



טופס הגשת תלונה

הבהרות משפטיות בנוגע להגנת הפרטיות ובעניין איסור לשון הרע

אנא קראו בעיון את ההנחיות לפני מילוי הטופס. מילוי ושליחת הטופס למועצה לצרכנות מהווה אישור כי הינך מסכים להנחיות

המועצה הישראלית לצרכנות מטפלת רק בתלונותיהם של צרכנים פרטיים, כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 - כלומר: מי שקונה נכס או מקבל שירות לשימוש אישי, ביתי או משפחתי. לא ניתן להגיש תלונה בשם בית עסק.

על מנת שנוכל לטפל בפנייתכם, חשוב מאוד למלא את כל הפרטים הדרושים ולצרף את כל המסמכים הרלוונטיים. אין לצרף בשום אופן פרטי כרטיס אשראי.

התלונה שלכם עשויה להיות מועברת על פי הדין לגורמים שונים, כגון גורמי אכיפה והרגולטור על פי שיקול דעתה. במשלוח התלונה הנכם נותנים למועצה הרשאה ומיפה כוחה לפנות בשמכם, בצירוף פרטיכם האישיים שציינתם בתלונתכם לגורמים, כאמור, כפי שהמועצה תמצא לנכון.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, על מנת לטפל בפנייתך כראוי, ומתוך חובת הגינות לבית העסק, אנו עשויים לאחר שיקול דעת להעביר את תלונתכם לבית העסק כדי לקבל את תגובתו וכתבה וכלשונה.

על מנת לייעל את הטיפול בתלונה ולמנוע טענות בדבר הוצאת דיבה, הינכם מתבקשים לנסח את התלונה באופן תמציתי וענייני, להתמקד בפרטים הרלוונטיים ולהיצמד לעובדות בלבד. אנא שמרו על דרך התבטאות נאותה ועל לשון נקייה. ביטויים לא הולמים או דברים מסולפים מאפשרים לבית העסק להגיש נגדכם תביעת דיבה או תביעת לשון הרע.

אני מאשר כי ידוע לי שמסירת המידע האישי שלי למועצה לצרכנות הינה בהסכמת בלבד. במקרים מסוימים, אי-מסירת מידע אישי תמנע טיפול בשירות המבוקש.

ידוע לי כי קיימת לי הזכות לעיין במידע האישי ותיקוני, וכי המידע האישי יכול שיועבר לצדדים שלישיים, והכל כמפורט במדיניות הפרטיות, לרבות אמצעי ההתקשרות עם המועצה בענייני פרטיות.

ככל שמדובר בתלונה בעניין גוף פיננסי, אני מאשר למועצה הישראלית לצרכנות לנהל בשמי את התלונה ולקבל מהמוסד הפיננסי כל מידע הדרוש לשם ניהול התלונה שהוגשה על ידי.

כל הכתוב בתקנון זה בלשון זכר. מתייחס גם ללשון נקבה. כל הכתוב בלשון יחיד מתייחס גם ללשון רבים.



טופס הגשת תלונה

פרטי המתלונן

שם + משפחה: _____
כתובת מגורים (רחוב ומספר): _____
עיר מגורים: _____
טלפון להתקשרות בית: _____ נייד: _____
כתובת דואר אלקטרוני: _____

פרטי בית העסק בגינו הינך מתלונן

אנא ספק כמה שיותר פרטים אודות בית העסק
שם בית העסק/נותן השירות: _____
כתובת/סניף: _____
טלפון: _____ פקס: _____
דואר אלקטרוני של בית העסק: _____
מספר ח.פ./ ע.מ (מופיע על גבי החשבונית): _____

מהות התלונה

המוצר או השירות שנרכש / שניתן: _____
תאריך הרכישה / קבלת השירות: _____
סכום העסקה: _____ ₪
אופן ביצוע העסקה (בבית העסק, בבית הצרכן, באינטרנט, בטלפון, אחר): _____

פירוט התלונה (השתלשלות העניינים, כולל מגעים עם בית העסק, תגובתו והנזק שנגרם):

דרישתך מבית העסק: _____

צירוף מסמכים

יש לצרף את המסמכים הקשורים לתלונה (הזמנה, חשבונית, הסכם רכישה, תעודת אחריות, תכתובות עם בית העסק וכו'). נא ציין אילו מסמכים מצורפים:

את טופס התלונה כולל כל המסמכים הנלווים ניתן לשלוח בפקס 03-6241035 או במייל

doc@consumers.org.il