

## דוח פניות הציבור 2018

המסמך הנוכחי מרכז נתונים עיקריים מתוך מערכת פניות הציבור.

ט.ל.ח.

### 1. # פניות שהתקבלו בהשוואה לשנים קודמות-

שינוי ב-%	2018	2017	שנה
5%	27,299	26,143	פניות שנקלטו במערכת מידע של המועצה
-26%	7,780	10,460	בקשות ייעוץ דרך הפורום של המועצה
-27%	4,531	6,207	מס' פניות בעמוד צור קשר באתר ופייסבוק
3362%	28,424	821	מס' פניות שנענו במועצה דרך המענה הטלפוני
56%	68,034	43,631	סה"כ פניות למועצה

### 2. # פניות שנסגרו בהשוואה לשנה קודמת

שינוי ב-%	2018	2017	שנה
+14%	27,606	24,155	פניות שנקלטו ונסגרו במערכת מידע של המועצה
	7,780	10,460	בקשות ייעוץ שנענו דרך הפורום של המועצה
		34,615	סה"כ פניות שהסתיימו בהן הטיפול במועצה
-4%	3.25	3.4	שביעות רצון מטיפול (בסקאלה 1-5)

% פניות שטופלו בהצלחה:

המועצה סיימה טיפול בהצלחה ב-2018 בכ-76% מן הפניות שהתבררו כמוצדקות

### 3. אחוז הפניות המוצדקות –

בחישוב של חצי מ"לא ניתן לגבש עמדה"- **71%** מן הפניות בשנת **2018** נמצאו כמוצדקות (אין שינוי משנת **2017**)

### 4. פניות שנרשמו לפי תחומים-

# המועצה הישראלית לצרכנות

שיעור הפרש לעומת תקופה מקבילה שנה קודמת	מצטבר 1/2017 - 12/2017	שיעור מסה"כ	מצטבר 1/2018 - 12/2018		#
3%	5,693	21%	5,872	אמצעי תקשורת	1
7%	4,203	16%	4,504	מכשירי חשמל	2
9%	2,607	10%	2,844	ריהוט ומטבחים	3
15%	2,034	9%	2,330	ביגוד הנעלה ואביזרים נלווים	4
-13%	1,860	6%	1,625	שירותי תיירות	5
6%	1,138	4%	1,209	תחבורה ורכב	6
-5%	874	3%	830	מזון	7
5%	763	3%	803	לימודים וקורסים	8
20%	571	2%	683	לבית	9
-18%	688	2%	565	מחשבים	10
11%	504	2%	558	ספורט	11
2%	515	2%	524	קוסמטיקה	12
4%	444	2%	461	בריאות	13
7%	392	2%	420	פנאי ותרבות	14
84%	215	1%	396	פיננסים	15
0%	383	1%	384	שליחויות, הובלות ודואר	16
-6%	408	1%	384	מוצרי תינוקות וילדים	17
-6%	327	1%	309	תכשיטים ושעונים	18
-4%	257	1%	248	תשתיות	19
10%	219	1%	240	אופטיקה	20
4%	217	1%	225	מסעדות, הסעדה ואולמות אירועים	21
-6%	236	1%	222	דיור	22
-20%	163	0%	130	עיתונים, כתבי עת וספרים	23

# המועצה הישראלית לצרכנות

24	הגרלות והימורים	97	0%	110	-12%
25	שידוכים והכרזות	43	0%	71	-39%
26	שונות	1,475	5%	1,251	18%
	<b>סכום כולל מערכת פניות</b>	<b>27,381</b>	<b>78%</b>	<b>26,143</b>	<b>5%</b>

## 5. התפלגות פניות לפי מהות-

שיעור הפרש לעומת תקופה מקבילה שנה קודמת	2017	שיעור מסה"כ	2018	
13%	1,094	4%	1,232	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה
4%	3,218	12%	3,347	איכות השירות
-12%	340	1%	299	אינפורמציה כללית /יעוץ (ללא מהות)
7%	4,094	16%	4,373	הטעיה
31%	39	0%	51	חדלות פרעון
17%	167	1%	195	כשלים בתחום הביטוח
15%	3,186	13%	3,656	סירוב לבטל עסקה
5%	2,306	9%	2,417	עניינים כספיים
-7%	4,593	16%	4,257	עניינים שקשורים במוצר

**להלן הסבר המהויות (עוולות) העיקריות שהצרכנים התלוננו ב-2018**

**עניינים שקשורים במוצר הכוונה:** פגמים, העדר או איחור אספקה, אי התאמה של המוצר למול מה שהוזמן, תקלות שחוזרות על עצמן.

**הטעיה הכוונה:** הטעיית הצרכן בכל הנוגע לתכונות המוצר, לאחריות על המוצר, הטעיה בפרסום, הטעיה במחיר, הטעיה בזהות היצרן, הטעיה באריזה וכ"ו..

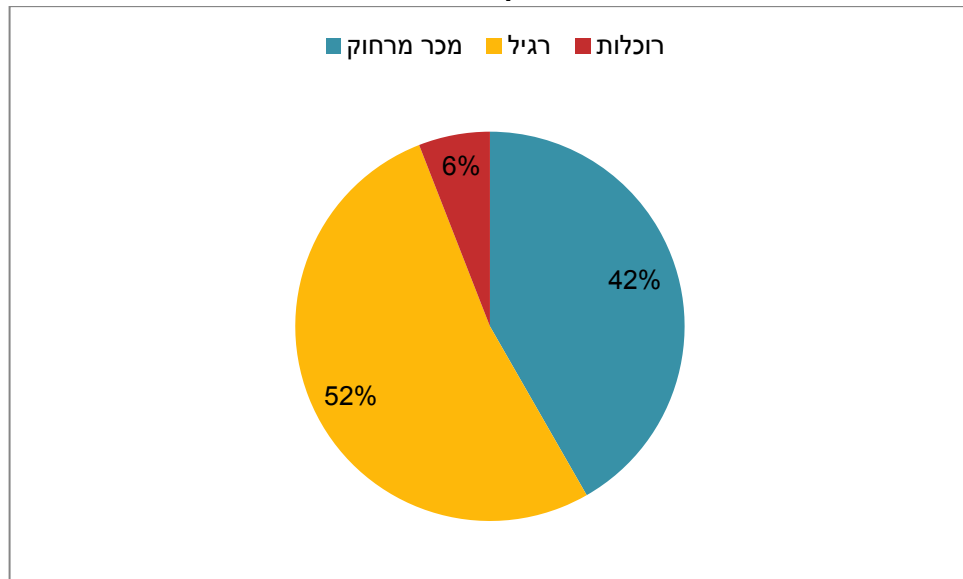
**איכות השירות הכוונה:** יחס לא נאות, זמן המתנה ארוך לשירות, אי הגעת טכנאי, התכחשות לתעודת אחריות או ביטוח וכ"ו

**סירוב לבטל עסקה כשמו הוא לכל סוגי העסקאות.**

**עניינים כספיים הכוונה:** חיוב בגין שירותים\מוצרים שלא הוזמנו, חיוב שגוי, מחיר מופרז, חוסר שקיפות חשבון, קנסות לא מוצדקים וכ"ו

**אופן ביצוע עסקה\הליך מכירה הכוונה:** אי מסירה של הסכם או תעודת אחריות לעיון, העדר גילוי נאות, לחץ בביצוע עסקה, ניצול מצוקה וכ"ו

6. התפלגות פניות לפי סוג העסקה –



7. החזר כספי בש"ח לצרכנים בדרך של טיפול בתלונות מול בתי העסק לפי שנים

2018	2017	2016	2015	2014	החזר כספי
₪ 6,953,489	₪ 6,701,267	₪ 7,294,946	₪ 8,642,004	₪ 5,745,093	

**8. התפלגות דמוגרפית\* של הצרכנים-2018**

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

