

דף פעילות בנושא אחריות לאחר רכישה

1. צפו בסרטון "אחריות לאחר רכישה" באתר המועצה הישראלית לצרכנות. אם אין באפשרותכם לצפות בסרטון, קראו את האירוע:

"אנחנו לא חברת הובלות"



יובב נכנס לחנות הטלוויזיות "המסך השטוח", שבה קנה את טלוויזיית הפלזמה שלו לפני פחות משנה.

"במה אני יכול לעזור?" שאל אותו המוכר.

"קניתי אצלכם טלוויזיית פלזמה 42 אינטש לפני פחות משנה, והיא תוקנה אצלכם כבר כמה פעמים", הסביר יובב והוסיף: "אותה תקלה חוזרת על עצמה כל הזמן". "אוקיי", אמר המוכר, "תביא אותה למעבדה ונבדוק".

"אתה מתכוון שאני אצטרך שוב לשלם על הובלה של הטלוויזיה אליכם בגלל תקלה במוצר שאתם מכרתם לי?" התרעם יובב.

"אדוני, נראה לך שאנחנו נשלם לך על ההובלה בכל פעם שהטלוויזיה שלך מתקלקלת? אתה קולט מה אתה אומר? הרי אנחנו לא תחנת מוניות. אנחנו יבואנים של מוצרי חשמל מתקדמים". "כן... מוצרים 'מתקדמים'...", אמר יובב בהיסוס. "אבל זאת כבר הפעם הרביעית שאתם מתקנים לי אותה! זה לא נראה לך מוגזם?"

"תראה. מכשירים מתקלקלים. זה טבעם של מכשירים", ציין המוכר. "אבל הפלזמה שלי כבר שכבה 4 חודשים אצלכם במעבדה. כל פעם שאתם לוקחים אותה לתיקון, אני נאלץ להשאיר אותה אצלכם חודש", התעקש יובב.

"תראה, החלפים יקרים מאוד ולוקח זמן להביא אותם מחו"ל", הסביר המוכר. "כן, אבל למה זה צריך לעניין אותי?", כעס יובב. "אני שילמתי 12,000 שקלים עבור הפלזמה הזאת! כל פעם היא מתקלקלת! כל פעם אני צריך לשלם על הובלה! בסך הכול היא כבר הייתה אצלכם 3 חודשים מתוך 11! זה נראה לכם נורמלי?"

"תראה, זה באמת חריג", אמר המוכר בניסיון להישמע מתחשב, "אני מבין את התסכול שלך". "מבין?! צעק יובב, "4 פעמים רצופות על אותה בעיה ב-11 חודשים!!! אני חושב שזו חוצפה! או שמכרתם לי פלזמה פגומה, או שפשוט עבדתם עליי ודחתם לי פלזמה סוג ד. אני רוצה פלזמה חדשה ותקינה!"

"פלזמה חדשה?", התקומם המוכר, "עם כל הכבוד, אתה משתמש במכשיר הזה כבר כמעט שנה". "שנה?!", המשיך יובב בשלול, "11 חודשים פחות 4 חודשים זה 7 חודשים נטו. כל ה'זורוליג' שלך בגללכם. שלא לדבר על אשתי, שהיא רותחת בגלל שהיא פוספת 100 פרקים של 'המיתרים המעופפים'. אני רוצה פלזמה חדשה - עכשיו! תחפשו פראייר אחר".



מה אומר על זה רפי מהמועצה לצרכנות?

תקלות חוזרות במוצר חשמלי חדש יכולות להצביע על פגם בייצור. אם המוצר פגום, רשאי הצרכן לקבל מוצר חדש או לבטל את העסקה ולקבל את כספו בחזרה. בשנה הראשונה, היבואן או היצרן חייבים לתקן כל קלקול ללא חיוב הלקוח, אפילו לא עבור חלקי חילוף. חובה על היבואן או היצרן לתקן בבית הלקוח את כל המוצרים שאי אפשר להובילם בדרך סבירה. במקרה שלנו, טלוויזיה מעל 20 אינשטש תטופל בבית הלקוח. אם בכל זאת נדרשת הובלה הלוך-חזור, ייעשה הדבר ללא תשלום מצד הלקוח. בנוסף, על היבואן או היצרן להשלים את התיקון תוך זמן קצוב. במקרה שלנו, טלוויזיה שגודלה עולה על 20 אינשטש, תתוקן תוך 3 ימים מיום הקריאה. חשוב מאוד: לפני הקנייה - דרשו תעודת אחריות תקנית.

זכרו: לאחר רכישת מכשיר חשמלי במחיר 150 ש"ח ומעלה

- כל קלקול בתקופת האחריות יתוקן ללא חיוב הלקוח.
- מוצרים גדולים יטופלו בבית הלקוח. אם יש צורך בהובלה היא תיעשה על חשבון היצרן/היבואן.
- התיקון יושלם תוך זמן קצוב.
- לפני הקנייה - דרשו תעודת אחריות תקנית.



2. ענו על השאלות:

- א. מה הבעיה באירוע?
- ב. כיצד בעל החנות היה צריך לנהוג על פי החוק?
- ג. נניח שקניתם מקרר לפני 11 חודשים, והמקרר החדש מקפיא את האוכל. היכן ותוך כמה זמן יתבצע התיקון? מי ישלם עליו?
- ד. מסך המחשב של טל החל לרצד חודש לאחר הקנייה. הוריו לקחו אותו לחנות המחשבים שבה הוא נרכש, והמוכר שלח אותו למעבדה לתיקון. בבואם לקחת את המסך לאחר התיקון, דרש מהם המוכר לשלם 300 ש"ח עבור התיקון. האם עליהם לשלם את המחיר? מה יאמרו למוכר?
- ה. כיצד הייתם ממליצים לצרכנים לנהוג, כדי להימנע מפגיעה בזכויות שלהם? נסחו 3 כללים מנחים להתנהגות צרכנית נבונה.

שימו לב: עליכם לנסח כלל - לא חוק.

כלומר, אל תנסחו חוק שהפרה שלו גוררת ענישה, אלא נסחו כלל התנהגות, 'עשה ואל תעשה', שיעזור לצרכן להתמודד עם בעיות צרכניות, כמו זו שתוארה בסרטון.

