



המועצה  
הישראלית  
לצרכנות



המועצה הישראלית לצרכנות

דו"ח פעילות שנתי

לשנת 2017

## דבר מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות

שלום רב,



אני מתכבד להציג בפניכם את דו"ח הפעילות של המועצה לצרכנות לשנת 2017.

למועצה לצרכנות, כארגון הצרכנים היציג במדינת ישראל, יש תפקידים משמעותיים (הנגזרים מחוק המועצה הישראלית לצרכנות - 2008). טיפול פרטני וסיוע לצרכנים מול בעלי עסקים, נותני שירותים ורשויות המדינה; נקיטת הליכים משפטיים, הגשת תובענות ייצוגיות ועתירות שונות ומתן חוות דעת וניירות עמדה מקצועיים בנושאים צרכניים; הגברת המודעות הצרכנית באמצעות חינוך והסברה, עריכת תחקירי שטח ובדיקות השוואתיות, כל זאת, במטרה לשפר את חיי כולנו, הצרכנים במדינת ישראל.

המועצה נוכחת ורלוונטית יותר ויותר גם בוועדות הכנסת, מול רגולטורים, במשרדי ממשלה ומול גופים וארגונים שונים. המועצה מייצגת את הצרכנים ומשמשת להם קול, שומרת על זכויותיהם ועמלה להפחתת יוקר המחיה בישראל.

המועצה מציעה לצרכנים שירותי חינוך ומגוון, באמצעים טכנולוגיים ופיתוחים עדכניים, ובמקביל, מנגישה המועצה את שירותיה לאוכלוסיות מוחלשות יותר וטכנולוגיות פחות. כך יכולים לפנות אלינו גם אזרחים ותיקים, עולים חדשים, צרכנים מהחברה הערבית ומן הציבור החרדי ואנו פועלים להרחבת השירות לכל צרכן במדינת ישראל.

צוות העובדים המסור במועצה לצרכנות מטפל במעל 40,000 פניות בשנה של צרכנים שנכוו בעת שרכשו שירות או מוצר. זהו כמובן רק קצה הקרחון של תופעות הפוגעות בצרכנים והמועצה תמשיך בשיפור השירות עבורם הצרכנים.

בברכה,

ג'וש גולדשמיד  
מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות



המועצה הישראלית לצרכנות, הינה חברה ממשלתית שהוקמה בשנת 1970, משמשת כארגון הצרכנים היציג במדינה ופועלת להגנה על הצרכנים בישראל ולשמירת זכויותיהם.

### מטרת חוק המועצה הישראלית לצרכנות:

- להבטיח כי המועצה תפעל באופן עצמאי, בלא תלות, לטובת הצרכן בלבד.

### חזון המועצה:

- קידום התרבות הצרכנית במדינת ישראל, באמצעות הגברת מודעות הצרכן לזכויותיו והגברת ההגנה עליו.

### מטרות המועצה:

- מועצה רלוונטית יותר באמצעות יוזמות צרכניות, חינוך והסברה להגברת המודעות הצרכנית בקרב הצרכנים, וכן באמצעות הרתעה גבוהה יותר מול בתי עסק מעוולים.
- מועצה יוזמת ושותפה פעילה בהליכי חקיקה צרכנית ובוועדות הכנסת השונות.
- מועצה מאופיינת בשירות יעיל, מהיר ואיכותי לצרכנים.

### תפקידי המועצה

(תמצית מתוך חוק המועצה הישראלית לצרכנות - 2008):



טיפול, הגנה וסיוע לצרכנים מול גופים פרטיים וציבוריים (עמוד 4)



קידום חינוך והסברה למודעות צרכנית (עמוד 17)



ייזום הצעות לחקיקה בתחום הגנת הצרכן (עמוד 21)



סיוע לצרכנים במימוש זכויותיהם מול גופים פרטיים וציבוריים (עמוד 23)  
כולל בדיקות מוצרים ושירותים, נקיטת הליכים משפטיים וייצוג הצרכנים



מתן חוות דעת וניירות עמדה בענייני צרכנות (עמוד 26)



הצטרפות לארגונים בינלאומיים של צרכנים (עמוד 27)

## דוח פניות הציבור 2017 - נתונים נבחרים

1. מספר הפניות שהתקבלו:

סה"כ:

**43,631**

פניות צרכנים

**26,143**

פניות במערכת  
המידע המקוונת



**1,500**

פניות בעמוד  
הפייסבוק

**4,707**

פניות בעמוד צור קשר  
באתר המועצה



חדש!

**821**

פניות טלפוניות  
לייעוץ אישי  
הפיילוט הושק  
בדצמבר 2017 ומאז  
מתקבלות מעל 2,500  
שיחות בחודש.

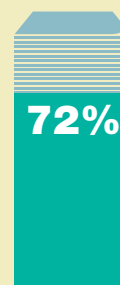
**10,460**

פניות לייעוץ משפטי  
בפורום באתר המועצה

על מנת להנגיש את השירות  
לציבור רחב ככל האפשר,  
בדגש על אוכלוסיות מוחלשות,  
ניתן לפנות למועצה גם באמצעות  
פקס או מכתב בדואר.

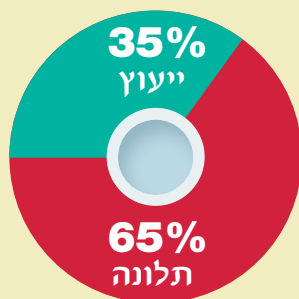


2. שיעור הפניות  
שנמצאו מוצדקות



3. התפלגות לפי  
סוג הפניות

כולל ייעוץ באמצעות  
הפורום והטלפון



2. החזר כספי ישיר לצרכנים באמצעות טיפול המועצה בתלונותיהם מול בתי העסק בשנת 2017:

סה"כ החזר כספי  
ישיר לצרכנים

החזר כספי ישיר מתביעות  
קטנות שנוסחו עבור צרכנים

החזר כספי ישיר מטיפול  
בתלונות הציבור

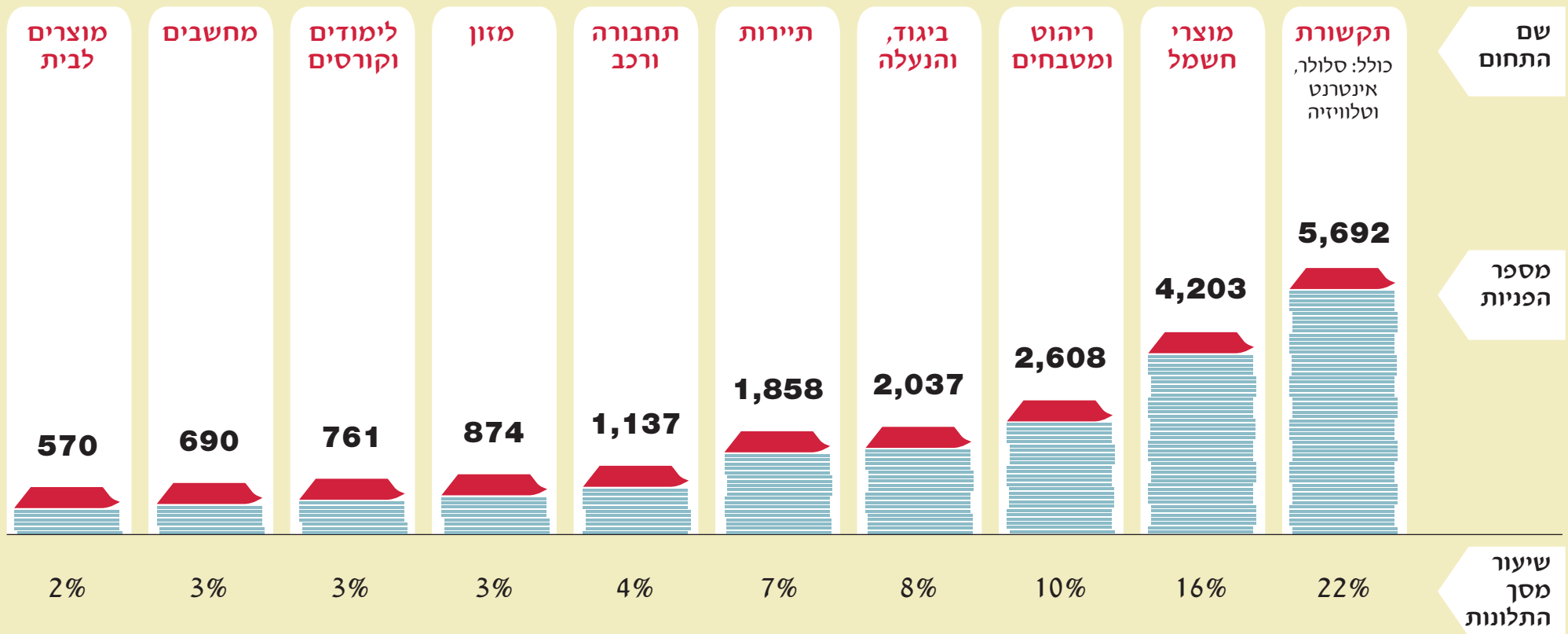
₪ 1,965,000    ₪ 6,701,000

₪ 8,666,000

בנוסף, חסכה המועצה לצרכנות  
בשנת 2017 לציבור הצרכנים  
**חסכון כספי של  
מיליוני שקלים רבים נוספים**

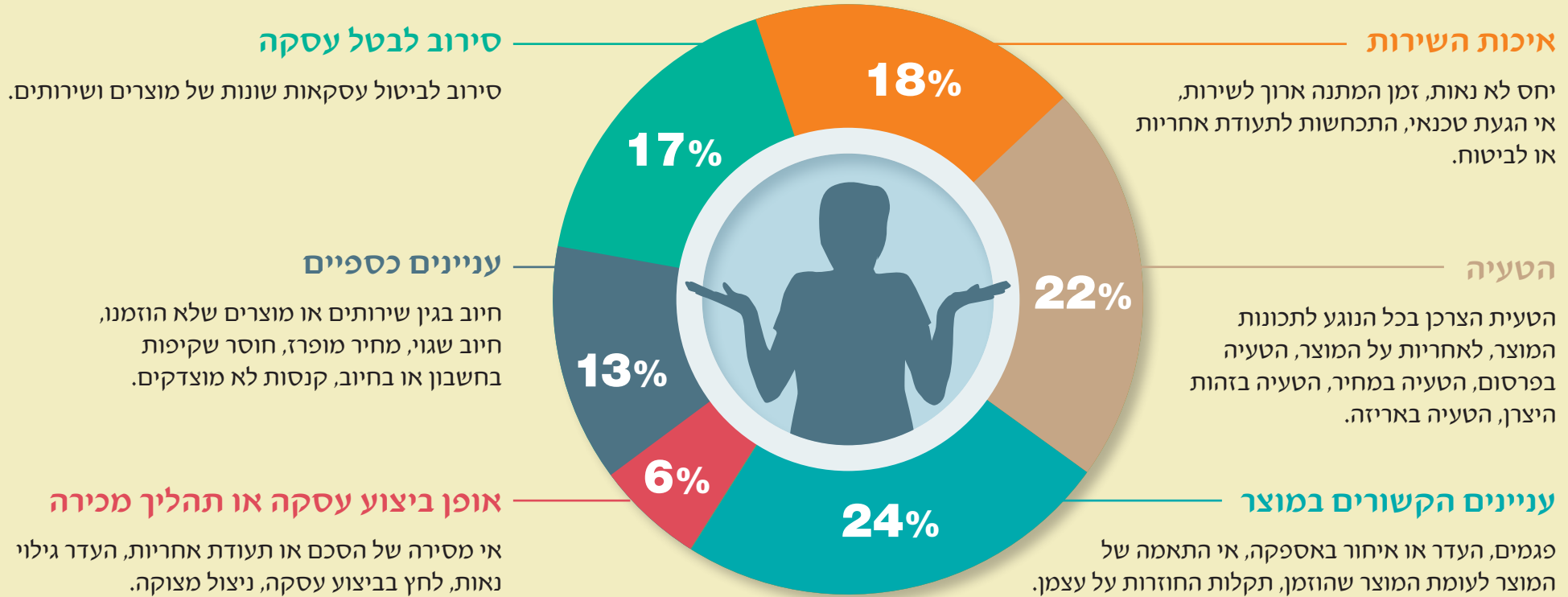
שלא ניתן למדוד ולכמת, כתוצאה מפעולות רבות  
של הגברת המודעות הצרכנית, חינוך והסברה,  
שיתופי פעולה עם משרדי ממשלה ורגולטורים שונים  
והגברת ההרתעה של עסקים מהפרת החוק.

3. פילוח פניות הציבור - עשרת התחומים הבולטים בשנת 2017\*:



\* פניות ציבור ממערכת המידע בלבד

## 4. פילוח פניות הציבור לפי מהות\*:



## 5. פילוח פניות הציבור לפי סוג העסקה\*:

56%

עסקה רגילה

38%

עסקת מכר מרחוק

בטלפון או אינטרנט

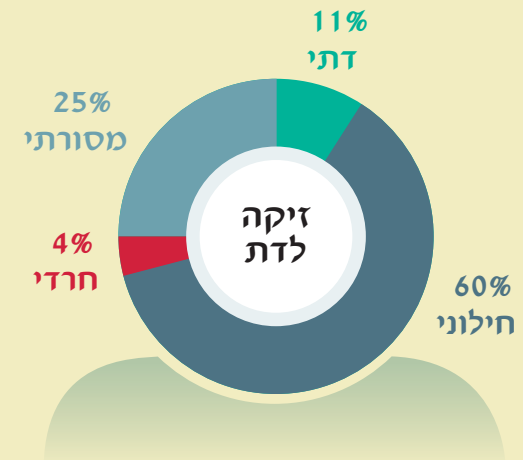
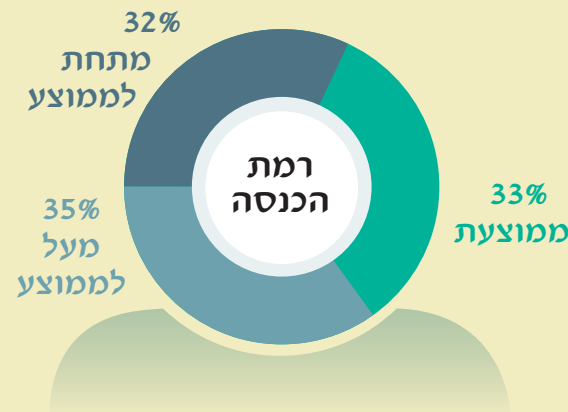
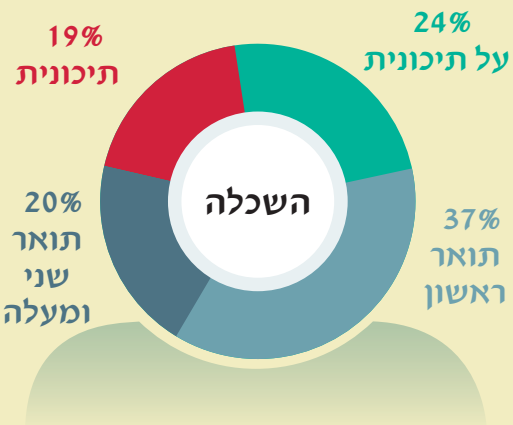
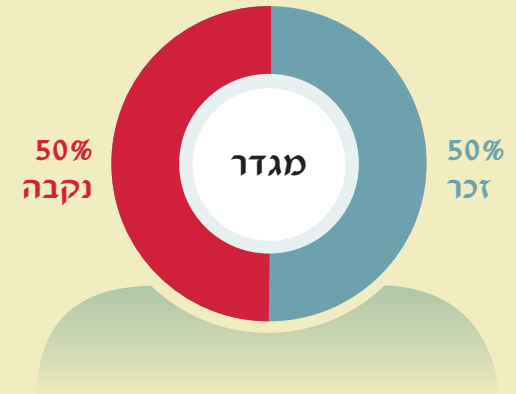
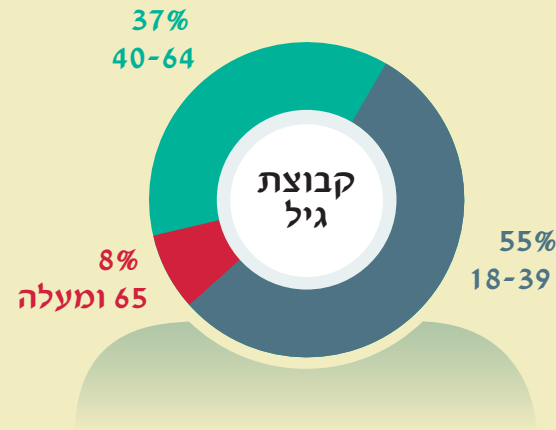
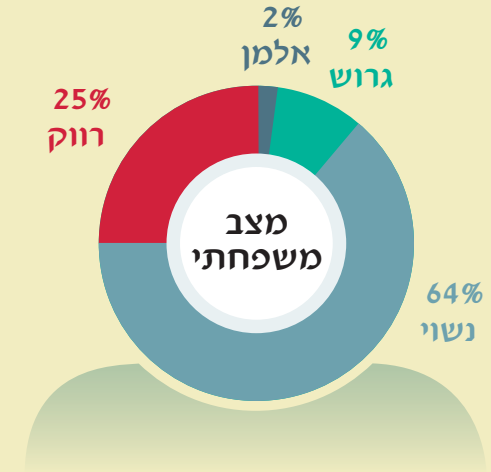
6%

עסקת רוכלות

על ידי סוכן, שלא במקום הימצאותו הקבוע של בית העסק

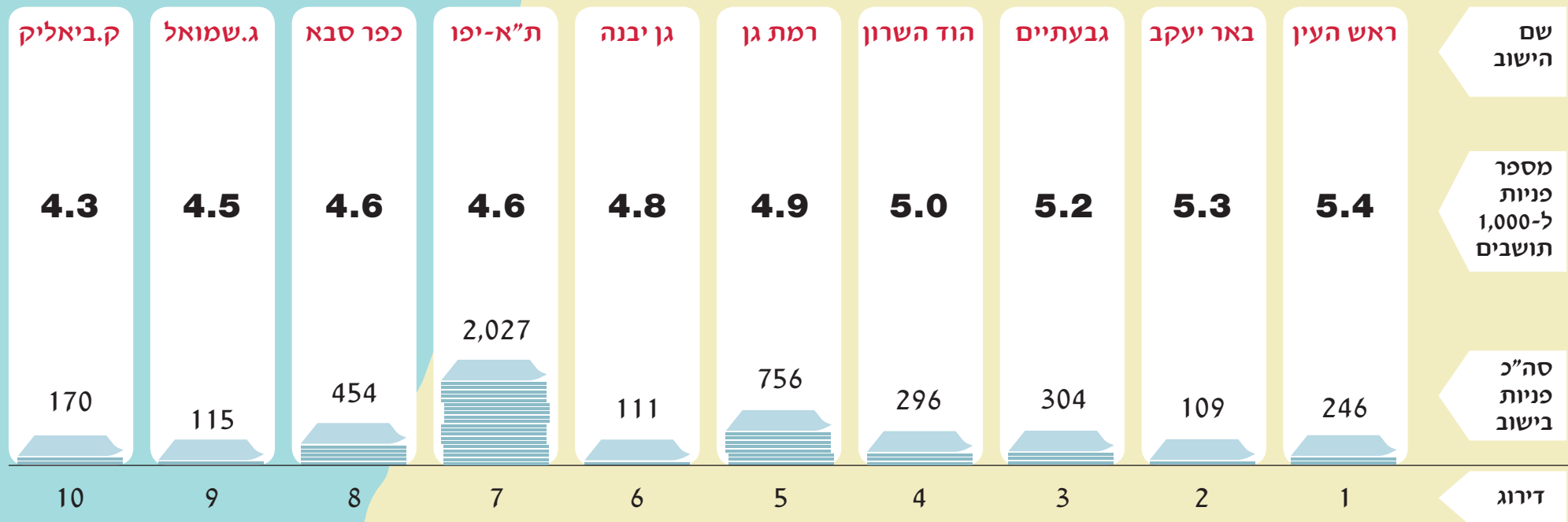
\* פניות ציבור ממערכת המידע בלבד

6. התפלגות דמוגרפית של פרופיל הצרכנים שפנו למועצה\*:



\* נתוני דמוגרפיה הם נתוני רשות במערכת. שיעור מילוי הנתונים על ידי הצרכנים עומד על 70%-85% (בהתאם למשתנים השונים).

7. עשרת היישובים עם מספר פניות הצרכנים הגבוה ביותר: (ל-1,000 תושבים\*)



\* אוכלוסיה לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה 2016.

8. תופעות עיקריות בהן נתקלה המועצה בשנת 2017:

## 22% מתלונות הציבור במהלך 2017 היו בתחום התקשורת



## ⚠ תחום התקשורת (כבלים ולווין, סלולר ואינטרנט)

- העדר גילוי נאות במעמד החוזה/ הסכם ההתקשרות ופערים בין הבטחות לבין המציאות בפועל.
- טעויות חוזרות ונשנות בחשבוניות, אי-קבלת חשבוניות כלל או קבלת חשבוניות על שירותים שלא הוזמנו.
- תקלות חוזרות ונשנות במכשיר סלולרי וגבייה אסורה של תשלום עבור תיקון בשנה הראשונה.
- אי גילוי נאות בדבר דמי מעבר בין חבילות.
- העלאת תעריפים ללא הודעה מוקדמת או מספקת לצרכן.
- חבילת חו"ל - תשלומים מיותרים וללא הודעה מוקדמת.

- סירוב לבקשות של צרכנים להתנתק משירות.

- אי-מתן שרות או מוקד שרות שאינו זמין.
- הבטחת מתנות "חינם" לצרכנים, שבפועל חויבו במחיר מלא ואף מופרז.

## ⚠ מוצרי חשמל

- אי אספקת המוצר במועד שנקבע.
- פגמים שונים שהתגלו במוצרים.
- תקלות חוזרות ונשנות במוצרים חדשים.
- חברות רבות המסרבות להחליף מוצר חדש שאינו שמיש או שהתקלקל מספר רב של פעמים.
- הצגת מוצר מחודש או משומש - כחדש.

## תופעות עיקריות: (המשך)

- התקבלו תלונות רבות על חברות הלואו-קוסט, שבחלקן קרסו, והותירו את הצרכן ללא כספו וללא התמורה לכספו.
- במקרים רבים התגלו פערים גדולים בין ההבטחות בעניין חופשה בארץ במלון/בצימר לפני קיומה (באינטרנט או בטלפון), לבין המציאות בפועל.

### ⚠ התחזות

- שימוש לרעה בפרויקטים ממשלתיים לגריפת כספים שאינם כשרים - חברות פרטיות או סוכני ביטוח מנצלים לרעה את פרויקט "הר הכסף" ו"הר הביטוח" כדי לשווק שירות לאיתור כספים אבודים, שנשכחו בקרנות פנסיה, ביטוחי מנהלים, קופות גמל וחשבונות בנק, תמורת תשלום גבוה, כשבפועל השירות ניתן בחינם על ידי המדינה.

### ⚠ עיסוק אסור בספרות בכרטיסים

- ספרות אסורה בכרטיסי מופעים ואירועים בחו"ל ובארץ, לעיתים תוך מצגי שווא וגריפת סכומים גבוהים מבלי לספק כל תמורה.

### ⚠ ריהוט ומטבחים

- אי אספקת הריהוט במועד שנקבע.
- מוצרים פגומים.
- אי התאמה בין ההזמנה לבין מה שסופק בפועל.
- חנויות שהפסיקו לפעול ולספק ריהוט שהוזמן ושולם.

### ⚠ תיירות

- צרכנים משתמשים יותר ויותר במנועי השוואה אינטרנטיים ובאפליקציות התיירות, ותוך כדי סיום ביצוע הזמנת הנופש או הטיסה, המחיר משתנה וקופץ למעלה (הטעיה).
- בשל התחרות העזה בתיירות, נכנסו לתחום חברות חדשות וקטנות, שלעיתים לא עמדו בהתחייבויותיהן לצרכנים.
- לחץ ושיווק אגרסיבי - מחירים מטעים כגון "החל מ-\$49..", "נתונים מטעים כגון "נותרו עוד 3 מקומות על הטיסה..".
- מחיר לא סופי לצרכן ושאינו כולל מיסי נמל, כבודה, מע"מ והטעיות נוספות.

## תופעות אופייניות עיקריות: (המשך)

### מטהרי מים, מתקני שתייה ושואבי אבק ביתיים



- מכירת מערכות ומכשירים באלפי שקלים רבים, בשיטות טלמרקטינג מתוחכמות ואגרסיביות, ללא יכולת לביטול העסקאות המתמשכות, ולעיתים קרובות תוך ניצול אזרחים ותיקים ואוכלוסיות מוחלשות.

### הגרלות והימורים (עסקאות טלמרקטינג)



- שיווק טלפוני אגרסיבי של הגרלות מזל והימורים, לעיתים תוך התחזות למפעל הפיס וניסיונות לבלבול, הטעיה והבטחה לסיכויי זכייה גבוהים במיוחד.

### מכוני כושר



- סירוב לבטל עסקאות והטעיה בדבר זכות ביטול העסקה המתמשכת.

### חיוב צרכנים לחתום על סעיפי סודיות (בהסכמי פשרה)



- החתמת צרכנים שנפגעו על הסכמי היעדר תביעות ואף הסכמי סודיות וחיסיון לבל יפורסמו העוולות ברבים.



### אי הגעת טכנאים



- אי הגעה לבית הצרכנים במועד שנקבע, ומבלי שפוצו הצרכנים בגין כך במסגרת החוק המכונה "חוק הטכנאים".

### קוסמטיקה ואסתטיקה



- חברות להשתלת שיער שהבטיחו טיפולים מצמיחי שיער, אשר לא הועילו ולעיתים אף הזיקו לבריאות הצרכנים.

### לימודים מקוונים (קורסים)



- הטעיית צרכנים בנוגע לסוג הקורס ולאיכות החומר הנלמד.
- העדר גילויי נאות והטעיות בדבר פרטי העסקה.
- סירוב חברות לביטול עסקאות ושחרור מקבלת אותו שירות למרות זכות הצרכנים בדין לעשות כן.

9. ניצול אזרחים ותיקים, עולים חדשים ואוכלוסיות מוחלשות:

דוגמאות לשיטות פסולות אופייניות לניצול אזרחים ותיקים  
ואוכלוסיות מוחלשות:

! שיווק אגרסיבי  
של כלי בית  
ומוצרי חשמל

! מכירת מנויים  
להגרלות  
והימורים

! מכירת  
מכשירי שמיעה  
ללא צורך

! הבטחת-שווא  
לאספקת  
תו נכה

! שיווק אגרסיבי  
של שירותים שונים  
למחשב (שירותי  
גיבוי, אנטי וירוס)

! מכירת  
מערכות סינון  
ומטהרי מים  
באלפי שקלים

! מכירת  
"ביטוח" לתיקון  
מוצרי חשמל  
ביתיים

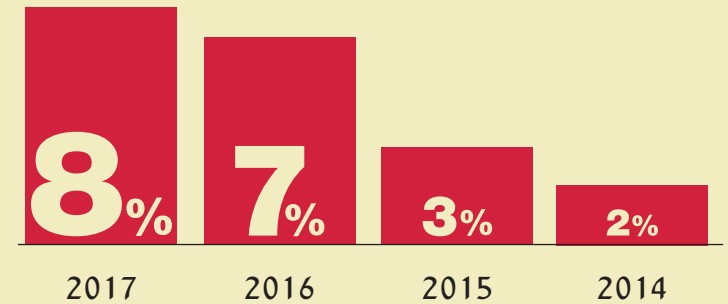
! העברת פרטי  
אשראי בין  
חברות שונות

! מכירת סמארטפונים ומכשירים  
מתקדמים לאזרחים ותיקים  
אשר אינם יודעים להפעילם

! סירוב לבטל  
עסקה במועד  
הנקוב בחוק

! מתנות "חינם"  
בחיובים  
מופרזים בפועל

שיעור התלונות מאזרחים ותיקים ביחס לסך  
כל התלונות הולך וגדל מדי שנה\*.



\* שיעור האזרחים הותיקים כיום כ-11% מאוכלוסיית ישראל.





פעילויות המועצה בשנת 2017 להגנה על אוכלוסיות מוחלשות:



הגברת מודעות  
הצרכנים והרתעת  
עסקים באמצעות  
התקשורת



הקמת מוקד טלפוני  
לייעוץ אישי לצרכנים,  
בדגש על אוכלוסיות  
מוחלשות



יזמות להצעות חוק  
ותמיכת המועצה  
בהצעות חוק להגברת  
ההגנה על הצרכן  
המוחלש



העברת מידע על עוולות,  
כשלים ועסקים פוגעניים  
לרגולטורים, לצורך חקירה,  
אכיפה והפסקת  
הפגיעה במוחלשים



הדרכות לגופים  
וארגונים המסייעים  
לאזרחים ותיקים

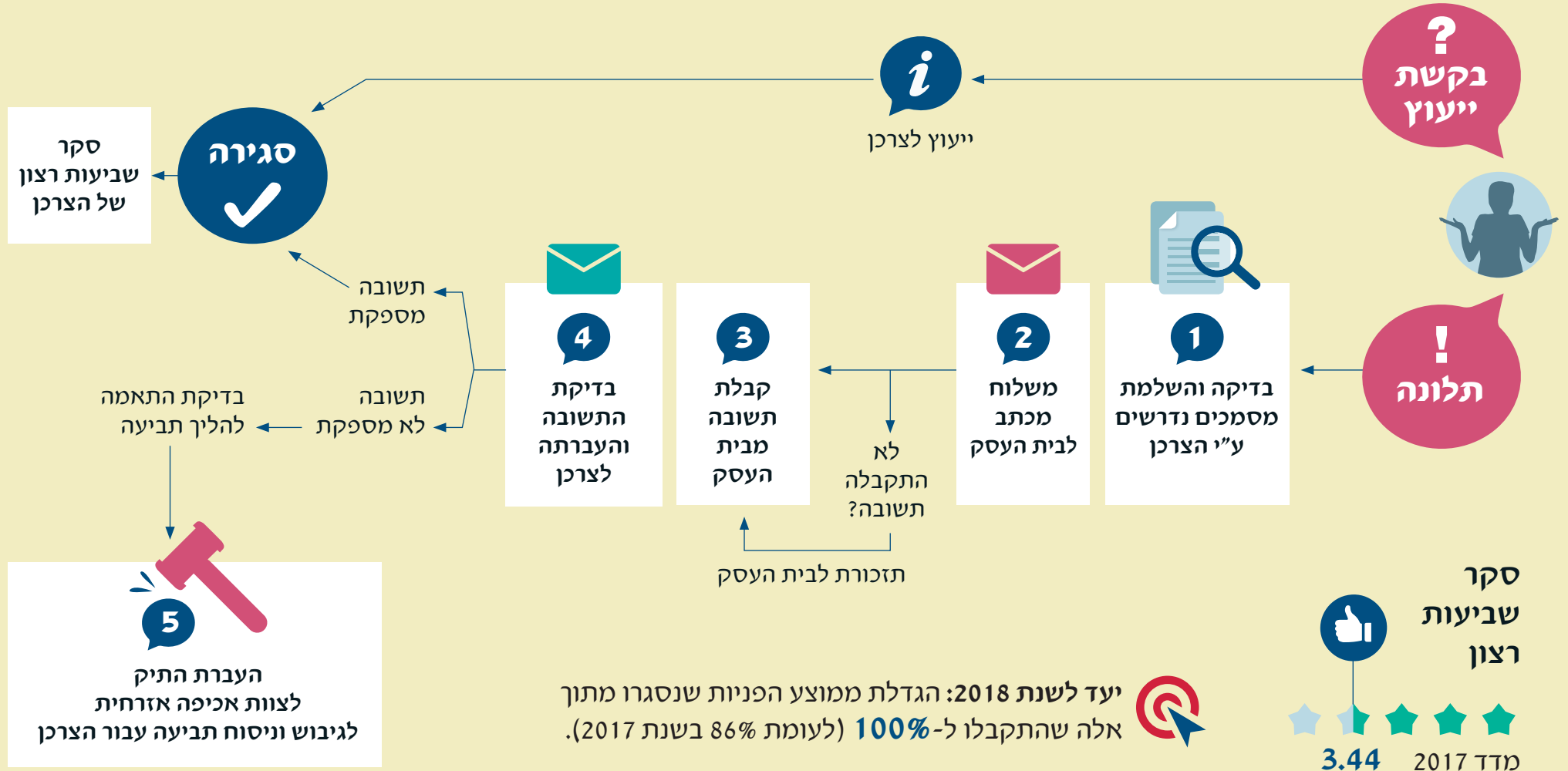


תרגום והנגשת  
שירות ומידע לצרכן  
בשפות שונות



תוכניות  
וסדנאות הסברה  
לאזרחים ותיקים  
ומוחלשים

10. שלבים עיקריים בטיפול המועצה בפניות צרכנים:



הערות: משך ההמתנה לקבלת המסמכים מהצרכן ולתשובת בית העסק משפיע על זמן הטיפול בתלונה. תרשים זה מתייחס לפניות צרכנים שנמצאו מוצדקות.



11. שיפור השירות לצרכן:

## יעדים מרכזיים לשנת 2018



- המשך שיפור במתן מענה יעיל ואיכותי לצרכנים.
- בניית טופס הגשת תלונה נוח וידידותי יותר - קיצור מ-8 שלבים כיום ל-4 שלבים בלבד.
- בניית אזור אישי ללקוח באתר המועצה וביטול טופס רישום פרטים.
- עדכוני סטאטוס הטיפול בפנייה באמצעות מסרון לצרכן (SMS).
- תגבור המענה הטלפוני לייעוץ משפטי וכללי לצרכנים.
- פניה לא מקוונת מאוכלוסיות מוחלשות - אזרחים ותיקים, עולים חדשים, חרדים, ערבים וכד'.
- שירותי תרגום והזנת פניות ציבור של עולים חדשים.
- בניית אתר אינטרנט חדש, הכולל יישומון נגיש וידידותי לצרכן.
- פיילוט קבלת קהל לאוכלוסיות מוחלשות בדגש על אזרחים ותיקים.



## 1. פעילויות הסברה וסדנאות ייעודיות להגברת המודעות הצרכנית:

- הפעלת סטודנטים בתוכניות הסברה למבוגרים, בדגש על אזרחים ותיקים. סטודנטים מלגאים שעברו הכשרה במועצה הרצו בבתי אבות על זכויות צרכן הרלוונטיות לגיל השלישי, ונתנו לאזרחים ותיקים ייעוץ וטיפול פרטני.

- יצירת קשרים ושיתופי פעולה עם משרדי ממשלה, ארגונים שונים, רשויות מקומיות ועוד.

- פיתוח ועדכון תכניות הסברה למבוגרים - שודרגו 3 תכניות הסברה.

פעילויות למבוגרים ולאזרחים ותיקים



- פיתוח פעילויות לבתי ספר בשיתוף ובתיאום עם משרד החינוך (תכנית ספיראלית). פותחה תכנית חדשה ועודכנו התכניות הקיימות.

פעילויות לילדים



- פיתוח משחק דיגיטלי בשיתוף מט"ח, מותאם לכיתות ה'-ו' בנושא מתמטיקה וצרכנות. סיום הרצות ניסיון של המשחק במספר בתי ספר. בתקופה זו הוא עולה לאוויר ויהיה בשימוש במאות בתי ספר בישראל.

- פיתוח תכניות וקשר עם משרד החינוך ליצירת פרויקטים ופורמטים חדשים.



בשנת 2017 הופעלו והועברו כ-100 סדנאות ופעילויות רבות לילדים (לעומת 60 סדנאות בשנת 2016).

יעדים לשנת 2018: 150 סדנאות הסברה, בעיקר לאזרחים ותיקים, סטודנטים וילדים | גיבוש והפקת 4 תוכנות ותוכניות חינוך והסברה.



2. אתר האינטרנט של המועצה לצרכנות:

פעולות ומידע באתר:



- הגשת תלונה / פנייה לקבלת ייעוץ.
- פורום ייעוץ משפטי לצרכן.
- מדריכים וטיפים מעשיים בנושאי צרכנות.
- סרטוני הדרכה.
- פסקי דין ועדכוני חקיקה בתחום הגנת הצרכן.
- סקירת פעילות וחדשות המועצה
- השוואות מחירים וסקרים שונים.
- יצירת קשר עם בעלי תפקידים במועצה.

אנו מציעים לגולשים באתר גם כלים צרכניים יישומיים רלוונטיים, לדוגמא:

מעל **10,000** כניסות לעמוד "חוק הטכנאים", המסביר על הפיצוי המגיע לצרכן במקרים של איחור או אי הגעת טכנאי.

בוצעו תוך חודשיים כ- **2,000** הורדות של תבנית מוכנה למכתב לבית העסק.



**4,707**

פניות במייל דרך "צור קשר". מתן מענה בטווח של עד



שעות מרגע הפנייה



יעד לשנת 2018: קיצור טווח המענה לעד **48** שעות



יעד לשנת 2018: בניית אתר אינטרנט חדש, נגיש וידידותי, כולל יישומון לצרכן



10,460

שאלות ובקשות ייעוץ  
בפורום זכויות צרכניות בשנת 2017.



3. פורום ייעוץ משפטי לצרכן:

שאלות ותשובות - ייעוץ משפטי אקטיבי  
עם עורכי דין באתר האינטרנט.



5. עמוד הפייסבוק של המועצה:

זירת אקטואליה צרכנית, לשאלות  
ולדיונים ציבוריים פתוחים.



20k

מספר העוקבים  
בעמוד המועצה:

מענה תוך  
24  
שעות

כ- 1,500

פניות צרכנים בשנת 2017

יעד לשנת 2018:

25,000 עוקבים אחר  
עמוד המועצה בפייסבוק.



4. ניוזלטר חודשי בנושאי צרכנות:

ידיעון מקוון על נושאים מרכזיים בהם  
עסקה המועצה בחודש החולף.  
מופץ מידי חודש



לכ- 20,000 נמענים.

יעד לשנת 2018:

30,000 נמענים  
בתפוצת הניוזלטר החודשי.



מעל 100 פוסטים הועלו בשנת 2017  
להגברת המודעות הצרכנית. מידי חודש  
ישנן כ-20,000 חשיפות לפוסטים שונים,

וכ- 5,000

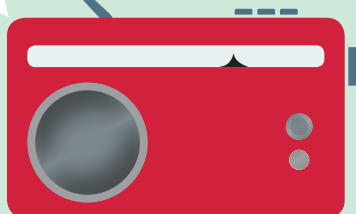
מעורבויות גולשים (תגובות, שיתופים ולייקים).

6. אזכורים וחשיפת המועצה ופעולותיה בתחומים צרכניים שונים בתקשורת:

אמצעי התקשורת השונים הינם כלים מרכזיים וחיוניים בהטמעה של ערכים בתחום הצרכנות בקרב הציבור הרחב, הגברת המודעות הצרכנית ועידוד צרכנות מושכלת ונבונה.



38  
רדיו



109  
טלוויזיה

378  
עיתונות



550  
אינטרנט

1. דוגמאות להופעת המועצה לצרכנות בפני וועדות הכנסת, בבתי משפט ובגופים ממשלתיים ציבוריים:

- חברות המועצה בוועדה להגבלת פרסום מזון מזיק.
- הונאת אזרחים ותיקים בתחום הצרכנות והמסחר.
- תקנות הגנה על בריאות הציבור - סימון תזונתי - מזון.
- תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות).
- התמודדות הרשויות עם תופעת ההימורים הבלתי חוקיים באינטרנט.
- תקנות בית משפט בנושא אגרות בתובענות ייצוגיות.
- שקיפות מרכיבי תשלום בעסקה מתמשכת.
- חובת ביצוע הקלטת שיחות טלפון ומסירת ההקלטה לצרכן.
- הצעת חוק התקשרות בזק ושידורים - תיקון דואר זבל.
- חוק הגנת הצרכן, מכירה מיוחדת (הסדרת תחום המבצעים).
- פיצוי לצרכן על איחור או אי הגעת טכנאי ונותן שירות.
- רשתות השיווק מנפחות מחירי מוצרי מזון בריא.
- גובה העמלות והגבלת סך משיכת מזומנים בכספומטים.
- איסור גביית עמלה בעסקה המבוצעת האינטרנט.


2. שיתופי פעולה לדוגמא עם משרדי ממשלה ורגולטורים:

- משרד הכלכלה
- משרד האוצר
- משרד התקשורת
- המשרד לשוויון חברתי
- משרד החינוך
- משרד החקלאות
- משרד הבריאות
- הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
- המפקחת על הבנקים
- הרשות להגנת הפרטיות
- הרשות להגבלים העסקיים
- הממונה על שוק ההון והביטוח
- הרשות לניירות ערך

פעילות המועצה  
בוועדות הכנסת  
מוצגת באתר המועצה  
ופתוחה לשאלות  
והערות הציבור



יעד לשנת 2018:


**100** הופעות בוועדות הכנסת ובגופים ממשלתיים וציבוריים (לעומת כ-65 בשנת 2017).



## 3. דוגמאות לפניות לרגולטורים להפעלת סמכותם כנגד בתי עסק מעוולים:

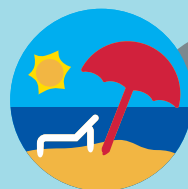
- פניה למפקחת על הבנקים למתן הנחיות לחברות אשראי להפסיק לתת שירותי סליקה לעסקים נגדם הצטברו תלונות רבות על חיוב כרטיס אשראי ללא הרשאה וללא ידיעת הלקוח.
- פניה לרשות לסחר הוגן בשל פגיעה חמורה בציבור האזרחים הותיקים - חברה למכשירי שמיעה.
- פניה לרשות לסחר הוגן בעניין תלונות נגד ספקי מטהרי מים.
- פניה לרשות לסחר הוגן בעניין תלונות נגד עסקים המשווקים טיפולים לשיער.
- פניה למפקח על ההגרות במשרד האוצר בנושא הגרלות מסחריות.
- פניה למשרד התיירות ולרשות לסחר הוגן עקב ריבוי תלונות בתחום התיירות, המעלות חשש להטעיה ולפרסום מחירים פיקטיביים באתרי אינטרנט.
- פניה לממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון, למפקחת על הבנקים ולרשות לסחר הוגן - חשש לפגיעה חמורה בציבור הצרכנים - שימוש בכינויים "הר הכסף" ו"הר הביטוח" בידי חברות פרטיות.
- פניה לרשות לניירות ערך בעניין מתן שירותי ייעוץ להשקעות ללא רישיון.
- פניה לרשות לסחר הוגן בעניין תלונות עולים מרוסיה נגד ספקי ציוד לקליטת ערוצים באינטרנט.
- פניות לרשות לסחר הוגן לגבי הטעיות שונות במבצעים של חברות ועסקים.
- פניה לרשות לסחר הוגן בעניין חשש להטעיה על ידי חברות סלולר.
- פניה למשרד הבריאות ולרשות להגבלים עסקיים בעניין מחירי מוצרים ושירותים בבתי חולים.
- פניות למשרד התקשורת לבדיקה ואכיפה בנושאים הקשורים לגביית תשלומים ללא הסכמת הצרכן.



## 2. מאבקים ציבוריים - יוזמות והצטרפות:

מחירי הדלק, מנהרות הכרמל, מחירי מוצרים ושירותים בחופי הים, באצטדיונים ובמרכזי תרבות, מחירי מזון בנתב"ג ועוד.

שיתוף פעולה עם משרד הכלכלה בנושא הורדת מחירי מוצרי הפארם והטואלטיקה לצרכנים, בעקבות הרפורמה החשובה של משרד הכלכלה.



## 1. עריכת בדיקות מוצרים ושירותים לרבות בדיקות השוואתיות:

סיירת המועצה לצרכנות (סמ"ל) עורכת בדיקות השוואתיות של מוצרים ומחירים על מנת להציף בעיות הפוגעות בצרכנים ולהשפיע על הורדת יוקר המחיה. מהפעילויות הבולטות:

52 בדיקות מיוחדות

30 בדיקות והשוואות עונתיות

39 בדיקות שוטפות שבועיות

## דוגמאות לבדיקות שערכה המועצה בשנת 2017:

מחירי ציוד לביה"ס לפני פתיחת שנת הלימודים



מחירי מוצרי תינוקות



מחירי חנייה בבתי חולים בתחנות רכבת ובחופי הים



עמלות משיכה בכספומטים בבתי חולים בתחנות רכבת ובחנויות נוחות



מחירי מזון ושתייה בבתי חולים, בתחנות רכבת, בחופי הים ובחנויות נוחות



מחירי מוצרים ללא גלוטן ברשתות המזון



מחירי מוצרים ללא סוכר ברשתות המזון



מחירי הדלק



מחירי תוספי מזון וויטמינים



בדיקות איכות לפירות וירקות ברשתות המזון





3. תובענות ייצוגיות ובחינת הסדרי פשרה המוצעים בתובענות הייצוגיות:

## 1

### גיבוש והגשת תביעה ייצוגית נגד "אל-על"

על גבייה שלא כדין של דמי ביטול ושינוי כרטיסי טיסה.

## 8

### גיבוש והגשת התנגדויות לבתי משפט

בהסדרי פשרה שאינם ראויים בתביעות ייצוגיות. לדוגמא:

- מבצעים פיקטיביים ברשת פארם.
- הטעייה בפרסום של רשת קוסמטיקה.
- אי הצגת מחיר כולל ברשת שיווק.
- הטעיות והתחזות חברות הגרלות והימורים.



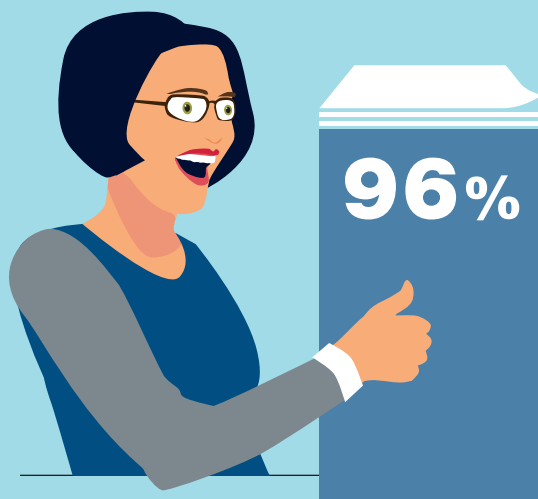
## 4. נקיטת הליכים משפטיים:

### ליווי משפטי וניסוח כתבי תביעה לבתי המשפט לתביעות קטנות

במקרים בהם הצדק עם הצרכן, אך הטיפול בתלונה מול בית-העסק לא צלח, עומד לרשות הצרכנים צוות "אכיפה אזרחית" - עורכי דין המעניקים ליווי וסיוע לצרכנים מול בית המשפט לתביעות קטנות, ומנסחים עבור הצרכנים מאות כתבי תביעה, ללא תשלום.

### סוגי המהויות הנפוצות בכתבי התביעה:

- הטעיה
- אי התאמה של הממכר שסופק אל מול זה שהוזמן
- פגם / ליקוי במוצר
- סעיפים מקפחים בחוזה אחיד (הדגש על תנאי ביטול עסקה בניגוד לדין)
- ביטול עסקה במסגרת תקנות ביטול עסקה
- עסקה במכר מרחוק: העדר גילוי נאות או סירוב לבטל עסקה
- כשלון תמורה מלא או חלקי
- עסקה מתמשכת: העדר גילוי נאות או סירוב לבטל עסקה
- עסקה ברוכלות: העדר גילוי נאות או סירוב לבטל עסקה
- הפרת התחייבות
- ניצול מצוקה



אחוזי הצלחה בתיקי תביעה

**₪ 1,965,000**

סך ההחזר הכספי לצרכנים כתוצאה מתביעות קטנות שהסתיימו ב-2017.

החזר של אלפי שקלים לצרכן בכל תביעה שמסתיימת.

### 5. ייצוג הצרכנים בוועדות התקינה של מכון התקנים:

כ-40 מתנדבים פעילי תקינה  
בכ-160 וועדות מרכזיות וטכניות

יעד לשנת 2018:



גיבוש, ניסוח וליווי 700 תביעות קטנות עבור צרכנים (לעומת 542 בשנת 2017).

דוגמאות לנושאים בהם גיבשה המועצה ניירות עמדה וחוות דעת:

תיקון  
לחוק הספאם  
(דוא"ל והודעות זבל)

חובת מסירת  
תוצאות  
בדיקת ראייה

עמלות והגבלות  
משיכת מזומן  
מכספומטים פרטיים  
ובנקאיים

תיקון לחוק הטכנאים  
(על איחור או  
אי-הגעה)

הסדרת תחום  
השיווק הטלפוני  
(טלמרקטינג)

הפחתת  
מרווח השיווק  
על בנזין 95

חובת הקלטת  
שיחות על ידי חברות  
ומסירתן לצרכן

החלת פיקוח מחירים  
על תרכובות מזון  
לתינוקות

הקמת שווקי  
איכרים - להורדת  
מחירי ירקות  
ופירות לצרכן

תעודות אחריות  
של מוצרי חשמל

הנגשת שירותי  
בנקאות דיגיטליים  
לבעלי טלפונים  
כשרים

ביטול שירותי סליקה  
לבתי עסק העושים  
שימוש בפרטי אשראי  
ללא הרשאת הלקוח



יעד לשנת 2018:  
גיבוש 30 ניירות עמדה וחוות דעת (לעומת כ-20 בשנת 2017).



השותפות עם ארגוני צרכנות בינלאומיים מאפשרת למועצה שימוש במאגרי המידע של הארגונים, ושיתוף פעולה איתם בבחינה של סוגיות צרכניות משותפות.



קבלת מידע מארגוני צרכנים בחו"ל ושימוש בו כמקור השראה לפעילויות מטעם המועצה.



העברה וסנכרון מידע בין ארגוני הצרכנים בתחומים צרכניים שונים. לדוגמא: צמצום בשימוש בכימיקלים מסוכנים במוצרים, עידוד צריכה של מוצרים בריאים וברי קיימא, חתירה לשירותים פיננסיים יעילים ובטוחים לצרכן ועוד.



## ליצירת קשר איתנו נא פנו בדרכים הבאות:

© כל הזכויות שמורות למועצה לצרכנות 2018

תודות לכל עובדות ועובדי המועצה לצרכנות

ריכוז ועריכת הדו"ח:  
נורית לב, דוברת ומנהלת קשרי חוץ.

תודה מיוחדת לטניה אומן, מידענית המועצה,  
על הסיוע באיסוף הנתונים וניתוחם הסטטיסטי.



עיצוב גרפי: סטודיו אוסו באיו

המועצה הישראלית לצרכנות  
אתר המועצה: [www.consumers.org.il](http://www.consumers.org.il)

טל. 1-700-72-52-52

פקס. 03-6241035

כתובת: דרך מנחם בגין 55, ת.ד. 20413

תל אביב, מיקוד 6120301

המועצה לצרכנות בפייסבוק