



המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה הישראלית לצרכנות
למען זכויותיכם הצרכניות

דו"ח פעילות רבעוני
ינואר-מרץ 2019





המועצה הישראלית לצרכנות

שלום רב,



תפקידה ומעמדה של המועצה לצרכנות משמעותי ונגזר לא רק מכוח החוק, אלא מהתפקיד אותו היא ממלאת בציבור הישראלי זה למעלה מ-50 שנה - השמעת קולו של הצרכן אל מול העוסקים בשמירה על זכויותיו בהסתכלות הוליסטית; טיפול פרטני וסיוע לעשרות אלפי צרכנים מול בעלי עסקים, נותני שירותים ורשויות המדינה, סיוע לצרכנים בהגשת תביעות קטנות, הגשת תובענות ייצוגיות וניירות עמדה, הגברת המודעות הצרכנית באמצעות חינוך והסברה, עריכת סקרי שטח ובדיקות השוואתיות במטרה לשפר את חיי הצרכנים בישראל.

ברבעון האחרון בדקנו עבור הצרכנים 10 סלי קנייה, וערכנו 6 בדיקות שטח. בשיתוף משרד הכלכלה והלמ"ס ייסדנו סל קניות חודשי, וסל השוואתי של מוצרי הפארם אותם אנו בודקים מידי חודש.

לאור ריבוי התלונות שמגיעות אלינו מצרכנים שהזמינו טיסה וגילו כי חברת הטיסה פשטה את הרגל, פנינו לשר הכלכלה, ח"כ אלי כהן, לקידום הקמת קרן חירום שתשמש פיצוי לצרכנים בשעת הצורך.

לקראת תחרות האירוויזיון בתל אביב הוצאנו מדריך באנגלית, צרפתית, גרמנית ורוסית והפצנו אותו לארגוני צרכנים באירופה במטרה להנגיש לתייר את המידע על חוקי הצרכנות בישראל, ולהסביר פנינו לתייר.

כל צוות המועצה, פה, בשבילכם.

בברכה,

עופר מרום

מנכ"ל בפועל - המועצה הישראלית לצרכנות



המועצה הישראלית לצרכנות היא חברה ממשלתית (הוקמה בשנת 1970), שתפקידיה ועצמאותה מוגדרים בחוק משנת 2008. המועצה פועלת להגנה על הצרכנים בישראל ולשמירת זכויותיהם, עוסקת בטיפול בכ-40,000 פניות צרכנים בשנה, יוזמת הצעות חקיקה בתחום הגנת הצרכן, מקדמת פתרונות והסדרים לתופעות של עוולות צרכניות, עוסקת בחינוך והסברה למודעות צרכנית ועוד.

תפקידי המועצה

(תמצית מתוך חוק המועצה הישראלית לצרכנות - 2008):

- טיפול, הגנה וסיוע לצרכנים מול גופים פרטיים וציבוריים
- קידום חינוך והסברה למודעות צרכנית
- ייזום הצעות לחקיקה בתחום הגנת הצרכן
- סיוע לצרכנים במימוש זכויותיהם מול גופים פרטיים וציבוריים
- כולל בדיקות מוצרים ושירותים, נקיטת הליכים משפטיים וייצוג הצרכנים
- מתן חוות דעת וניירות עמדה בענייני צרכנות
- הצטרפות לארגונים בינלאומיים של צרכנים

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:

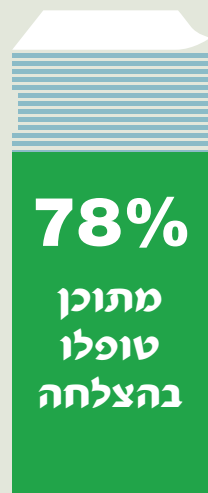
- מועצה רלוונטית יותר באמצעות יוזמות צרכניות, חינוך והסברה להגברת המודעות הצרכנית בקרב הצרכנים, וכן באמצעות הרתעה גבוהה יותר מול בתי עסק מעוולים.
- מועצה יוזמת ושותפה פעילה בהליכי חקיקה צרכנית ובועדות הכנסת השונות.
- מועצה מאופיינת בשירות יעיל, מהיר ואיכותי לצרכנים.

נתונים נבחרים - דו"ח פניות הציבור ינואר-מרץ 2019



המועצה הישראלית לצרכנות

גובה ההחזר הכספי ברבעון:



מתוכן
5,561
פניות נסגרו
במערכת המידע

סה"כ
5,997
פניות התקבלו
במערכת המידע

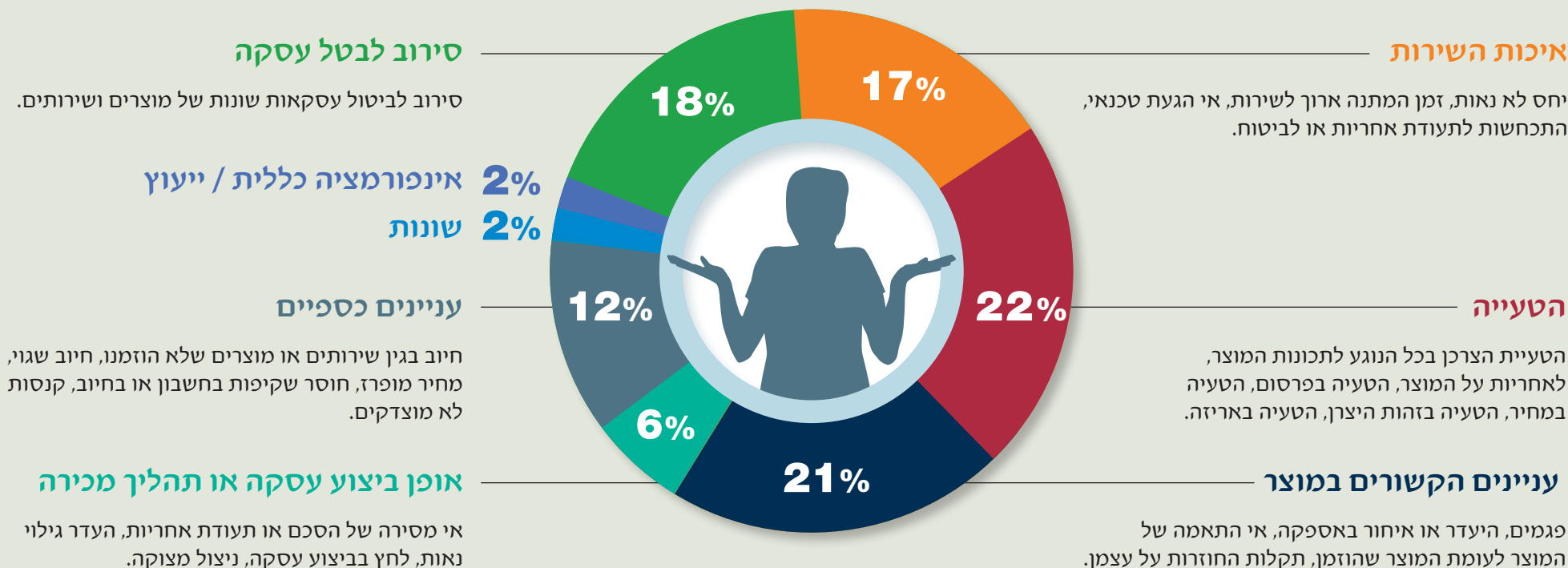


שביעות רצון צרכנים
מהטיפול במהלך הרבעון:



המועצה הישראלית לצרכנות

פילוח פניות הציבור לפי מהות* ברבעון 1.2019



51%
עסקה בבית העסק
או מקום המכר

42%
עסקת מכר מרחוק
בטלפון או אינטרנט

7%
עסקת רוכלות
על ידי סוכן, שלא במקום
הימצאותו הקבוע של בית העסק

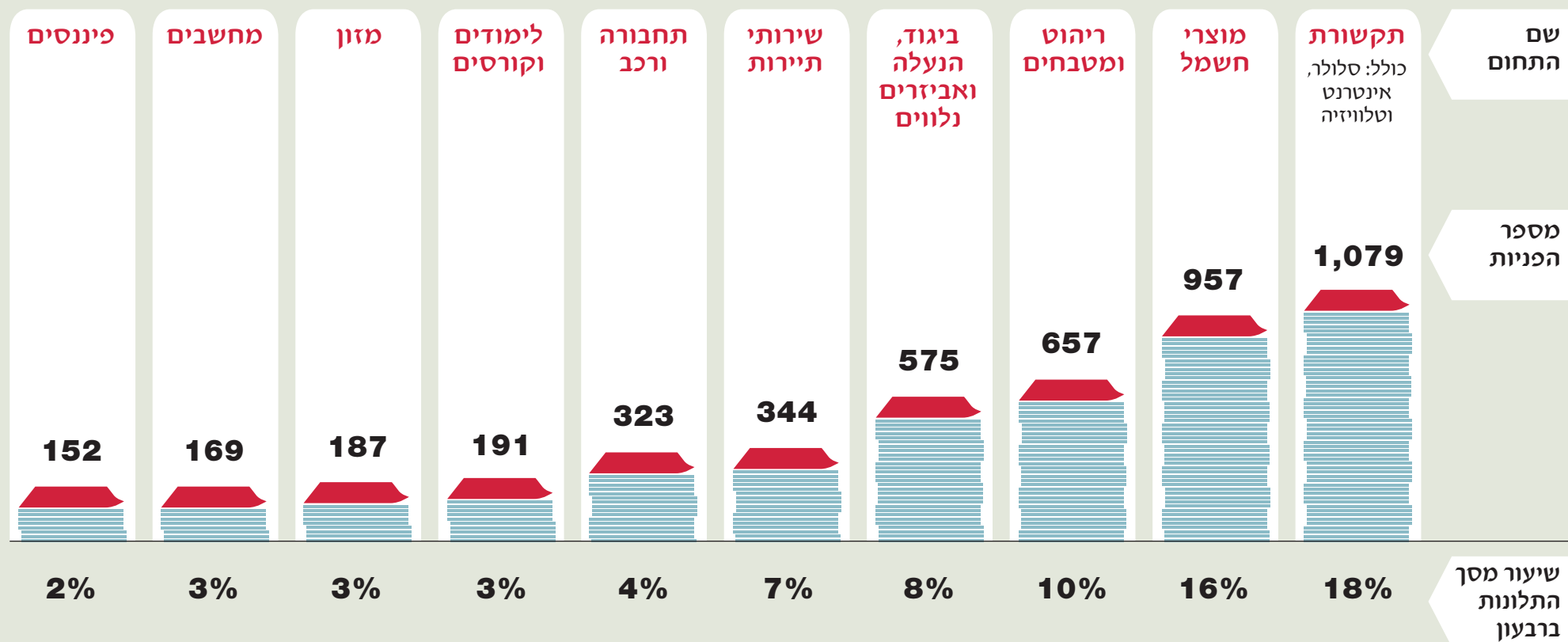
פילוח פניות הציבור לפי אופן ביצוע
העסקה* ברבעון 1.2019:

* פניות ציבור ממערכת המידע בלבד



המועצה הישראלית לצרכנות

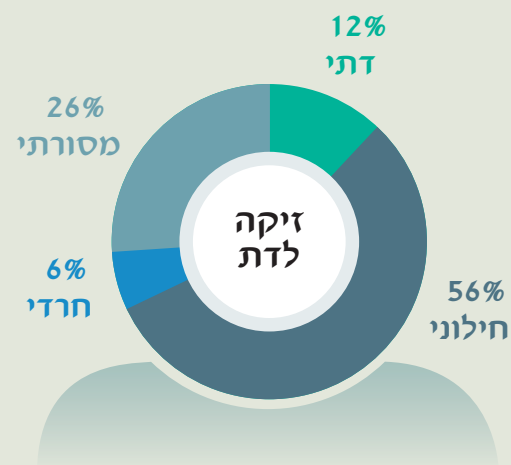
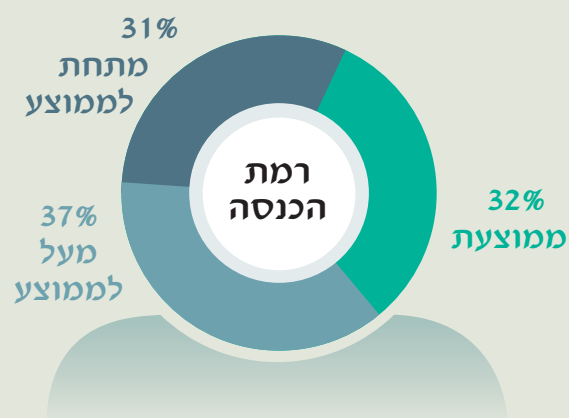
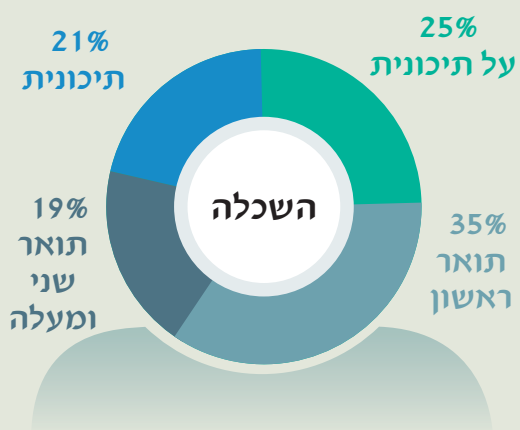
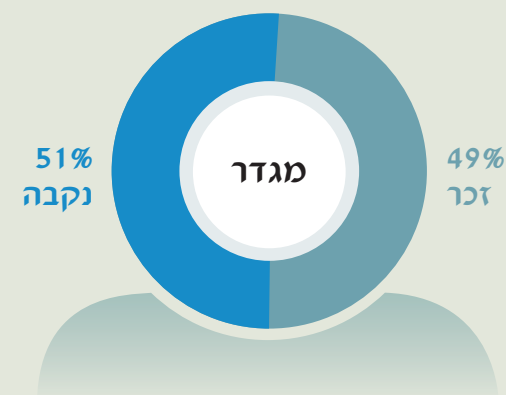
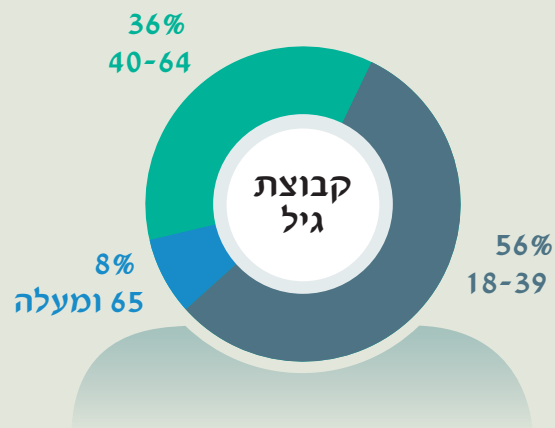
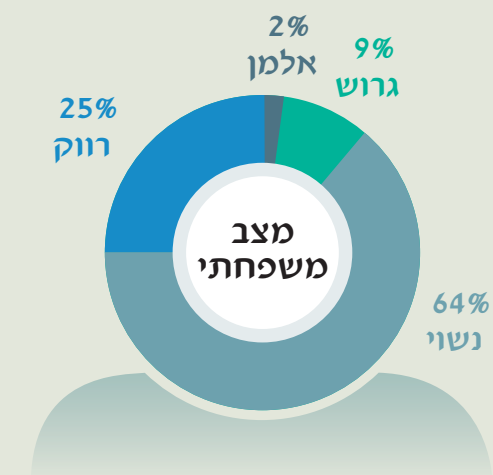
פילוח פניות הציבור - עשרת התחומים הבולטים ברבעון 1.2019





המועצה הישראלית לצרכנות

התפלגות דמוגרפית של פרופיל הצרכנים שפנו למועצה*:



קידום חינוך והסברה למודעות צרכנית



המועצה הישראלית לצרכנות

מחלקת חינוך והסברה אחראית על קידום וטיפוח התנהגות צרכנית נבונה והגברת המודעות לזכויות הצרכניות בקרב כלל האוכלוסייה. הפעילות כוללת יצירת קשרים ושיתופי פעולה עם ארגונים שונים, בין היתר עם רשויות מקומיות.

8 מדריכים העבירו במהלך רבעון
1.2019 **64** סדנאות (20 סדנאות
בחדש בממוצע).
70 משתתפים קבלו עזרה פרטנית.

● **העברת סדנאות הסברה** לקבוצות שונות
ברחבי הארץ. האוכלוסייה בקבוצות אלו:
קשישים, אזרחים ותיקים, חיילים, הורים צעירים,
תלמידי תיכון ובתי ספר יסודיים, חניכי תנועות
נוער, מועצות תלמידים. התכנית חוצה מגזרים
שונים וקבוצות עדתיות שונות. כמו כן נעשית
פעילות עם מוקדי ידע ועזרה שונים כגון שי"ל,
מרכזי גישור ומרכזי רווחה בעיריות השונות.

המשך הפעלת תכנית
ההסברה הארצית:

● **גיוס ומיון מדריכים**

● **פעילות שיווק**
לקבוצות שונות
ברחבי הארץ

פעילויות
לכלל הציבור
ולאזרחים ותיקים



● השנה נערכו מספר פעילויות בבתי
ספר, במסגרת פעילות בני מצווה.

● המשך העברת התוכנית הספירלית
בבתי הספר.

● המשחק הדיגיטלי, שפיתוחו
הסתיים בשנת 2018, ממשיך
להיות פעיל.



פעילויות לילדים



השתתפות בוועדות היגוי



אנו משתתפים השנה בוועדות היגוי שונות במטרה לשלב את נושאי
הצרכנות והמודעות הצרכנית בתכניות שונות המועברות (או שיועברו בעתיד)
בבתי הספר:

● וועדת ההיגוי של החינוך הפיננסי של משרד החינוך

● וועדת היגוי "אזרחות טובה" של ארגונים שונים ששמה לה למטרה להוסיף
על לימודי האזרחות ערכים של אזרחות טובה וידע מעמיק בנושאים שונים.

● וועדת היגוי של אוריינות דיגיטלית בהובלת המשרד לשוויון חברתי
וישראל דיגיטלית.



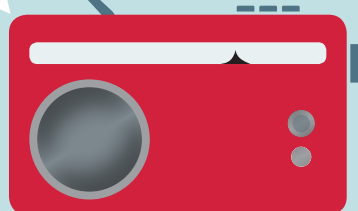
המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה בתקשורת

חשיפה נרחבת במדיה - בעשרות כתבות בכלי התקשורת השונים, אמצעי מרכזי וחיוני בהטמעה של ערכים בתחום הצרכנות בקרב הציבור הרחב, הגברת המודעות הצרכנית ואימוץ הרגלים חדשים לצרכנות מושכלת ונבונה.



31
הופעות
ברדיו



35
הופעות
בטלוויזיה



36
פרסומים
בעיתונות

ברבעון הראשון של 2019
הופיעה המועצה לצרכנות
פעמים רבות בתקשורת הארצית
בסוגיות חשובות ומגוונות:



סה"כ:

102
הופעות בתקשורת

אתר המועצה לצרכנות



המועצה הישראלית לצרכנות



160,389

גולשים ביקרו באתר המועצה ברבעון 1.2019
53,463 מבקרים בחודש בממוצע



488,887

דפים נצפו במהלך הרבעון.
162,962 דפים בחודש בממוצע

1,087

פניות במייל
דרך "צור קשר"
ברבעון 1.2019.
מתן מענה
בטווח של עד



שעות מרגע הפנייה



הדפים הנצפים ביותר:

- דף הבית
- המדריך לביטול עסקה
- פורום
- טופס תלונה
- צור קשר

פעולות ומידע באתר:



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

פורום מקוון לייעוץ משפטי לצרכן



המועצה הישראלית לצרכנות

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



2,280

שאלות ובקשות ייעוץ
בפורום זכויות צרכניות
ברבעון 1.2019





המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה במדיה הדיגיטלית

מידעון חודשי בנושאי צרכנות:

ידיעון מקוון על נושאים מרכזיים בהם עסקה המועצה בחודש החולף.



מופץ מידי חודש לכ- **20,000** נמענים.

עמוד הפייסבוק של המועצה:

זירה לאקטואליה צרכנית, לשאלות ולדיונים ציבוריים פתוחים.



מעל 100 פוסטים הועלו ברבעון 1.2019
להגברת המודעות הצרכנית. מידי חודש
ישנן כ-20,000 חשיפות לפוסטים שונים,

וכ- 3,350

מעורבויות גולשים (תגובות, שיתופים ולייקים).

כניסות גולשים לעמוד
בחודש ממוצע

1,200

פניות צרכנים
ברבעון 1.2019

1,087

מענה לפניות גולשים
בעמוד תוך **24** שעות

מספר העוקבים
בעמוד המועצה:



סמ"ל - סיירת המועצה לצרכנות



המועצה הישראלית לצרכנות

עריכת בדיקות טובין או שירותים לרבות בדיקות השוואתיות של מוצרים ומחירים:

סיירת המועצה לצרכנות (סמ"ל) עורכת בדיקות השוואתיות של מוצרים ומחירים על מנת להציף בעיות הפוגעות בצרכנים ולהשפיע על הורדת יוקר המחיה. מהפעילויות הבולטות ברבעון 1.2019:

בדיקות שוטפות

בדיקות חודשיות של סלי קניה ברשתות השיווק ורשתות הפארם, בשיתוף פעולה עם משרד הכלכלה

סל המזון



טואלטיקה



בדיקות והשוואות עונתיות

סמ"ל המשיכה להיות חוד החנית, הגוף אליו נושאים עיניים הצרכנים, רשתות השיווק וכלי התקשורת בכל הנוגע להשוואות מחירים מיוחדות לקראת החגים, ברמה הארצית וברמה העירונית:

מחירי הפירות היבשים לקראת ט"ו בשבט



מחירי פרחים לקראת יום האהבה



סדרת בדיקות לקראת פורים: תחפושות, אזני המן, אלכוהול, משלוח מנות



בדיקת סל פסח



בדיקות מיוחדות

בדיקות שהוצאנו בעקבות צורך שהמציאות יצרה:

קיבלנו דיווחים כי חסרה חמאה של תנובה ברשתות השיווק ויצאנו לבדוק האם אכן כך



מחירי הפיקוח על הביצים ירדו, ויצאנו לבדוק האם הרשתות אכן עדכנו את המחיר החדש, גם בשילוט



בדיקת שילוט בחנויות בגדים



מאבקים ציבוריים - יוזמות והצטרפות:

שיתוף פעולה עם משרד הכלכלה בנושא הורדת מחירי מוצרי הפארם והטואלטיקה.





המועצה הישראלית לצרכנות

ייזום הצעות לחקיקה בתחום הגנת הצרכן

נושאים בהם גיבשה המועצה ניירות עמדה וחוות דעת במענה לקול קורא של הרשות (באין כנסת, הפעילות מצומצמת יותר):

- הוראות שימוש בעברית באופן מקוון במקום בחוברת המצורפת למכשיר
- אופן חישוב מניין הימים במקרה של ביטול עסקה - "ימי עסקים" במקום "ימים"
- הנחיה בעניין חוק הטכנאים - התנגדות לפרשנות שתוביל להארכת זמן ההמתנה

פניות לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן להפעלת סמכותה כנגד בתי עסק מעוולים

- גביית דמי ביטול על ידי ספקי מטבחים בניגוד לחוק ולהנחיות הרשות
- בקשה להפעיל את סמכות מנהל הרשות להגנת הצרכן להוציא צווי מניעה כנגד מפרים בתחום הייעוץ הפיננסי/הלוואות
- חשש להפרה שיטתית של החוק על ידי ספק מתקן מים מינרליים (סירוב ביטול מכר מרחוק, אי מסירת טופס גילוי נאות, גביית יתר).





הופעות המועצה והגשת התנגדויות להסכמי פשרה

- תובענה ייצוגית המועצה לצרכנות נ' קלאב הוטל בעניין היקף הוצאות אחזקה - קדם משפט
- הגשת עמדה ודיון בהתנגדות להסכם פשרה בתובענה ייצוגית נגד קלאב הוטל בעניין אופן חלוקת הוצאות אחזקה
- דיון בהתנגדות המועצה להסכם פשרה בתובענה ייצוגית נגד שלמה סיקסט
- דיון בהתנגדות להסכם פשרה בתובענה ייצוגית נגד זוגלובק



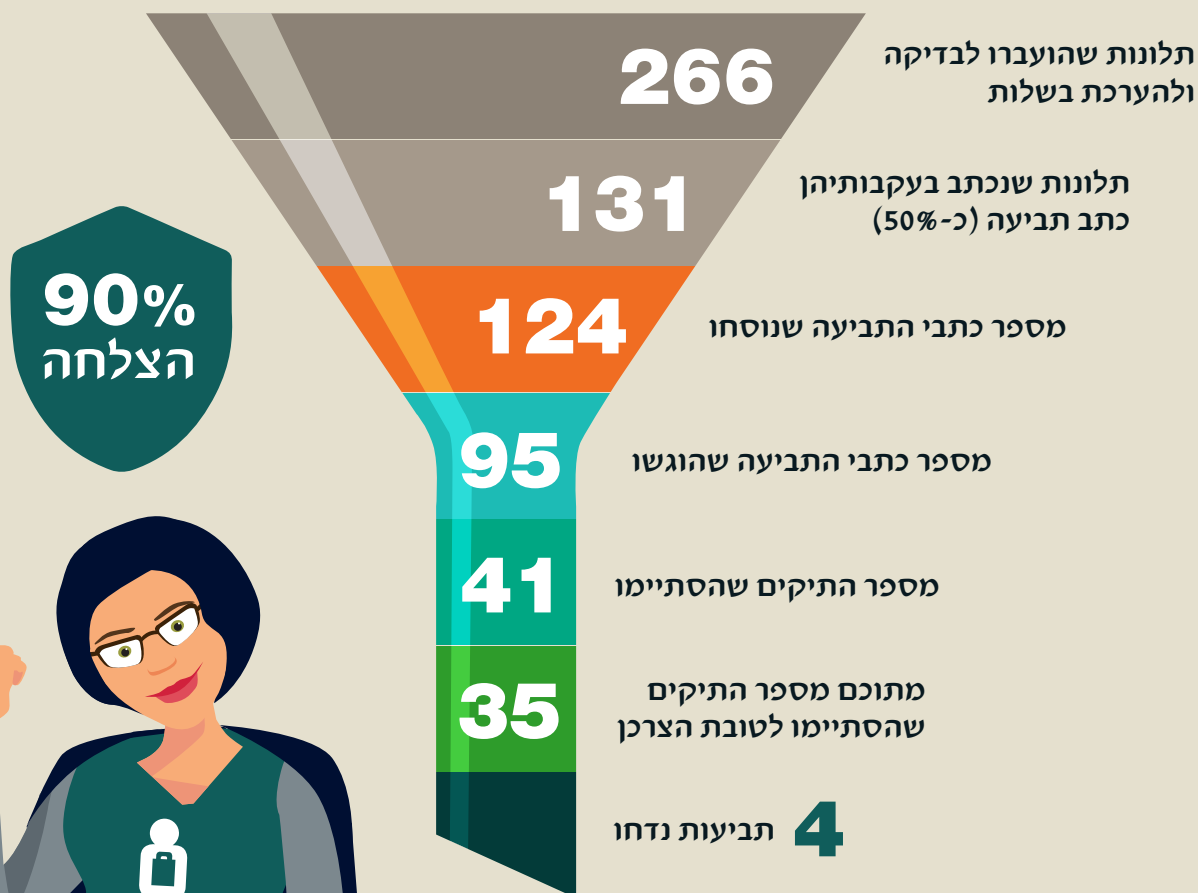


המועצה הישראלית לצרכנות

מחלקת אכיפה אזרחית

ליווי משפטי וניסוח כתבי תביעה לבתי המשפט לתביעות קטנות

המחלקה אחראית על ניסוח כתבי תביעה לבית משפט לתביעות קטנות, כסיוע לצרכנים ללא תשלום במידה והטיפול בתלונה מול בית-העסק לא צלח והצדק עם הצרכן. התביעות מנוסחות על-ידי צוות עורכי דין שמלווה את הצרכנים במאבקם עד בית המשפט לתביעות קטנות.





תכלול תחום זכויות הצרכנים בתחום המיסוי



פרישת הטיפול הצרכנית בבעיית יוקר המחיה אינה מצוייה רק במחירי מוצרי מזון בסיסים ומנגד אינה קיימת רק בבעיית הדיור. כסף רב שעומד לזכותו של הצרכן ונאמד ב 600 מיליון שח בשנה שאין לו דורש, יכול לסייע ולאזן את הבעיה, לכן המועצה לצרכנות מחדשת את פעילותה בתחום הפיננסים ובדגש על החזרי המיסוי לצרכן, וחברה לצורך זה עם יועץ מומחה מתנדב - רו"ח ועו"ד מאיר מזרחי שיחווה את דעתו המקצועית ויגבש עם המועצה את הכלים ההסברתיים והרגולטורים/חוקתיים שיאפשר לציבור הצרכנים בישראל לקבל בחזרה מאות מיליוני שקלים העומדים לזכותם.

אורניות פיננסית



בכוונת המועצה לצרכנות לחדש פעילותה בתחום ההגנה על הצרכנים בתחום הפיננסים בין היתר באמצעות החזרת הטיפול בפרט במועצה ולא באמצעות רגולציה בלבד, וכן בחידוש תוכניות לימודיות מותאמות לקהל יעד במסגרת התוכנית הלימודית הקיימת בבתי הספר.

סיוע ממוקד לקשישים



כחברה מוסרית וצודקת אנחנו מחויבים להגן על שכבות ואוכלוסיות חלשות, לרבות אוכלוסיית הקשישים בישראל, ברוח "אל תשליכני לעת זקנה; אוכלוסיות זו פגיעות יותר מהשאר בשל חולשתן ומצבן הבריאותי והפיזי הרעוע. עלינו לעקור מן השורש כל ניסיון של ניצול, פגיעה, תרעומת ומרמה בקשישים. זו מחובתנו האתית שכן אנו מצווים לערך הנעלה של "והדרת פני זקן". תלונות רבות מגיעות למועצה בתחום זה מקשישים שנעקצים בעשרות אלפי שקלים. והמועצה לצרכנות רואה את הצורך לשים קץ לתופעה ולמקד את הטיפול עבור אוכלוסיה מוחלשת זו בכלים שיותאמו לכך.

אכיפה אזרחית



הרחבת השירות הניתן לצרכן בהמשך לטיפול בתלונתו במסגרת קידום אכיפה אזרחית בעינינו. המחלקה אחראית על ניסוח כתבי תביעה לבית משפט לתביעות קטנות, כסיוע לצרכנים ללא תשלום, במידה והטיפול בתלונה מול בית-העסק לא צלח והצדק עם הצרכן. התביעות מנוסחות על-ידי צוות עורכי דין של המועצה לצרכנות. בכוונת המועצה לצרכנות להגדיל את היקף התביעות המנוסחות מידי שנה, בין היתר באמצעות פתיחת מסלול ישיר לסיוע לתביעה אשר בתנאים מסוימים עוקף את הטיפול הרגיל הקיים כיום בתלונתו של צרכן. אחוז ההצלחה עומד באופן עקבי מאז שנת 2012 בו הוקם הפרויקט באופן רשמי ועד היום - על 95 אחוז. סכום הכסף שהושב לצרכנים עומד על למעלה מ-8 מיליון ₪.



שיתוף פעולה עם ארגוני צרכנות בינלאומיים



המועצה הישראלית לצרכנות



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



העברה וסנכרון מידע בין ארגוני הצרכנים בתחומים צרכניים שונים. הפקה והפצה של ידיעון פנים מועצתי המעשיר בידע אודות פעילות ארגוני צרכנים בעולם.



שימוש במאגרי המידע של הארגונים וכן שיתוף פעולה אפשרי של ארגונים בעולם בבחינה של סוגיות צרכניות משותפות שונות.



ליצירת קשר:

המועצה הישראלית לצרכנות

אתר המועצה: www.consumers.org.il

טל. 1-700-72-52-52

פקס. 03-6241035

כתובת: ת.ד. 20413 תל אביב, מיקוד 6120301

חפשו אותנו בפייסבוק 

© כל הזכויות שמורות למועצה לצרכנות 2019

תודות לכל עובדות ועובדי המועצה לצרכנות

ריכוז ועריכת הדו"ח:
רקפת וינטרוב, דוברת ומנהלת קשרי חוץ.

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



עיצוב גרפי: סטודיו אוסו באיו