

עזרת גברים

ליאת שוקרון

עופר מרום מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות, בן 53, מתגורר במושב כפר פינס, נשוי לענת +5 ילדים ו-4 נכדים. בעבר שימש כיו"ר קבוצת מעריב, חבר הנהלת דואר ישראל, וכסגן נשיא בנק סיגניצ'ר בניו יורק

טיפ לצרכן

הגמרא אומרת "שונא מתנות יחיה". והפשוט- אין מתנות חינם. ברגע שמציעים הצעה שהיא טובה מידי- הקפידו לקרוא את האותיות הקטנות, להשוות, ולראות אם בכלל אתם צריכים את המוצר. תלונות רבות מגיעות מצרכנים שהבטיחו להם הבטחות שואו והם מצאו עצמם משלמים על מתנות חינם שכלל לא רצו - ללא יכולת להתנתק

מחירים ולהחליט בהתאם

החוק הכי יעיל שחוקק בשנים האחרונות בנושא זכויות צרכנים

לאור ריבוי העסקאות בעיקר בתחום הטלמרקטינג בו נכנעו קשישים בסכומים של אלפי ולעיתים עשרות אלפי שקלים כל אחד, הורחבה הזכות לחרטה בעת ביטול עסקה לצרכן מעל גיל 65 שרכש מוצר או שירות בעסקה (ברכילות) עסקה שנערכה מחוץ לבית העסק או בעסקת מכר מרחוק - בטלפון או באינטרנט, כך שהוא רשאי לבטל את העסקה בתוך 4 חודשים ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת ההסכם, לפי המאוחר מביניהם

הישראלים, ה'לא פרייארים', נחשבים לצרכנים נבונים?
הצרכן הישראלי אוהב להרגיש שהוא לא פראייר ומצטרף למועדוני לקוחות של חנויות ורשתות על מנת לקבל הנחת חבר, לדעת מראש על מבצעים והטבות דרך מועדוני לקוחות סגורים אשר רק העמיתים בהם זוכים להנחות יותר גדולות מאשר יש לשוק להציע לצרכנים הפרטיים. הצרכן הישראלי מודע לזכויותיו. בשנים האחרונות אנו רואים כי צרכנים עורכים השוואות מחירים על מנת להשיג את המוצרים במחיר המשתלם ביותר עבורם

חינוך מגיל צעיר לצרכנות נבונה

חינוך פיננסי כשיעור חובה לתלמידי בתי הספר בכל הכיתות הוא התשובה לחינוך לצרכנות נבונה. הזמן שבני-נוער מקדישים לפעילות צרכנית גדול פי 2-3 מהזמן שהם מקדישים לקריאה או לפעילות ספורטיבית. יש להקנות להם כלים להתנהלות צרכנית וכלכלית, להכשרתם ושילובם בחיים המודרניים, ולגיבוש ידע כלכלי חשוב. חינוך פיננסי ימנע מהתלמידים להיקלע בבגרותם לבעיות כלכליות, ולקבל החלטות שגויות שיכולות להיות הרת אסון

סיפוק בתפקיד

הסיפוק הוא גדול. המועצה נוגעת לכלל הציבור שכן כל אזרח הוא גם צרכן, וכמותם גם תיירים- ולא קורה שאנחנו לא נפגעים מטעויות או עוולות. אנו משתדלים לתת מענה נקודתי לכל פונה בצורה הוליסטית- מטיפול בתלונה, דרך ניסוח כתב תביעה במקרה הצורך ועד לחקיקה ותביעות ייצוגיות



התחום הכי פרוץ כיום בישראל

ענף הריהוט הוא אחד מענפים עליהם מתקבלות תלונות רבות במועצה לצרכנות, בעיקר על אספקה ומכירה של מוצרים פגמים לצרכנים. בשנה האחרונה היינו עדים לקריסה של כמה חברות בתחום- מה שהותיר צרכנים רבים ששילמו את מלוא הסכום ללא הסחורה וללא כל אפשרות לקבל את כספם בחזרה. תחום בעייתי נוסף הוא ציון של כל רהיט שנרכש כ"הזמנה מיוחדת" המבטל את זכות הצרכן לחרטה. 'תרגיל' נוסף שנפוץ בענף הוא קשירת סעיף העיצוב במטבחים עם ההזמנה הכוללת, כך שצרכן המבטל עסקת מטבח, עוד בטרם החלו בעיצוב, נדרש לתשלום קנס של עשרות אחוזים מהמחיר

הכי הרבה תלונות

תקשורת היא התחום המוביל בתלונות הצרכנים מזה עשור. 36% מתלוננים על הטעיית סוכנים / נציגי שירות - לא קיבלו פרטים מהותיים על החוזה בעת ההתקשרות, או על החבילה שנמכרה להם. 26% מתלוננים על חיוב על שירותים שלא הזמנו. בשירותי אינטרנט 46% מהתלונות עוסקות בסירוב לבקשות להתנתק, או שהן כלל לא נענות, או שהחברה מתנה את הפיתוק בתשלום קנס גבוה

טלמרקטינג לקשישים

במועצה הישראלית לצרכנות מתקבלות כל שנה עשרות רבות של תלונות נגד חברות המשווקות לקשישים המעלות חשש להטעייה ולניצול חולשתם של קשישים וחולים לצורך החתמתם על חוזים ארוכי טווח וסירוב לבטל עסקה ברוכלות בניגוד לחוק, כדפוס התנהלות שיטתי של הפרות חוק הגנת הצרכן, תוך פגיעה בפלח האוכלוסייה הפגיע ביותר. תלונות רבות מגיעות למועצה בתחום זה מקשישים שנעקצים בעשרות אלפי שקלים והמועצה לצרכנות רואה את הצורך לשים קץ לתופעה ולמקד את הטיפול עבור אוכלוסייה מוחלשת זו בכלים שיותאמו לכך

יש התקדמות לטובת הצרכן בשנים האחרונות?

חוק הגנת הצרכן נחקק בשנת 1981, בימים שהיינו מכתתים רגלינו לחנות רחוב קטנה, לרוב בלי יכולת או ידע להשוות מול מחירים אחרים, וכאשר חוסר שביעות-הרצון שלנו נותר עמנו, כשהיה כזה. כמה חשוב היה אז להגן על הצרכן הקטן, נטול הכוח והידע. אלא שמאז העולם השתנה. היום בלחיצת כפתור יכול הצרכן להזמין מוצר ברשת האינטרנט, בארץ ובחו"ל, להשוות מחירים ולבצע עסקה. כך גם הוא ילך פיזית לחנות, שלרוב ממוקמת בקניון בסמיכות לחנויות מתחרות אחרות, הוא יוכל להשוות