



המועצה הישראלית לצרכנות  
Israel Consumer Council  
לשכת מנכ"ל

4 במאי 2017

28-2017

לכבוד:

ח"כ מיקי זוהר

יו"ר הועדה לצדק חלוקתי ולשוויון חברתי

כנסת ישראל

שלום רב מכובדי,

הנדון: תלונות צרכנים המעלות חשש לניצול קשישים או אזרחים ותיקים

עמדת המועצה הישראלית לצרכנות

רקע:

המועצה לצרכנות הינה חברה ממשלתית הפועלת מכוח חוק המועצה הישראלית לצרכנות התשס"ח-2008 למען ציבור הצרכנים בישראל, זאת במגוון פעולות כגון: הגברת המודעות הצרכנית בישראל, טיפול בתלונות ציבור, חינוך והסברה, חקיקה, הגשת תובענות ייצוגיות, קשר עם ארגוני צרכנים בעולם ועוד. בשנת 2016 התקבלו במועצה למעלה מ-41,000 פניות ותלונות ציבור, מתוכן מעל 7% פניות בגין אזרחים ותיקים (שיעור אוכלוסיה זו מסך האוכלוסייה בישראל מגיע ל-11%, וברור כי ישנם לא מעט כשלים ועוולות המבוצעות באוכלוסיה זו, אשר אינם מגיעים לידיעתנו, ולידיעת גורמים רלוונטיים נוספים).

במועצה מתקבלות תלונות קשישים המעלות חשש לניצול והפעלת השפעה בלתי הוגנת, במספר תחומים כגון: עסקאות לרכישת מכשיר סלולר שאינו מתאים לצרכי הקשיש, או מכירת מכשירים סלולאריים זולים במחירים מופרזים, הבטחת מכשירי טאבלט ומכשירים אחרים "חינם", על אף שאין לקשיש כל צורך בהם וכאשר בפועל לא מדובר במתנה חינם אלא בחיוב משמעותי, מכירת מנויים למועדוני הנחות, להגרלות, להימורים, מכירת שירותי תיקונים או ביטוחים למוצרי חשמל ועוד.

אציין כי בד"כ קשיש פגיע יותר בעסקאות בהן הוא נמצא במצב נחות ביחס לסוכני המכירות. זאת בעיקר בעסקאות טלפוניות (טלמרקטינג) ובעסקאות של רוכלות. בשני תחומים אלו בלבד התקבלו במועצה משנת 2015 כ-2,500 תלונות<sup>1</sup> בהן נטענות טענות חמורות המעלות חשש לניצול קשישים ובחלק מהמקרים אף חשש לעבירות פליליות כהתחזות, הטרדה טלפונית, שימוש לרעה בכרטיס אשראי ועוד. מהתלונות עולה כי בכ-80% מהמקרים הנזק שנגרם לכל קשיש עומד על 1,000 ₪ ויותר, וב-13% מהמקרים סכום הנזק עומד על 5,000 ₪ ויותר, מה שמביא את הקשיש לעיתים למצב של מצוקה כלכלית נוספת ופתאומית כתוצאה מניצולו.

רק בהתאם לתלונות שהתקבלו במועצה לצרכנות, היקף הנזק הכספי הכולל שנגרם לקשישים בעסקאות הנ"ל בלבד עומד על למעלה מ-3.7 מיליון ₪ מתחילת שנת 2015, כשהמועצה לצרכנות הצליחה להחזיר

<sup>1</sup> מדובר במספר תלונות נומינאלי, שהתקבלו עד ליום 30.4.2017, ללא שקלול של נתח השוק של כל חברה וחברה כך שאין במספר התלונות אינדיקציה להשוואה בין החברות ודירוגן.



## המועצה הישראלית לצרכנות Israel Consumer Council לשכת מנכ"ל

למתלוננים למעלה מ-1.9 מיליון ש"ח. כאמור, ברור כי התופעה חמורה ורחבה הרבה יותר ואנו מעריכים כי הנזק הכולל שנגרם לקשישים או לאזרחים הותיקים בהיבט זה עומד על עשרות מיליוני ש"ח בכל שנה!

שיטת הפעולה של החברות שונה בעסקאות טלפוניות ובעסקאות ברוכלות, להלן פירוט הדברים.

### 1. עסקאות הטלמרקטינג

מתחילת שנת 2015 התקבלו במועצה כ-1,700 תלונות נגד חברות הפועלות בשיטת הטלמרקטינג (שיווק מרחוק באמצעות הטלפון) המעלות חשש לעבירות חמורות כגון: הטרדה טלפונית, התחזות, שיווק אגרסיבי ולעיתים גם חיוב ללא הסכמתו המפורשת של הצרכן לעסקה, או אספקת מוצרים או שירותים שכלל לא נרכשו על ידי הצרכן. להלן תלונות עיקריות ואופייניות:

- התחזות לנציג חברת אשראי: צרכנים רבים דיווחו כי קיבלו שיחה מ"חברת האשראי" כשהנציג מבקש רק "לאמת את מספר כרטיס האשראי ולוודא שהכרטיס תקין". הצרכנים התמימים מסרו פרטים ובדיעבד התברר כי חיובו ללא שהסכימו לכך. צרכנים שדרשו לבטל את העסקה נענו בסירוב.
- הטרדה טלפונית: צרכנים רבים דיווחו כי סוכני מכירות פנו אליהם בטלפון פעם אחר פעם, עד שהם נאלצו לטענתם לבצע את עסקה בשל הלחץ הכבד שהופעל עליהם ובכדי להפסיקו.
- שימוש חוזר בפרטי אשראי ללא ידיעתו וללא הסכמתו של הצרכן לאספקת מוצרים או שירותים שלא הוזמנו כלל: במקרים רבים דיווחו צרכנים או בני משפחותיהם כי העוסק עשה שימוש בכרטיס האשראי של הצרכן מבלי שהסכים לרכוש את המוצר או למרות שסירב לבצע את הרכישה. בחלק מהמקרים צרכנים התלוננו על חיוב בעסקה של אלפי ש"ח ללא ידיעתם וללא הסכמתם, על ידי חברה שאין להם כל קשר איתה ואשר אינה מוכרת להם, מה שמעלה חשש כי בוצעה העברה של פרטי כרטיס האשראי מאחד לשני.
- סירוב לבטל עסקת מכר מרחוק: צרכנים שביקשו לבטל את העסקה נתקלו בסירוב בית העסק.

### 2. עסקאות ברוכלות

בתחום הרוכלות התקבלו מתחילת שנת 2015 למעלה מ-800 תלונות נגד עוסקים המשווקים מוצרים ברוכלות: כגון שואבי אבק או מטהרי מים בעלות אלפי שקלים, שירותי אחזקה למערכות מטהרי מים, מנוי לשירותי תיקונים למוצרי חשמל ביתיים, אביזרים למוצרי חשמל ועוד. בתלונות נטענו טענות לפיהן סוכני המכירות הפעילו לחץ כבד על הצרכנים תוך שימוש בשיטות שיווק אגרסיביות, בעיקר כלפי אזרחים ותיקים שמתקשים להתמודד מולם או להתנגד לעסקה, זאת על אף שלעיתים קרובות אין להם כל צורך במוצרים אלו ואף אין להם כל אפשרות כלכלית לממן אותה. עוד נטען כי החברות סירבו במקרים רבים לבטל את העסקה על אף שהודעות הביטול נמסרו במועד הנקוב בחוק, זאת בטענה שנעשה כבר שימוש במוצר כן נמצאו מקרים רבים בהם ביקשו החברות לגבות דמי ביטול העולים על הסכומים הקבועים בחוק. יודגש כי מדובר בעסקאות ברוכלות המתבצעות בבית הצרכנים, חלקם המתגוררים בדיוור מוגן.



המועצה הישראלית לצרכנות  
Israel Consumer Council  
לשכת מנכ"ל

המלצות המועצה לצרכנות

- במקרים רבים המועצה לצרכנות מצליחה להביא לביטול העסקה ולהשבת הסכום שנגבה, אולם מניסיוננו, ישנם צרכנים רבים שנפגעו על ידי בית עסק שלא פנו למועצה לצרכנות, והחשש הוא שמרבית הנפגעים, בעיקר כשמדובר באזרחים הוותיקים, אינו מצליח לעמוד על זכויותיו. מכאן החשש המוחשי לפגיעה ולביצוע עוולות רבות בציבור גדול של קשישים.
- המועצה לצרכנות מסייעת לצרכנים ובנוסף מעבירה את התלונות לרגולטור הרלוונטי כגון משרד התקשורת והרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן על מנת שתופעל סמכותם לאכיפת החוק באופן מוגבר. אולם חובה על כולנו לפעול למניעת התופעות הללו ולעקירתן מהשורש ועל כן יש לשקול מעבר להגברת האכיפה בתחום זה, גם תיקון נוסף לחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 בכדי לשפר את מעמד הצרכן גם בתחום העסקאות הטלפוניות.
- בנוסף, המועצה פנתה לנגידת בנק ישראל בדרישה להפעלת סמכותה והנחיית חברות האשראי לפעול לפי חובת הנאמנות אותה הן חבות ללקוחותיהן. עד כה לא התקבלה אצלנו כל תגובה.
- בדיקת חברות האשראי את תלונות הלקוחות על שימוש לרעה בכרטיס האשראי עלולה לחשוף התנהלות בעייתית של אותו עוסק מחד גיסא, ומחייבת מכוח חובת הנאמנות המוגברת כלפי הלקוח, נקיטת אמצעים לוידוא פעולת העוסק כדין מאידך גיסא. ריבוי תלונות צרכנים על שימוש לרעה בכרטיס מעלה חשש לפגיעה מכוונת של ספק, המחייבת את חברת האשראי לבדוק בדקדקנות את התנהלותו. ראוי כי במקרים בהם מצאה חברת האשראי שנעשה שימוש לרעה, יינקטו האמצעים המתאימים למניעתו לרבות ביטול הסכמי הסליקה עם אותו עוסק.
- המועצה לצרכנות פנתה בעבר לגורמים רלוונטיים בהצעה לשקול הקמת אגף/יחידה מיוחדים במשטרת ישראל שתפקידם יהיה לטפל בהונאות ועוולות כלפי קשישים.

לסיכום:

במועצה מתקבלות תלונות צרכנים רבות מאזרחים ותיקים ובני משפחותיהם, המצביעות על מקרים רבים של הונאה, ניצול ופגיעה חמורה ולעיתים אף שיטתית בקשישים. לצערנו, ברור כי רק מיעוט הנפגעים מתלונן ולכן חובה על כולנו לעשות כל שביכולתנו בכדי לצמצם משמעותית ולעקור מהשורש תופעות חמורות אלו, ואסיים בדברי דוד המלך: "אל תשליכני לעת זקנה, ככלות כוחי אל תעזבני".

בברכה,

גוש גולדשמיד

מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות

העתק: גבי אריאלה אהרון, מנהלת הוועדה



## המועצה הישראלית לצרכנות Israel Consumer Council לשכת מנכ"ל

נספח: דו"ח תלונות בנושא ניצול קשישים - ריכוז דוגמאות נוספות לתלונות אופייניות:

### תחום הטלמרקטינג -

- א. חברות המשווקות מוצרים בהנחה או חברות במועדון הנחות: נציגי חברות מתקשרים לצרכנים ומזדהים כנציגי חברות אשראי. בהמשך טוענים שלזכות הצרכן נקודות שצבר (דבר שכידוע עבר כבר מן העולם), וכל שעליו לעשות הוא לשלם את דמי המשלוח ובכך יהיה זכאי לקבל מתנה. בפועל מחייבים אותו (גם) בגין חברות במועדון הנחות. במקרים אחרים חברות מתקשרות לצרכנים ומוזיעות להם שלאור העובדה כי נרשמו לחברות במועדון כלשהו לפני שנה ושנתיים וכעת זאת השנה השנייה או השלישית, עליהם לשלם. כאשר צרכן מביע התנגדות משום שכלל לא ביצע את העסקה ולא ידע על ה"מתנה" בה זכה כביכול, הנציגים מאיימים בהגשת תביעה והליכי הוצאה לפועל נגדם, וכתוצאה מכך צרכנים נבהלים ומוסרים את פרטי האשראי שלהם לתשלום הסכום שהתחייבו לשלם כביכול.
- ב. עסקה לרכישת חברות המשווקות מנוי להגרלות והימורים: נציג החברה מתקשר לצרכן ומשכנע אותו לרכוש מנוי להגרלות לתקופה של חודש, תוך הבטחה לסיכויי זכייה גבוהים ומשופרים. צרכנים מתפתים ורוכשים מנוי כזה, לאחר מכן כשמבקשים לבטל העסקה נתקלים בסירוב החברה בטענה שהצרכן כבר זכה בזכייה ולא ניתן לבטל.
- ג. עסקה לרכישת חברות המספקות צלחות לווין לקליטת ערוצים בשפה רוסית: נציג שירות פונה לצרכנים (במקרה זה בעיקר קשישים דוברי רוסית) ומשכנע אותם לבצע את העסקה. הטכנאי שמספק את הציוד ומתקין אותו בבית מחתים את הצרכן על חוזה בעברית שהצרכנים לעיתים אינם מסוגלים לקרוא ולהבין.

### תחום הרוכלות -

- א. עסקאות לרכישת מטהרי מים ו/או שירותי אחזקה למערכות סינון מים: נציג החברה מתקשר לצרכן ומבקש לבצע בדיקת איכות המים. נקבעת פגישה, לעיתים, נציג החברה מצליח להוציא מהצרכן את מספר האשראי שלו. עם הגעתו לבית הצרכן המתקין ניגש לכיור ומיד מתקין את המתקן ומחבר את הסננים. לצרכנים ששואלים שאלות משיב הטכנאי: "אל תדאג אענה לך על הכול לאחר שאסיים ההתקנה!!!". רק לאחר ההתקנה הטכנאי דורש מהצרכן לחתום על חוזה מיד מבלי לתת לו אפשרות אמיתית לקרוא את טופס הזמנה, ומבקש כרטיס אשראי או צ'ק. בחלק מהמקרים, מגלה הקשיש או משפחתו כי בוצעו חיובים כפולים באשראי, לעיתים פי 2 מהסכום וכשהצרכן בודק את החוזה עליו חתם הוא מגלה שחתם על עסקה שונה ממה שהוצג לו. צרכנים המבקשים לבטל את העסקה נתקלים בסירוב או נדרשים לשלם סכומים גבוהים בשל פחת (סננים בהם נעשה שימוש) או דמי התקנה וביטול בניגוד לקבוע בחוק.
- ב. עסקאות לרכישת שואב אבק: סוכן מכירות מתייצב בבית הצרכן מבלי שהוזמן ומשכנע אותו לבצע הדגמה של מוצר כדוגמת שואב אבק חדש במבצע. הסוכן פותח אריזה של מוצר חדש ומתחיל להציג את המוצר לצורך הדגמה. אז מתחיל מסע שכנוע אגרסיבי לעיתים של מספר שעות, בסופו הצרכן חותם על טופס הזמנה ומוסר את פרטי האשראי שלו. ישנם מקרים בהם הצרכן כבר רכש שואב אבק ואינו מעוניין במכשיר נוסף אולם סוכן המכירות משכנע אותו "לשדרג" את המכשיר במכשיר משוכלל יותר כביכול במבצע. צרכן המבקש לבטל את העסקה משום שאין לו כלל צורך במוצר או שאין לו אפשרות אמיתית לממן אותה, נתקל בסירוב בטענה כי הצרכן עשה שימוש במוצר כאשר בפועל, השימוש נעשה על ידי סוכן המכירות עצמו. במקרים אחרים הצרכן נדרש לשלם דמי ביטול גבוהים במיוחד בגין הפחת במוצר שנובע כתוצאה מה"שימוש".