

סיכום שנת 2019

המועצה הישראלית לצרכנות



סיכום שנת 2019

סיכום פניות למועצה לצרכנות בהשוואה ל-2018

גידול של 14%	מענה טלפוני
גידול של 20%	טופס תלונה
גידול של 25%	פורום ייעוץ משפטי
גידול של 75%	מערכת מבינה דיבור
גידול של 20%	אתר/פייסבוק

↑ 32,154	מענה טלפוני
= 24,178	טופס תלונה
↑ 8,560	פורום ייעוץ משפטי
↑ 9,168	מערכת מבינה דיבור
↑ 4,462	אתר/פייסבוק
↑ 78,522	סה"כ

28,609	מענה טלפוני
23,743	טופס תלונה
7,780	פורום ייעוץ משפטי
-----	מערכת מבינה דיבור
4131	אתר/פייסבוק
63,763	סה"כ

יעד ל-2020

2019

2018

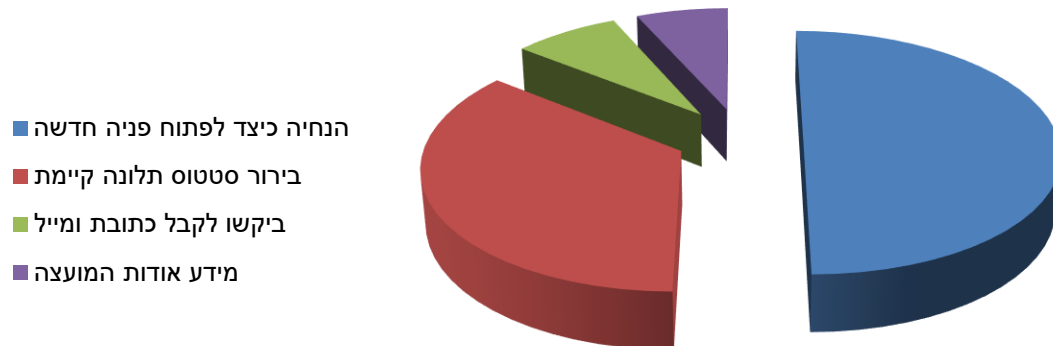
גידול של 18 אחוזים בפניות למועצה לצרכנות



סיכום שנת 2019

הטמעת מערכת מבינה דיבור

אחוזים	מה ביקשו הצרכנים?
50%	הנחיה כיצד לפתוח פניה חדשה
36%	בירור סטטוס תלונה קיימת
8%	ביקשו לקבל כתובת ומייל
7%	מידע אודות המועצה



סה"כ פניות שהופנו למערכת מבינה דיבור ב-4 חודשים בלבד: **9,168 שיחות**

ממוצע הפניית שיחות למערכת מבינה דיבור ביום: **116 שיחות**



סיכום שנת 2019

קיצור טופס תלונה והפיכתו לנגיש וקל למילוי

שדות מסומנים ב(*) הינם שדות חובה

1 פרטי המלוקן
2 תוק התלונה
3 פרטי בית הספק
4 צ'ירוף מסמכים
5 אישור קבלת התלונה

* שם פרטי
* שם משפחה
* טלפון להתקשרות (ספרות בלבד)
* מספר טלפון ספק (ספרות בלבד)
* מספר פקס (ספרות בלבד)
* יישוב
-- בחר עיר --

הבהרות משפטיות בנוגע למילוי הטופס ובעניין איסור לשון הרע

אנא קרא בעיון את ההנחיות לפני מילוי הטופס.

כדי שנוכל לטפל בפנייתך, חשוב מאוד למלא את כל הפרטים הדרושים ולצרף את כל המסמכים הרלוונטיים.

המועצה הישראלית לצרכנות מטפלת רק בתלונותיהם של צרכנים פרטיים, להגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 - כלומר: מי שקונה נכס או מקבל שירות לשימוש אישי, בית או משפחה.

הטופס משמש להגשת פניות חדשות בלבד. לבירור מצב תלונה שכבר הגישה / לצירוף מסמכים לתלונה קיימת [לחצו כאן <<](#)



שדות מסומנים ב(*) הינם שדות חובה

1 פרטי המלוקן
2 תוק התלונה
3 פרטי בית הספק
4 צ'ירוף מסמכים
5 אישור קבלת התלונה
6 אישור קבלת התלונה
7 אישור קבלת התלונה
8 אישור קבלת התלונה

* שם פרטי
* שם משפחה
* טלפון להתקשרות (ספרות בלבד)
* מספר טלפון ספק (ספרות בלבד)
* מספר פקס (ספרות בלבד)
* יישוב
-- בחר עיר --

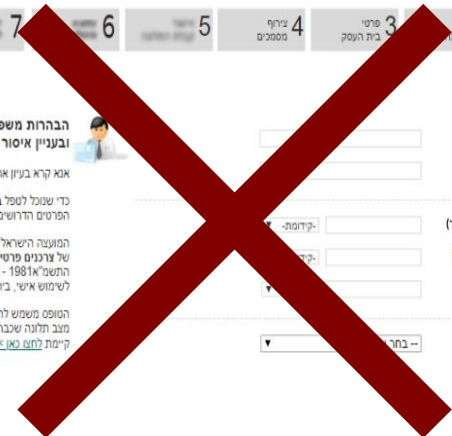
הבהרות משפטיות בנוגע למילוי הטופס ובעניין איסור לשון הרע

אנא קרא בעיון את ההנחיות לפני מילוי הטופס.

כדי שנוכל לטפל בפנייתך, חשוב מאוד למלא את כל הפרטים הדרושים ולצרף את כל המסמכים הרלוונטיים.

המועצה הישראלית לצרכנות מטפלת רק בתלונותיהם של צרכנים פרטיים, להגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 - כלומר: מי שקונה נכס או מקבל שירות לשימוש אישי, בית או משפחה.

הטופס משמש להגשת פניות חדשות בלבד. לבירור מצב תלונה שכבר הגישה / לצירוף מסמכים לתלונה קיימת [לחצו כאן <<](#)



סיכום שנת 2019

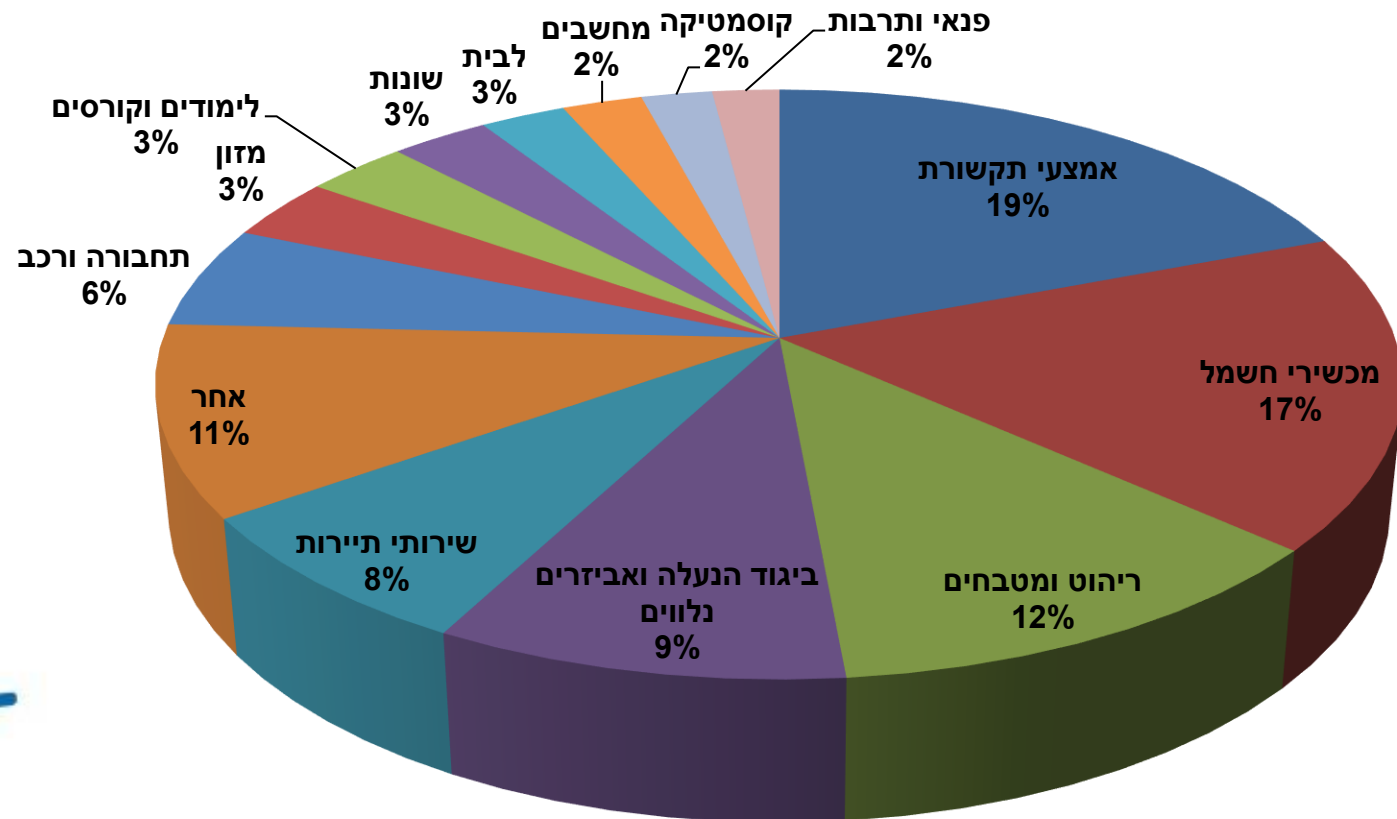
טיפול בתלונות צרכנים



- בשנת 2019 התקבלו במועצה לצרכנות 24,178 פניות
- מתוכן, כ-18,825 פניות שטופלו ע"י המחלקה לטיפול בתלונות (כ-82%)
- כ-60% מהפניות נמצאו מוצדקות
- זמן טיפול ממוצע לטיפול בתלונות קוצר ב-62 יום!

סיכום שנת 2019

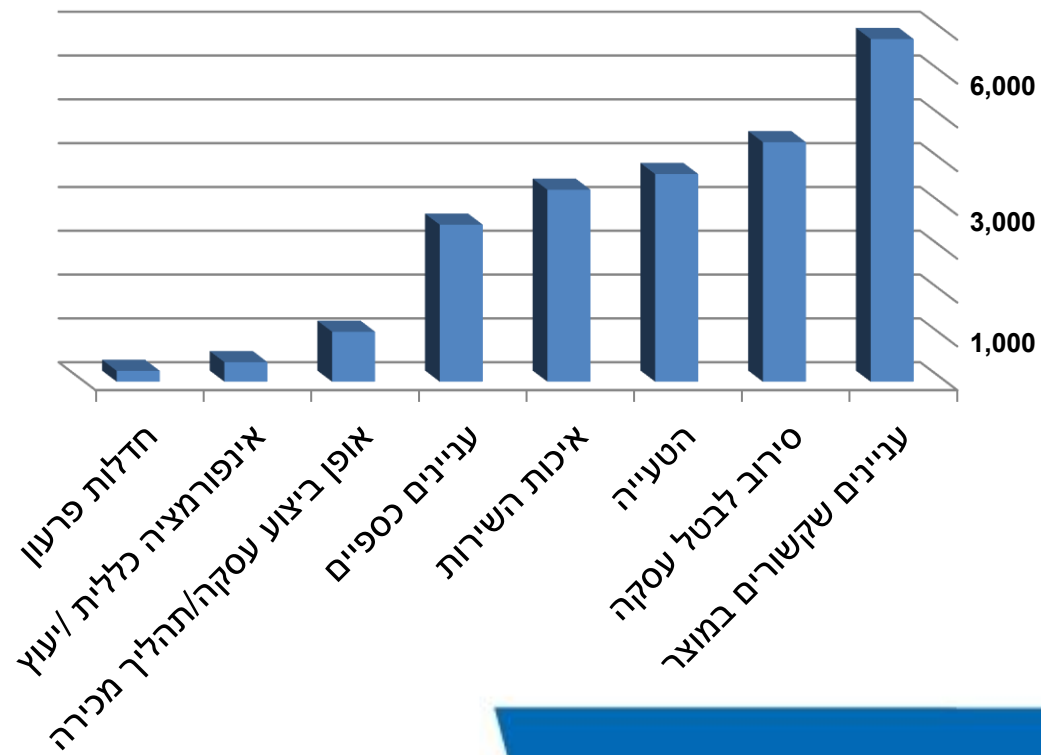
טיפול בתלונות צרכנים – התחומים המובילים



סיכום שנת 2019

טיפול בתלונות צרכנים

המהויות המובילות (על מה צרכנים מתלוננים):



סיכום שנת 2019

החזר כספי לאחר טיפול בתלונות צרכנים



טיפול בתלונות

בשנת 2019 החזרנו לצרכנים סכום כולל של **8,700,000 ₪** בטיפול ע"י מח' טיפול בתלונות לעומת 6,950,000 ₪ בשנת 2018

אכיפה אזרחית

בשנת 2019 זכו הצרכנים בסכום כולל של כ-**10 מיליון ₪** בבימ"ש לתביעות קטנות בתביעות שנוסחו ע"י המח' לאכיפה אזרחית לעומת סכום כולל של כ-8 מיליון ₪ בשנת 2018

גידול של 20 אחוזים !!!

בנוסף, מאות מיליונים בתובענות ייצוגיות



סיכום שנת 2019

הגשת תובענות ייצוגיות

2019

המועצה לצרכנות נגד טורקיש אירליינס ואח' – תשלומי מיסי נמל



המועצה לצרכנות נגד מנורה מבטחים ואח' - כתבי שירות



המועצה לצרכנות נגד סלקום ואח' - שירותי תוכן



המועצה לצרכנות נגד שלמה סיקסט - אחריות צד ג'



המועצה לצרכנות נגד ארקיע – תשלומי מיסי נמל



המועצה לצרכנות נגד בזק בינלאומי - אי מתן הודעה מוקדמת בדבר שינוי המחיר בסיום תקופת ההטבה



2017

המועצה לצרכנות נגד אל על



2014

המועצה לצרכנות נגד תנובה



סיכום שנת 2019

מחלקת אכיפה אזרחית

בשנת 2019 טופלו על ידי המחלקה לאכיפה אזרחית 424 פניות לצורך ניסוח כתב תביעה לבית משפט לתביעות קטנות

החזר כספי כולל של כ-10 מיליון ₪ לצרכנים



סיכום שנת 2019

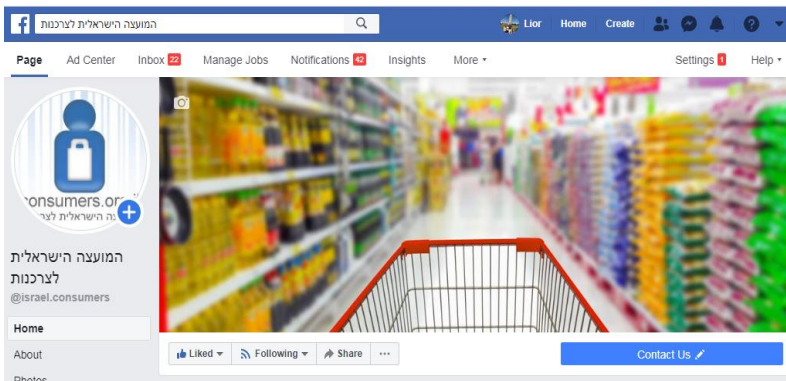
פורום המועצה לצרכנות לייעוץ משפטי

- בשנת 2019 נשאלו 8,560 שאלות בפורום.
- גידול של 6% בכמות השאלות לעומת 2018
- שיפור המענה מ-72 שעות ל-24 שעות בלבד



סיכום שנת 2019

אתר המועצה לצרכנות ועמוד הפייסבוק



• סה"כ ביקרו באתר המועצה 862,013. ממוצע של 71,834 מבקרים מידי חודש

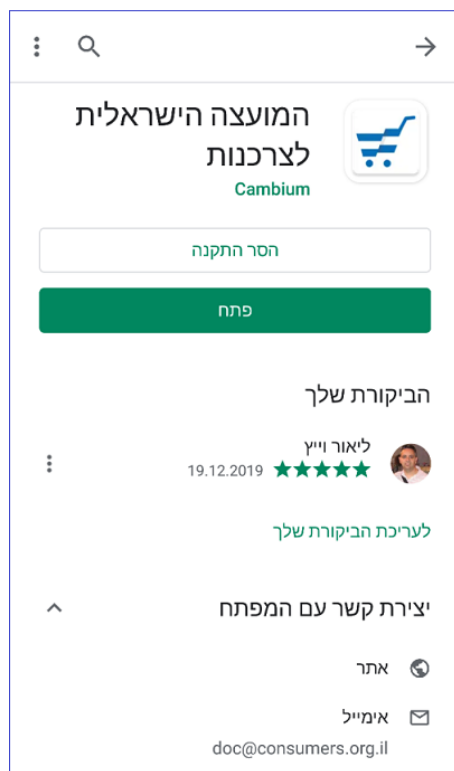
• סה"כ דפים נצפים 1,931,566. ממוצע של 160,963 צפים נצפים מידי חודש

• מעל ל-25 אלף עוקבים בעמוד הפייסבוק

סיכום שנת 2019

השקת אפליקציית המועצה לצרכנות

זמינה כעת להורדה בחנות Google Play



סיכום שנת 2019

הפקת סרטוני הסברה



קמפיין החזרי מס
לשכירים ועצמאיים



קמפיין גבינות קונים
במעדניה לחג השבועות



קמפיין השוואת מחירים
ליום העצמאות



סיכום שנת 2019

פעילות חינוך והסברה



המועצה / ISRAEL
הישראלית / CONSUMERS
לצרכנות / COUNCIL

משחק 'שר המטבעות'
לחג החנוכה

קייטנה דיגיטלית לילדים
בחופש הגדול

חזון המועצה לצרכנות לשנת 2020

- סיוע לצרכנים בטיפול בפניות כנגד חברות בינלאומיות
- הגברת הסיוע לאוכלוסיות מוחלשות בכלל ולאזרחים ותיקים בפרט
- הגברת המודעות הצרכנית והפיננסית בקרב בני נוער
- כניסת המועצה לטיפול בתלונות כנגד גופים פיננסיים
- שיתוף פעולה עם רשויות עירוניות

