בס"ד

31/3/20

ו' ניסן תש"פ

לכבוד

מנכ"ל שופרסל

מר יצחק אברכהן

שלום רב

**הנדון: שמירה על זכויות הצרכנים בעת משבר הקורונה**

במועצה הישראלית לצרכנות מתקבלות בימים האחרונים פניות רבות של צרכנים המלינים על תקלות במערך המשלוחים.

הצרכנים מלינים בין השאר, על טעויות שונות הנוגעות למוצרים שהוזמנו על ידם, חוסרים, מוצרים פגומים, וכן שינויים תכופים, איחורים ועיכובים במועדי המשלוח.

אנו בהחלט מודעים למורכבות הסיטואציה בה מצויה הרשת בתקופת משבר הקורונה, אשר יצר מחד, גידול קיצוני ופתאומי, בכמות ההזמנות והמשלוחים, ומאידך, מחסור בכוח אדם לצורך התמודדות עם הגידול.

אקדים ואומר כי לבנו עם העובדים אשר עושים כל מאמץ לתת לצרכנים שירות מיטיבי בעת הזו.

אף על פי כן, נודה לכם אם תפעלו על מנת לשמור על זכויות הצרכנים, אשר זקוקים לכם כעת יותר מתמיד, ותקפידו לבצע את ההתאמות הדרושות, אשר עולות מתלונות הצרכנים ויפורטו כדלקמן:

1. בנושא עיכוב המשלוחים: יש לעדכן עד כמה שניתן בשינויים במועד המשלוח, על מנת לייצר ודאות בקרב ציבור הצרכנים הממתין למוצרי המזון.
2. בתחום אספקת המוצרים החלופיים:
3. אנו מודעים לקושי לתאם מוצרים חלופיים בעת הזו, אך יש לנסות ולהקפיד על המוצרים המוזמנים על ידי הצרכן. יש לתת דגש מיוחד למוצרים אשר החלפתם במוצרים אחרים, עלולה לחשוף צרכנים לאלרגניים שונים אשר לא היו במוצר המקורי ועל כן נבקשכם להימנע ככל הניתן מהחלפת מוצרים למוצרים בעלי הרכב שונה באופן משמעותי מהמוצר שהוזמן על ידי הצרכן, שכן שינויים אלו, ללא הודעה לצרכן עלולים לסכן את בריאות הצרכנים הסובלים מאלרגיות ורגישויות שונות למזון.
4. בעת שינוי מוצרים ללא תיאום מראש, יש להקפיד על מוצרים במחיר זהה או נמוך ממחיר המוצר שהוזמן על ידי הצרכן, על מנת למנוע תשלום ביתר שהצרכן אינו מעוניין בו.
5. *בנושא* מבצעים: התקבלו תלונות על שינוי במחיר המוצרים בעת סיום הרכישה עקב פקיעת תוקפם של חלק מהמבצעים. לעמדת המועצה לצרכנות, ככל שהמבצע היה בתוקף במועד הזמנה יש לחייב את הצרכן בהתאם למחיר התקף במועד הנ"ל, זאת גם אם ההזמנה טופלה באיחור ולאחר פקיעת תוקף המבצע שאם לא כן, עולה חשש להטעייה אסורה על פי החוק.
6. בנושא הספקת מוצרים שגויים שלא הוזמנו: במקרה בו קיבל הצרכן מוצרים שגויים שלא הזמין, ומכיוון שאין זכות בדין להחלפת המוצר, יש לזכות את הצרכן במחיר המוצר שהרי איסוף המוצר והחזרתו למדף עלול להגרום להידבקות בנגיף של לקוחות או עובדי ברשת חלילה.
7. .

אני כולי תקווה כי נוכל לשתף פעולה בעת הזאת, ולפעול על מנת להקל ולהיטיב עם כלל האוכלוסייה ולשמור על בריאות הציבור.

יחד נעבור את זה

בתודה ובברכה

עופר מרום

מנכ"ל