



המועצה הישראלית לצרכנות
ISRAEL CONSUMER COUNCIL

דו"ח המועצה הישראלית לצרכנות לסיכום שנת 2010

המועצה הישראלית לצרכנות ארגון הצרכנים הגדול בארץ, פועלת על פי חוק המועצה לצרכנות בכנסת. המועצה לצרכנות היא חברה ממשלתית הפועלת מאז שנת 1970 שלא למטרות רווח, במטרה להגן על זכויות הצרכנים ולייצגם בפני בעלי עסקים, נותני שירותים ורשויות המדינה.

חזון המועצה: חברה הוגנת לצרכנים

מטרות המועצה:

1. חיזוק כוחם של הצרכנים והעצמתם.
3. כיבוד זכותם של הצרכנים ע"י העוסקים
4. הגברת ההגנה של רשויות המדינה על הצרכנים

פעילות המועצה לצרכנות מתמקדת בחיזוק כוחם של הצרכנים והעצמתם, מתוך אמונה כי צרכנים אחראים הם בסופו של דבר גם אזרחים אחראים. המועצה רואה חשיבות רבה בטיפוח אזרחים המודעים לזכויותיהם ולמימושן, וחופשיים לבצע את בחירותיהם הצרכניות באחריות ובתבונה. המועצה לצרכנות פועלת גם בקרב בני הנוער וקבוצות מוחלשות בחברתנו באמצעות פעילויות הסברה, והקמת צוותי צרכנות פעילה במוסדות חינוך במטרה לטפח צרכנות נבונה.

לב ליבה של עבודת המועצה הוא הטיפול בתלונות צרכנים. עשרות אלפי פניות של צרכנים מגיעות למועצה מדי שנה. הטיפול מתנהל בכמה מישורים מקבילים מסיוע מיידי ומעשי למתלונן הבודד, עד לקידום פתרונות והסדרים כוללים לתופעות מתגברות של עוולות צרכניות. מטפלי התלונות של המועצה משמשים לצרכן פה מקצועי, מיומן ומנוסה מול העוסקים השונים, ודואגים לפתרון הוגן של מחלוקות ועוולות.

התחום הצרכני מאופיין במגוון עצום של תחומי הפעילות ובריבוי של פגיעות צרכניות. ריבוי זה נובע, בראש ובראשונה, מחוסר איזון מוחלט בין העסק לבין הצרכן, בהיבט של כוח מיקוח, פערי מידע ומשאבי כסף וזמן. חוסר איזון זה עומד בבסיס עוולות צרכניות רבות שבהן מטפלת המועצה לצרכנות. ניתוח התלונות מאפשר למועצה לצרכנות ובמקרים רבים לזהות דפוסים ומגמות, להיערך לטיפולן ולמתן טיפול בזמן אמת.

הדו"ח מבוסס על כל התלונות שהתקבלו במועצה, ללא קשר לאופן הטיפול בפניה או לתוצאותיו. בכל תלונה אותרו הבעיות המרכזיות המאפיינות אותה והם מוינו לפי הליקויים שהתגלו בה. מאחר ובחלק מהתלונות שהתקבלו במועצה הצביעו הצרכנים על מספר ליקויים, מתייחס הדוח אל הליקויים ולא אל מספר התלונות.

אין במידע הנכלל בדו"ח זה כדי לדרג את איכות החברות או לקבוע את מוצדקות התלונות שכן התייחסות הינה למספר הנומינאלי של התלונות שהתקבלו במועצה ללא שקלול ביחס להיקף לקוחות החברות.

דו"ח תלונות לשנת 2010

בשנת 2010 התקבלו במועצה לצרכנות כ 70,000 פניות. מתוכן נפתחו 24,255 תיקי תלונות, עליה של 4% ביחס לשנה הקודמת. 73% מתיקי התלונה שנפתחו במועצה נמצאו כמוצדקות. מרבית התלונות בכל התחומים הן על איכות השירות.

על מה התלוננו הצרכנים ב 2010 ?

כללי (כל המועצה לצרכנות)

17%	איכות השירות
15%	פגמים במוצר
9%	סירוב לבטל עסקה
15%	הטעייה ואי גילוי נאות
6%	אי התאמה
5%	החזר במקרה ביטול
5%	חיוב ביתר
28%	ייעוץ ושונות

בחלק מהתחומים אחוז התלונות לא מגיע ל 100% שכן ישנם תחומים בהם מתקבלות תלונות בודדות או באחוזים נמוכים. לכן הוכנסו מהויות שעליהן התקבלו לפחות 5% מהתלונות בתחום. תחומים כמו: פשיטות רגל, חיוב בגין הפרת התחייבות, בעיות קליטה, העדר הזדמנות לעיין בהסכם, התכחשות לאחריות ועוד לא הוכנסו וקוטלגו כ " שונות".

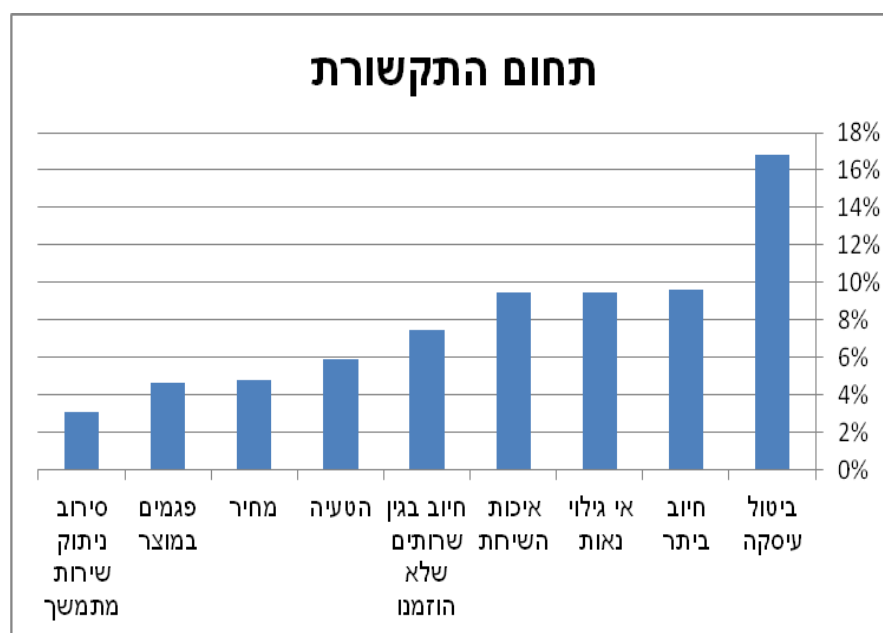
איפה מתלוננים יותר?

5 הערים מהן התקבלו התלונות הרבות ביותר (בהתייחסות לגודל האוכלוסייה) הן: גבעתיים, רמת גן, מודיעין, כפר סבא ותל אביב.

10 תחומי התלונות המובילים:

תקשורת, מכשירי חשמל, רהיטים, ביגוד והנעלה, תיירות, מזון, בריאות, תחבורה, לימודים, ותשתיות

מנכ"ל המועצה לצרכנות, עו"ד אהוד פלג, אומר כי מספר התלונות הגבוה מעיד כי זכויות הצרכנים טרם הופנמו על ידי בעלי-עסקים רבים מדי בישראל. מציאות זו הולידה את הצורך בחידושי חקיקה ורגולציה, שתעגן את זכויות הצרכנים בנורמות שיש בצידן סנקציות למפר אותן. עו"ד פלג מוסיף כי המועצה לצרכנות, כמייצגת הצרכנים בישראל, מקווה כי מערכת היחסים בשנת 2011 העומדת בשער בין בתי-העסק לצרכנים תתבסס יותר ויותר על הבנה כי הם שותפים לחוויית השירות והרכישה שתיטיב עם שני הצדדים, ויפחת הצורך בהישענות על הוראות חוקיות.



תקשורת (כללי)

תחום התקשורת הוא התחום עליו מרביתם להלין הצרכנים. התחום מוביל את רשימת התלונות של המועצה לצרכנות זו השנה הרביעית ברציפות.

סלולר (טלפון נייד)

מכשירי הסלולר הפכו זה מכבר לחלק בלתי נפרד מחיינו. בשוק שולטות 3 חברות, להן מספר לקוחות ותלונות דומה. העדר התחרות פוגע בצרכנים, שכן הבעיות כעולה מן התלונות זהות בכל החברות. מצפים כי כניסתם של המפעילים החדשים תיצור תחרות שבעקבותיה ישופרו היחסים שבין הצרכנים לחברות. רוב התלונות בתחום נוגעות בשירות-הן בנקודת המכירה והן בזמן תקלה במכשיר.

על מה מתלוננים?

הצרכנים מלינים על הקושי שמציבות החברות בפניהם בבואם לבטל עסקאות ולעזוב את החברה. תלונות רבות הן בעניין הבטחות שניתנות ע"י נציגי השירות כשהחברה אינה מכבדת אותן. צרכנים מעלים תחושות של הטעייה מכוונת מנציגי השירות דבר המתגלה לצרכן רק כשהוא משווה את החיובים בפועל לעומת ההבטחות שניתנו לו בעת ההתקשרות. תופעה פוגענית ביותר היא תופעה של החתמת הצרכן על הסכם ארוך וסבוך בחתימה אלקטרונית מבלי למסור לו עותק לעיון פני החתימה, כנדרש. בתלונות רבות מצוין כי הצרכן מחויב בגין שירותים שלא ביקש, כמו ספקי תוכן חיצוניים, או שירותים מתקדמים של חברות הסלולר. תלונות רבות הן על זמן המתנה ארוך למענה במרכזי השירות ועל איכות שירות ירודה.

בכמה גדלו החברות לעומת מספר התלונות עליה בשנה שעברה

פרטנר גידול של 53%

פלאפון גידול של 25%

סלקום גידול של 14%

מירס גידול של 25%

על מה מתלוננים ?

הטעייה ואי גילוי נאות 21%

ביטול עסקה 20%

חיוב ביתר 11%

איכות השירות 10%

חיוב על שירותים שלא הוזמנו 8%

פגמים במוצר 8%

ייעוץ ושונות 22%

טיפים:

- על תסמכו על הבטחות הסוכן, ועל תחתמו בחתימה אלקטרונית אם לא קראתם.
- בדקו תמיד את החשבונית היטב. יתכן ותגלו חיוב עבור שירות שלא הוזמן, הפסקה או אי מתן זיכוי חודשי שהובטח, טעויות גבייה ומע"מ, חיובים כפולים, תעריפים שלא תואמים את החוזה.
- בדקו אם אתם במסלול שמתאים להרגלי הצריכה שלכם. בקשו דוח של דפוסי השימוש בשלושת החודשים האחרונים.
- אם אינכם מעוניינים לקבל שירותים של ספקי תוכן חיצוניים, חיסמו את הקו לשירותים אלו. בדרך זו תמנעו מחיובי יתר של קווי הילדים המוסרים את מספר הטלפון במסגרת משחק מקוון.
- חברות הסלולר מציעות מסלולים מוזלים למגזרים שונים, בדרך כלל בתעריפים נמוכים מהתעריף ללקוח פרטי. לעיתים ההטבות מוצעות גם לשיחות ולמכשירים של לבני משפחה מדרגה ראשונה. חפשו מי משתייך למגזר כזה, ובדקו את ההצעות.
- בטלו את התא הקולי. העדיפו לקבל SMS.
- למיניויים במסלול שאינו מסלול מוזל (דרך ועדי עובדים, או עובדי מדינה לדוגמה) יותר זול לדבר מהקווי גם לנייד. השווי תעריפים.
- וותרו על דור שלישי אם אתם לא גולשים באמצעות המכשיר באינטרנט.
- דרשו לבטל את שירותי הגלישה או כל שירות נוסף (צליל המתנה, GPS) שאינכם זקוקים לו בהסכם המוצע לכם.

אינטרנט הוא אחד ה תחומים הבעייתיים בסעיף הוצאות התקשורת . פיצול השירות בין ספק התשתית והשירות גורם לסרבול, בלבול, ואף לייקור מחיר השירות בשל כפל ההוצאות. כאשר קיימת תקלה , הצרכן לא תמיד יודע למי לפנות או מופנה לספק השני . כאשר צרכן מבקש להתנתק מספק השירות עדיין הוא מחויב לספק התשתית או במקרים אחרים , הוא לא מודע שהוא ממשיך לשלם לספק התשתית . הפגיעה בציבור מועצמת לאור העובדה כי במקרים רבים הצרכן אינו מקבל חוזה בכתב מספק השירות או ספק התשתית , בניגוד לדין, כעולה מהתלונות הרבות המתקבלות במועצה לצרכנות . הצרכנים מתלוננים על אי מתן חוזה בכתב לאחר ביצוע ההתקשרות טלפונית , על גבייה על פי תעריפים שונים מ המוסכם, על סירוב ניתוק ודרישת תשלום מלוא התמורה בשל התחייבות לשנה , כאשר בפועל לא הוסכם על התחייבות כלשהי. כן התקבלו תלונות על הצעות לשדרג את מהירות הגלישה , מבלי לציין כי שדרוג המהירות כרוכה בשדרוג התשתית (דבר המייקר את השירות) או בהתחייבות לתקופה נוספת.

שינוי לעומת שנה קודמת

נטוויזן 013	-26%
סמייל 012	-31%
הוט	+81%
בזק כולל בזק בינ״ל -	6%

על מה מתלוננים ?

26%	סירוב לביטול עסקה
12%	חיוב בגין שירותים שלא הוזמנו
11%	חיוב ביתר
10%	הטעייה אי גילוי נאות
9%	איכות השירות
32%	ייעוץ ושונות

טיפים

- לפני שאתם משדרגים בדקו מהי המהירות שאתם נזקקים לה . לרב הצרכנים מהירות של 1.5 מגה ו-2.5 יכולה בהחלט להספיק
- אם תשדרגו בחינם את מהירות הגלישה יי תכן כי תאלצו לשדרג גם את המהירות בתשתיות- בתשלום. בדקו זאת מול ספק התשתית טרם ביצוע העסקה.
- השוו מחירים והתמקחו , זה תמיד משתלם . המפתח להורדת המחיר הוא ידיעת מחירי המתחרים.
- לפני שאתם רוכשים תוספות בכסף מספקיות האינטרנט (אנטי וירוס, אנטי ספאם) בדקו מה אפשר להוריד בחינם ובאופן חוקי .

טלפון נייד (קווי)

התקבלו תלונות רבות על ניתוקים תכופים ואיכות ירודה של השירות . תלונות רבות מתמקדות באיכות הירודה של שירות הלקוחות. כן התקבלו תלונות בעניין אי גילוי פרטים מהותיים בעסקה ע"י נציגי השירות של החברה . כן מתקבלות תלונות על פגמים במכשירי הטלפון הניידים וסירוב החברות להחליף מוצר פגום בחדש..

גידול לעומת שנה קודמת

5%	בזק - הנהלה, תל אביב-יפו
9%	הוט
233%	פרטנר תקשורת בע"מ, ראש העין
249%	נטוויז'ן 013 בע"מ, ראש העין

על מה מתלוננים ?

17%	איכות השירות
16%	ביטול עסקה
12%	חיוב ביתר
10%	אי גילוי נאות
8%	ביקור טכנאי
8%	מחיר
29%	יעוץ ושונות

טיפים

- התאימו את החבילה שאתם רוכשים להרגלי הצריכה שלכם . בחרו בחברה שתיתן לכם את המבצע שיתאים לכם.
- דעו כי החיסרון של קו טלפון של ספק אינטרנט הוא ש הוא "יושבת" עם תקלות באינטרנט. מכשירי בזק לא פועלים על חשמל (למעט אלחוטיים) והטלפון יעבוד גם בהפסקת חשמל. ברב החברות איכות השיחה תהייה כמעט זהה.
- שיחה מטלפון קווי לנייד היא זולה יותר מעלות שיחה מהנייד לנייד
- שימוש בתוכנות לשיחה באינטרנט יוזיל לכם את החשבון.
- בחבילות שיחות יש לשים לב למחיר השיחה אל מחוץ לרשת, בדרך כלל המחיר גבוה מאוד.

שירותי טלוויזיה רב ערוצית (HOT YES)

עיקר התלונות הצרכניות מתייחס ל איכות השירות . צרכנים מתלוננים על הטעייה על מחיר חבילות השירות ותוכן .

צרכנים מלינים כי לא קיבלו חוזה בכתב . צרכנים מגלים בדיעבד כי הם משויכים למסלול שונה מזה שסוכם . צרכנים מלינים על פער בין מה שהובטח למה שהם מקבלים . בקשתם לקבל את הקלטת השיחה עם נציג השירות- נדחית. צרכנים טוענים כי הם נדרשים לתשלום קנס יציאה גבוה בבואם להתנתק , גם אם לא סוכם על קנס או לא נמסר חוזה בכתב המעגן את התנאי . עוד התקבלו תלונות רבות על סחבת בביצוע הניתוק והמשך חיוב הצרכן , כשהוא נאלץ לפנות פעמים רבות לקבלת החזר הכספים המגיע לו . תלונות רבות מגיעות על חיוב בגין ערוצים שלא הוזמנו . עוד התקבלו תלונות על סירוב לנתק בתום תקופת ההתחייבות בטענה כי בקשת הניתוק לא נמסרה במועד המתאים . התקבלו תלונות על סירוב לפצות לקוח בגין קנס היציאה ששולם ע"י החברה המתחרה , למרות הבטחותיו של סוכן המכירות .

הוגשו תלונות רבות על איכות שירות ירודה וחוסר מקצועיות במרכזי השירות , בשירות הטלפוני וכן על זמני המתנה ארוכים ביותר למענה טלפוני .

טלוויזיה רב ערוצית

גידול לעומת שנה קודמת

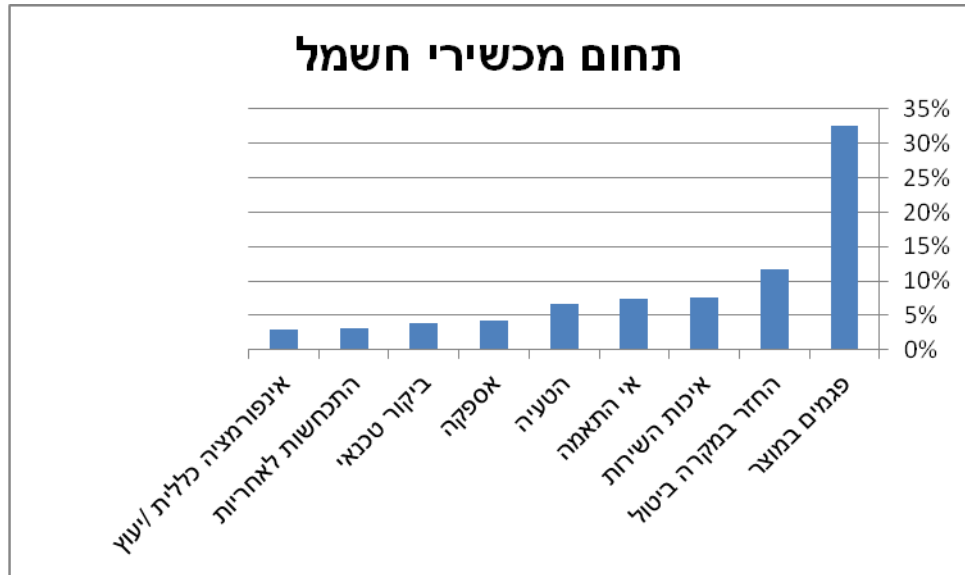
62%	הוט
21%	יס

על מה מתלוננים ?

18%	ביטול עסקה
16%	הטעייה אי גילוי נאות
13%	איכות השירות
11%	חיוב ביתר
7%	חיוב בגין שירותים שלא הוזמנו
7%	סירוב ניתוק שירות מתמשך
28%	ייעוץ ושונות

אם תוותרו על שפע ערוצים (שרבים אינם צופים בהם) עומדות בפניכם אופציות חסכוניות:

- שיקלו קניית ממיר דיגיטלי קבוע (עידן +) אם אתם צופים רק בשידורי ערוצים 1, 2, 10, 33 וערוץ הכנסת. זאת בעלות חד פעמית של כ-400 ₪.
- אם אתם לא נזקקים לתרגום אפשר לרכוש צלחת לוויין פרטית הקולטת את ערוצים 1, 2, 10 ו-99, ואת הלוויין האירופי הוטברד - המשדר כ-400 ערוצים.
- הקפיאו מנוי בעת יציאה לחופשה: הקפאת המנוי אינה כרוכה בעלויות, אך היא מוגבלת בזמן. עשו זאת בהודעה בפקס לתיעוד משלוח הבקשה.
- הגבילו מראש את העלות החודשית עבור הזמנת תכנים בתשלום
- מומלץ לדחות התקשרות חדשה עם חברות הכבלים או הלוויין. בקרוב תקופת ההתחייבות תוגבל ל-18 חודשים.



מכשירי חשמל

צרכנים מלינים על קבלת מכשירים פגומים או על איכות ירודה של חלקים. הצרכנים מתלוננים על סחבת בטיפול בתקלות בשל היעדר מלאי מספיק של חלקי חילוף או בשל חוסר מקצועיות הטכנאי המתקשה לאתר את התקלה. תלונות רבות על איכות השירות במענה הטלפוני של החברה ול נוהג של חלק מהטכנאים "לדחוף" מוצרים נלווים.

מכשירים חשמליים לטיהור מי שתייה (מיני בר):

חברות מסרבות לבטל עסקאות מכר מרחוק. צרכנים מתלוננים על זמן המתנה ארוך לתיקונים מעבר לזמן הקבוע בתקנות להגנת הצרכן. מחסור בתחנות שירות אזוריות מאריך את זמן ההמתנה. תלונות רבות נוגעות לתעודת אחריות: אי מסירתה ללקוח, או אי הצגתה בעת אספקת המוצר או ביום הרכישה.

תלונות רבות טוענות להטעיה בפרסום לגבי מוצר ולגבי האחריות הניתנת לצרכן לגביו. הטענות בעניין האחריות מכוונות כלפי משך תקופת האחריות, התניות האחריות שאינן מובאות לידיעת הלקוח בעת ביצוע העסקה ואשר יש בהן לרוקן מתוכן את הבטחות האחריות שנמסרו לצרכן בע"פ, הטעיה לגבי תנאים לקיום האחריות, אחריות מוגבלת לגבי חלקים מהותיים במוצר (גוף חימום, מסנן, סוללה וכו') שתקופת האחריות לגביהם קצרה משמעותית מזו של יתר מרכיבי המוצר.

על מה מתלוננים ?

33%	פגמים במוצר
12%	החזר במקרה ביטול
8%	איכות השירות
8%	אי התאמה
7%	הטעיה
4%	בעיות באספקה
28%	ייעוץ ושונות

טיפים

- בדקו אם המוכר משווק מורשה של יבואן.
- וודאו כי להזמנה הוכנסו כל ההבטחות ל התקנה/הספקה תוך מס' ימים, שנות אחריות ועוד.
- בדקו תמיד את פרטי המוצר בהזמנה- צבע, דגם, תוספות, אחריות מורחבת.
- יש לכם זכות לעיין בתעודת אחריות לפני ביצוע העסקה.
- אל תחתמו מייד על תעודת משלוח. בדקו לפחות חיצונית. אם חברתם את המכשיר לגז/חשמל/מים לא תוכלו להשתמש בזכותכם לביטול עסקה.
- אל תקנו מטכנאים אביזרים נלווים - חומרי ניקוי מיוחדים, שקע נגד נחשולי מתח, עגלה למכונת כביסה. המחירים בשוק יכולים להיות זולים בהרבה.
- במקרה של מכר מרחוק יש לכם זכות צרכנית לבטל תוך 14 יום.

מחשבים

ענף המחשבים נחשב כבעייתי, שכן מדובר במוצר נפוץ כשלחלק גדול מהצרכנים אין הבנה או מומחיות בתחום, ולכן הם נוטים לסמוך על המוכרים. עיקר התלונות מתייחס לפגמים במוצרים שסופקו ולתקלות חוזרות ונשנות.

טיפים

- התאימו את ביצועי המחשב למטרות השימוש.
- קנו מארז שיספק אוורור יעיל ויכלול ספק כוח איכותי. אוורור לקוי עלול לפגוע בביצועי המחשב בגלל התחממות. ספק כוח נחות יכול לגרום ל בעיות באספקת החשמל, לתקלות ברכיבים ולעיתים אף לנזק
- רוב המחשבים הנמכרים בארץ מורכבים מחלקים. בדקו את החנות או החברה שמרכיבה את המחשב, הוותק שלה בענף ו של מי האחריות על החלקים ברוו אם האחריות כוללת תיקון בבית הלקוח.

ענף הריהוט

על ענף הריהוט מתקבלות מאות רבות של תלונות . מרביתן נוגעות לפגמים במוצר , ולחייב הצרכן בדמי ביטול גבוהים. כן מתלוננים הצרכנים על חוסר התאמה בין המוצר המוזמן למוצר שסופק בפועל ועל היעדר סימון המוצר ורכיביו כמתחייב מהחוק . תלונות רבות עסקו בהטעיה וחוסר גילוי נאות לגבי איכות של מוצרי עור ועץ . תלונות רבות הן על איחור במועדי אספקת המוצר . צרכנים אשר התחרטו זמן קצר לאחר ביצוע העסקה מלינים על סירוב עסקים לבטל את העסקה ודרישה לדמי ביטול עסקה מופרזים . כן התקבלו תלונות על סירוב לביטול עסקאות במכר מרחוק גם כשהביטול נעשו בתוך הזמן הקבוע בחוק לביטול עסקאות .

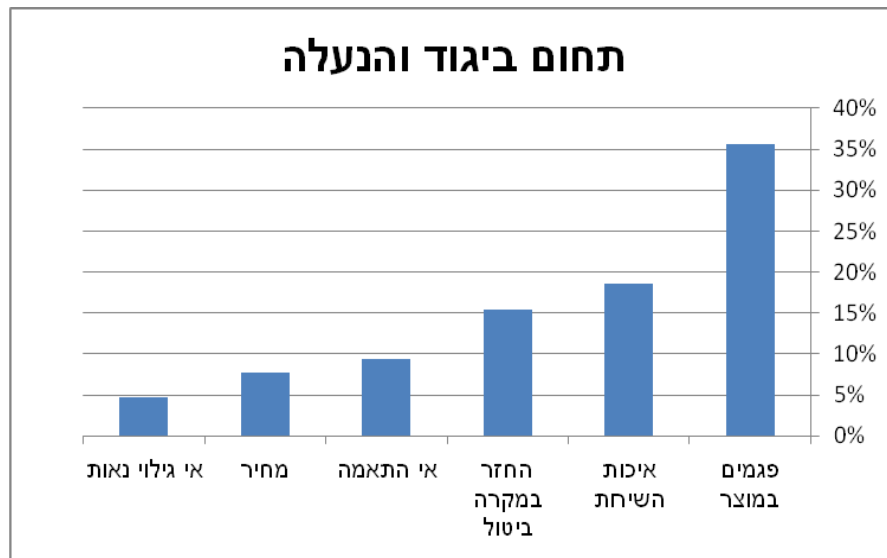
על מה מתלוננים ?

פגמים במוצר	39%
אספקה	15%
אי התאמה	15%
איכות השירות	10%
ביטול עסקה	4%

טיפים

- אל תשלמו את כל הסכום מראש . שלמו חלק בהזמנה ואת היתרה עם קבלת המוצר , ולאחר שווידאתם כי הוא שלם ותקין .
- רשמו על ההזמנה מועד אספקה מדויק ואת כל הפרטים : דגם, צבע, סוג הבד והעץ, מידות מדויקות. בקשו פיסה מבד הריפוד שתוכלו להשוות בין הרהיט שהוזמן לבין זה שסופק .
- בדקו מי משלם על ההובלה וההרכבה והאם הם כלולים במחיר .
- בהזמנה של מספר פריטים שונים, דרשו לרשום בהזמנה את מחירו של כל פריט בנפרד .
- הגבילו סחירותו של צ'ק בסימון "למוטב בלבד" או "לא סחיר", כך תוכלו לבטל את הצ'ק אם הרהיט לא סופק ותבחרו לבטל העסקה .
- על פי חוק כרטיסי חיוב חייבות חברות האשראי לעצור /לבטל תשלומים שטרם שולמו , במקרה של כישלון תמורה . שלחו הודעת ביטול עסקה ובמקביל פנו לחברת האשראי ודרשו לעצור את התשלומים העתידיים .
- היזהרו מהצעות מפתות או מחירים שוברי שוק . אין מתנות חינם . לעיתים בתי עסק הנמצאים בקשיים כלכליים מוכנים לתת "הנחות מפליגות" בתמורה לתשלום מקדמה גבוהה במזומן .
- בדקו את הרהיט עם לקבלתו , ואם נתגלה פגם או אי התאמה , הודיעו למוכר מיידית. תעדו את הפגם, ושלחו מייד הודעה בכתב (בדואר רשום). חובתו של המוכר לתקן את הרהיט או להחליפו בחדש. אם הספק מסרב או התיקון לא עלה יפה – אתם זכאים לבטל את העסקה (בהודעה בדואר רשום) ולקבל את כספכם בחזרה או לחילופין לדרוש פיצוי .

תחום ביגוד והנעלה



עיקר התלונות הן על מוצרים פגומים, כשהצרכן מתקשה להוכיח כי הפגם היה בעת הרכישה. בעיה נוספת היא טענת החנות כי המוצר נפגם בשל כביסה שלא לפי ההוראות. תלונות רבות היו על בעיות בהצגת מדיניות החזרת מוצרים, אי הצגת שלט מתאים, או חוסר בהירות בנושא. צרכנים מתלוננים על שרות לקוחות לקוי בעיקר בבואם להחליף מוצר.

על מה מתלוננים?

37%	פגמים במוצר
19%	איכות השירות
16%	החזר במקרה ביטול
10%	אי התאמה
8%	מחיר
5%	אי גילוי נאות
10%	ייעוץ ושונות

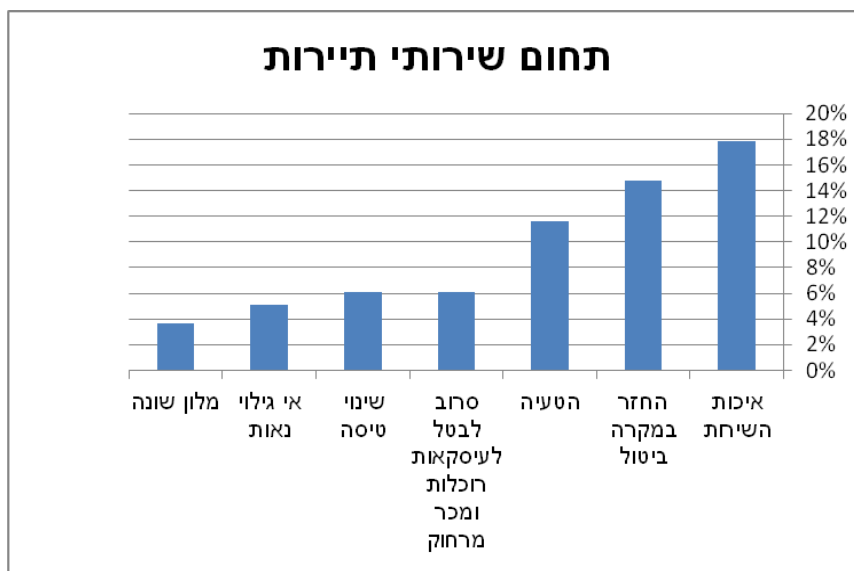
טיפים

ביגוד

- זכותכם להחזיר הבגד אם לא נעשה בו שימוש, תוך יומיים ולקבל כספכם בחזרה.
- בדקו שעל הבגד קיימת תווית בעברית, בה מצוינים שמות הסיבים ממנה עשוי
- כבסו רק על פי הוראות היצרן

נעליים

- על נעל תוצרת ישראל צריך להיות מסומן סומן שם היצרן, בנעלים מיובאות חובה לציין את שם המדינה בה יוצר ושם היבואן.
- חובה לסמן את החומר ממנו עשויה הנעל, הסוליה והבטנה.



תיירות חוץ

מרבית התלונות בענף הן על הטעיה, בעיקר על פער בין הבטחת המשווק למימוש בפועל, שינויים במרכיבי חבילה שהובטחו, מקום או תנאי לינה השונים מהתנאים שהובטחו על ידי החברה, ושינויים מהותיים במועדי הנסיעה שקיצרו את החופש. בעיה מרכזית נוספת נוגעת לנושא הביטולים והחייבים. צרכנים מדווחים על קושי לבטל את העסקה ולקבל את החזר כספי. הצרכנים נדרשים לשלם לעיתים את דמי ביטול גבוהים עד מלאים בבואם לבטל. מספר תלונות מתייחס להיעדר תיאום במועדי טיסות לגבי טיסות המשך.

תיירות פנים

מרבית התלונות מתייחסות לאיכות השירות של בתי מלון או צימרים ולרמת תחזוקה לא נאותה צרכנים מלינים על אי התאמה בין המלון שהוזמן על סמך מוצג באינטרנט, אשר נמצא שונה מהותית בפועל.

על מה מתלוננים?

איכות השירות	19%
החזר במקרה ביטול	16%
הטעיה	12%
אינפורמציה כללית	9%
סירוב לבטל לעסקאות רוכלות ומכר מרחוק	6%
שינוי מועד טיסה	6%
ייעוץ ושונות	32%

טיפים

- על תסמכו על התחייבות בע"פ. דרשו אישור בכתב לכל דרישה מיוחדת : אוכל כשר, שירות רפואי, מזגן בחדרים, סידור לילדים, גישה לנכים.
- אל תחתמו על הזמנה/טופס בה רשאי הסוכן לשנות באופן חד צדדי פרט בהזמנה (למשל את בית המלון).
- דרשו טופס גילוי נאות בו יפורטו כל פרטי חבילת הנופש, ואשרו רק אחרי קריאתו.
- הסוכן חייב במכר מרחוק, למסור לבקשתכם טופס גילוי בכתב של פרטי חבילת הנופש בתום העסקה.
- רכשו ביטוח בהתאם לסוג הנסיעה : ביטוח ביטול נסיעה, פינוי במקרה של אקסטרים, ביטוח בריאות נסיעות לחו"ל, ביטוח מטען במקרה הצורך. הפעילו את הביטוח מיד עם רכישת הכרטיס.
- תעדו את פרסום באתר האינטרנט ממנו הזמנתם החופשה.
- זכרו כי עסקאות מכר מרחוק שבוצעו יותר מ- 9 ימים (שהם 7 ימי עבודה) לפני היציאה לחו"ל ניתנות לביטול תוך 14 ימים ממועד העסקה ועד 7 ימים שאינם ימי מנוחה.
- אם קיבלתם חדר השונה מהמובטח – תעדו ע"מ שתוכלו לתבוע בשובכם לארץ.

מזון

למועצה מגיעות תלונות רבות הנוגעות לענף המזון. תלונות שעניינן מזון מקולקל, גופים זרים במזון, חוסר משקל, או סימון מטעה – מועברות לטיפול משרד הבריאות. עיקר התלונות הן נגד רשתות שיווק ומסעדות. המועצה לצרכנות עורכת מידי פעם בדיקות מעבדות מוסמכות. בין הבדיקות: קוליפורמים בסושיות, סלטים הנמכרים בבתי קפה, אנטיביוטיקה בעוף, ועוד.

על מה מתלוננים?

הטעיה במחיר	20%
אי גילוי נאות	17%
פגמים במוצר	15%
איכות השירות	13%
אי התאמה	10%
חוק הפיקדון	9%
אינפורמציה כללית / יעוץ	7%
שונות	9%

טיפים מסעדות

- לפי החוק אתם זכאים לקבל מים (לא מינרליים) לשולחן ללא תוספת תשלום
- המחיר המצוין בתפריט חייב להיות המחיר הכולל - אין לחייב אתכם בתוספות של דמי שירות או דמי אבטחה

טיפים רשתות שיווק

- המחיר על המוצר הוא המחיר הקובע
- חובה לציין על גבי אריזות (כולל של ירקות ופירות) את משקל המוצר באריזה, את מחירו הכולל ואת המחיר ליחידת מידה
- העובדה שמוצר מסוים זול ברשת מסוימת, אינה בהכרח אומרת כי גם שאר המוצרים זולים.
- אל תקנו מוצרים שאינכם צריכים, לכו לקניות עם רשימה מוכנה.

תחבורה ציבורית

עיקר התלונות נוגע לאיחורים, דילוג על תחנות, עומס יתר בנסיעה, ושירות לקוי. בכביש 6 עיקר התלונות על איחור בקבלת החשבונית הראשונה, וגביית "קנס" גבוה במאות אחוזים ממחיר הנסיעה בכביש. צרכנים מתלוננים על חשבונית לא מובנת בה לא ברור מסלול הנסיעה והחיובים הנגזרים ממנו.

טיפים

- במקרה של איחור אתם זכאים לדרוש פיצוי- תעדו את האירוע: יום, שעה, מקום, מס הקו באוטובוס או הכיוון ברכבת, ואת זמן האיחור.
- במוניות זכותכם לבחור בן הפעלת מונה וקביעת מחיר מראש. בסוף הנסיעה דרשו קבלה
- איחורי רכבת מעל 30 דקות מזכים אתכם בכרטיס חינם
- בדקו אם אתם נמצאים ברשימת הזכאים להנחות בתחבורה הציבורית. רשימת הזכאים באתר המועצה.
- למי שמרבה להשתמש בכביש 6 מומלץ לשקול מנוי שאינו כרוך בתשלום ומונע קנסות – החיוב אוטומטי בכרטיס אשראי.
- לכביש 6 יש ועדת ערר שאפשר לפנות אליה בנוגע לערעורים על החשבון.

לימודים וקורסים

במועצה לצרכנות מתקבלות מאות תלונות בשנה כנגד מוסדות לימוד, מכללות, קורסים ללימוד שפות ופסיכומטרי. עיקר התלונות על חוזה אחיד בו יש דרישה לתשלום מיידי של מלוא התמורה, והערמת קשיים במקרה של ביטולים- גם לפני תחילת הקורס. צרכנים מתלוננים על סירוב לבטל מכר מרחוק. תלונות נוספות נוגעות ל תנאי לימוד לא נוחים, הטעיות בפרסום, ביטול קורסים ללא התראה מוקדמת וגביית דמי ביטול גבוהים.

על מה מתלוננים?

44%	החזר במקרה ביטול
14%	הטעיה
11%	אינפורמציה כללית / יעוץ
8%	איכות השירות
5%	אי התאמה
18%	שונות ויעוץ

טיפים

- אל תשלמו מראש את כל הסכום. גם לא תמורת הנחה, הטבות או מתנות, אל תשלמו יותר מ- 25% משווי העסקה מראש, ואת היתרה חלקו על פני תקופת הקורס, לאחר שוידאתם כי תנאי העסקה קוימו במלואם.
- שלמו בצ'קים דחויים לא סחירים (כאלה שמצוין עליהם "למוטב בלבד" או "לא סחיר"). אם שילמתם בכרטיס אשראי, והקורס לא מתקיים פנו מיד בטלפון ובכתב לחברת האשראי ודרשו לעצור את התשלומים שטרם ירדו מחשבונכם. חברת האשראי מחויבת לעשות כן על פי חוק כרטיסי החיוב.
- ודאו כי בחוזה יהיה סעיף הקובע כי עומדת לכם זכות להפסיק את הלימודים במהלך החודש הראשון תוך תשלום דמי ביטול, ומה גובה דמי הביטול.
- וודאו כי פרטים מהותיים כגון תוכן הלימודים, המסלול, תאריך פתיחת הקורס, מקום הלימודים וכל פרט מהותי אחר יפורטו בחוזה באופן ברור וחד משמעי.

תשתיות (מים, גז)

מים

בשנת 2010 נכנסה לתוקף רפורמה בתעריפי המים, ששינתה את הדרך בה מחשבים את עלות המים שנצרכה והעלתה את התעריפים. ברשויות המקומיות הוקמו תאגידי מים וביוב. אופן חישוב התעריפים שונה, וצרכנים מצאו עצמם משלמים הרבה יותר. צרכנים נדרשו לדווח על מספר הנפשות המתגוררות בביתם. מרבית התלונות עוסקות בבעיות הקשורות בדיווח על מספר נפשות בבית ובחיובי יתר הנגרמים לעיתים בשל חוסר דיווח על מספר הנפשות, או בשל דרישות תשלום לשירותים אשר לכאורה כלולים בתעריף המים. יש תלונות על חלוקת הצריכה המשותפת ובעיות במוני המים. מרבית התלונות מתייחסות ליותר מבעיה אחת.

על מה מתלוננים?

22%	חיוב ביתר
17%	איכות השירות
14%	אינפורמציה כללית / יעוץ
10%	מחיר
7%	ביקור טכנאי
30%	שוונות ויעוץ

טיפים

- בדקו בקביעות את חשבון המים
- בדקו אם המספר של מד המים שלכם זהה למספר שרשום בחשבון, ואם הקריאה שלכם דומה לקריאת התאגיד
- וודאו שמספר הנפשות מעודכן. כל נפש נוספת מעל 2 זכאית לעוד 2.5 קוב בחודש, שהם הפחתה של כ- 10 ש"ח לחודש.
- ודאו כי אתם מסווגים בשימוש כ"מגורים". אם בבנין יש גם נכסים עסקיים חלוקת הצריכה המשותפת נעשית באופן יחסי לגודל כל דירה/חנות בבנין.
- צריכה גבוהה - אם החשבון גבוה יחסית לתקופה קודמת, בדקו אם יש נזילה בצנרת המים הפרטית או המשותפת. סגרו את כל הברזים ובדקו אם "הפרפר" המרכזי במד המים ממשיך להסתובב.
- במקרה של תיקון נזילה - יש אפשרות לקבל החזר בחשבון. לאחר התיקון יידעו את תאגיד המים ודרשו כי הצריכה העודפת תחויב בתעריף מופחת - התעריף הבסיסי וללא רכיב ביוב.
- אם יש חריגה בצריכה אולי הבעיה במד המים. בדיקת המד והחלפתו הינה באחריות תאגיד המים ואסור לגבות תשלום בעבורו.

במועצה לצרכנות התקבלו עשרות פניות צרכנים על ספקי גז השונים . צרכנים מלינים על רמת שירות ירודה , על מחירים גבוהים , זמני המתנה ארוכים לטכנאי , נטען לעמימות מכוונת של מידע לגבי חיובים שונים וגובהם וחיוב הצרכנים בגין שירותים ללא הספקתם וכדומה . בחלק מהתלונות מתייחסים הצרכנים ליותר לנושא אחד, באופן שסך התלונות באחוזים גבוה יותר מ- 100%)

על מה מתלוננים ?

49% חיובי יתר

51% שירות

12% העלאות מחירים

9% ניתוקים ללא התראה/סיבה

בריאות וקוסמטיקה

במועצה לצרכנות מתקבלות תלונות בתחום בריאות וקוסמטיקה . התחום כולל חברות המשווקות שירותי חירום רפואיים , מגן דוד אדום , קופות חולים ומכוני יופי . בתחום שירותי רפואה דחופה עיקר התלונות הן על הטעייה וניצול חולשתם של קשישים וחולים כדי לה חתים אותם על חוזים ארוכי טווח וסירוב לבטל עסקה ברוכלות בניגוד לחוק . צרכנים מלינים על בעיות באופן גביית תשלום עבור אמבולנס . על קופות החולים מתלוננים הצרכנים על שירות לקוי או על בעיות בקבלת תרופות או שירות . מתקבלות תלונות בודדות על ערכות דיאטה שגרמו חלתופעות לוואי, וטיפולים לקויים של מכוני יופי וקוסמטיקה .

על מה מתלוננים ?

35%	איכות השירות
14%	אי גילוי נאות
9%	הטעייה
9%	ביטול עסקה
6%	פגמים במוצר
5%	מחיר

