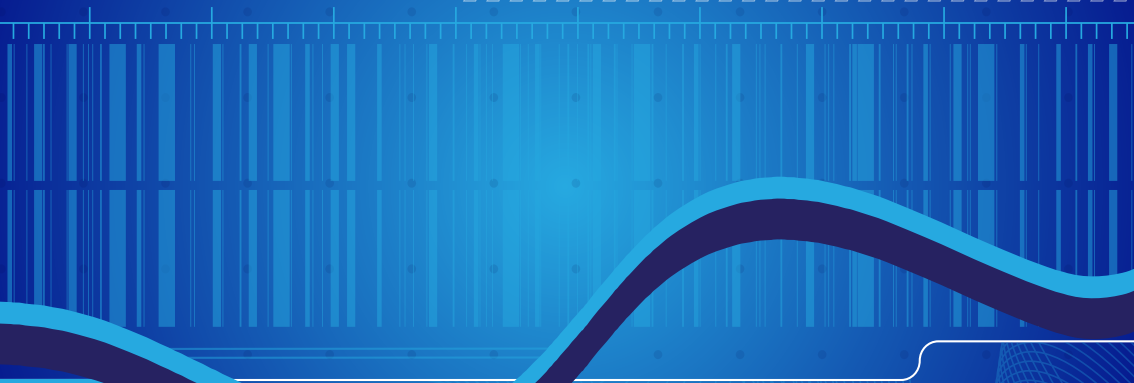


צרכנים, דעו זכויותיכם!



010100100111
11000110
01101010010
01001
0001101010010001010
010010101010101
0100100110001
01000100
01001
010

מצטרפים
יותר,
משיגים
יותר.





חברה יקרה,

בתוקף היותה ארגון העובדים הגדול והמוביל בישראל, זוקפת לזכותה ההסתדרות החדשה פעילות ענפה והישגים רבים במגוון רחב של תחומים הנוגעים לכולנו, ומשפיעים על חיינו כעובדים, כצרכנים וכבני אדם.

לא פעם אנו נתקלים בבעיה בזמן רכישה של מוצר או בקבלת שירות וניצבים חסרי אונים אל מול בית העסק. רבים מהצרכנים אינם מודעים לזכויותיהם על-פי חוק, ולכן, בעת מחלוקת, לרוב הם יוצאים כשידם על התחתונה. מסיבה זו, הקמנו את רשות ההסתדרות לצרכנות, המעניקה לחברי ההסתדרות שירות כצרכנים. **השירות ניתן לחברים בכל מרחבי ההסתדרות בארץ.**

ההסתדרות מעניקה ייעוץ משפטי בהתאם לצורך, סיוע בתביעות קטנות, הדרכה לצרכנות נבונה, מבצעת סקרים ובדיקות ודואגת לקידום חקיקה צרכנית.

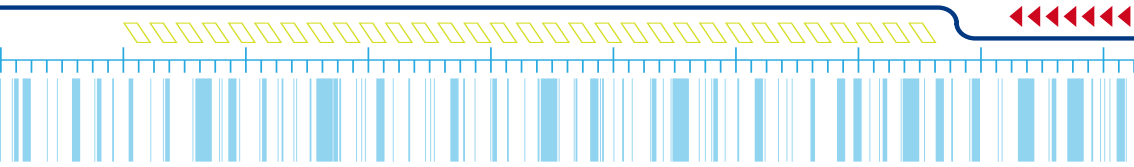
ידע הוא כוח, לכן אנו, בהסתדרות, מצאנו לנכון להוציא לאור חוברת זו, באמצעותה תוכלי לדעת טוב יותר מה מגיע לך ולדאוג שזכויותיך כצרכן לא תפגענה.

אני מקווה שחוברת זו תשמש אותך ותסייע לך לעשות שימוש נכון יותר בכסףך.

בברכה,

עופר עיני

יו"ר ההסתדרות החדשה

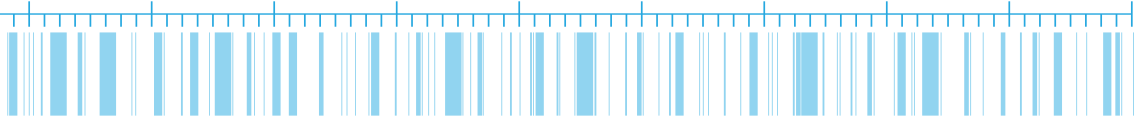


המידע המובא בחוברת הינו כללי בלבד, אין הוא מהווה תחליף לייעוץ משפטי בכל מקרה לגופו ואין להסתמך עליו ללא ייעוץ משפטי מתאים.

**המידע בחוברת זו מעודכן לחודש ינואר 2012
ניתן לעקוב אחר שינויים באתר הרשות באינטרנט
www.histadrut.org.il**

כל הזכויות שמורות לרשות ההסתדרות לצרכנות 2012

**מערכת: עו"ד ירון לוינסון, רחל קרסו, דפנה הר-אבן, נילי עצמון
יועצים משפטיים: עו"ד יורם ארן, עו"ד אריאל מלאכי, עו"ד וגיף אליאב**



צרכנים יקרים,

בחלוף השנים, החקיקה הצרכנית בישראל משתפרת והולכת. לצערנו, לא ניתן לומר זאת על המודעות של הצרכנים בישראל לזכויותיהם ועל המימוש של זכויות אלה. הפער בין זכויות הצרכן לפי חוק, לבין המידע שיש לצרכן על זכויות אלה, גדול ביותר, ואנו נוכחים בכך בעבודתנו היומיומית ברשות ההסתדרות לצרכנות.

בשל כך, מקומה של חוברת כגון זו חשוב ביותר. אנו מקווים שיהיה בה כדי לצמצם את פערי המידע של הצרכן הישראלי בכל הנוגע לזכויותיו הצרכניות שהוקנו לו בחוק, ובכך יעצימו את הצרכנים ויגבירו את כוחם.

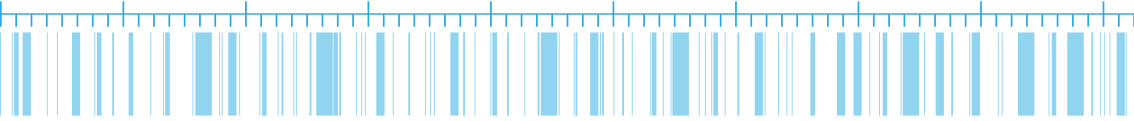
מטבע הדברים, אין אפשרות בחוברת קצרה ותמציתית לסקור באופן ממצה את מלוא זכויות הצרכן. לפיכך, בחרנו להתמקד במספר נושאים עיקריים הנראים לנו כחשובים יותר.

אנו בטוחים כי החוברת המקיפה והעדכנית תעלה את מודעותכם לצרכנות נבונה וכך תתרמו את תרומתכם להתנהגות צרכנית חכמה ולשיפור מעמד הצרכן בישראל.

בברכה,

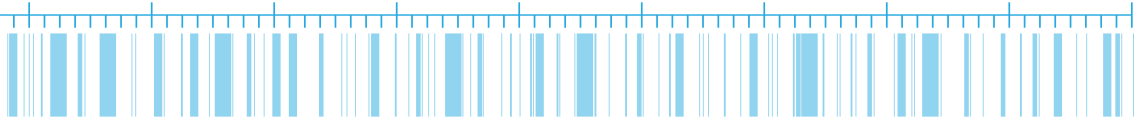
ירון לוינסון, עו"ד
מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות

רפאל מלאכי, עו"ד
יו"ר אגף הרווחה בהסתדרות



תוכן העניינים

- 8.....רשות ההסתדרות לצרכנות
- 9.....עוסק וצרכן
- 9.....עשרת הדיברות לצרכן
- 10.....האיסור להטעות ולנצל את הצרכן
 איסור הטעיית הצרכן
 איסור ניצול הצרכן
 פרסומות אסורות
- 12-11.....הזכות לקבל מידע מלא ונכון
 חובת סימון מוצרים
 חובת הצגת מחירים
 הצגת מדיניות החזרת מוצרים
 הזכות לעיין בהסכם ובמסמכים אחרים הקשורים לקנייה
 מסמכי גילוי
 הוראות שימוש במוצרים
- 12.....האיסור להפקיע מחירים
- 19-13.....ביטול עסקה
 הזכות לבטל עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה
 חריגים, שזכות הביטול לא תחול עליהם
 החזרת התשלום עבור העסקה שבוטלה
 דמי ביטול ועוד: מה רשאי העוסק להפחית מתשלומי הצרכן?
 זכות ביטול בקבלת מתנה
 ביטול עסקת מכר מרחוק
 ביטול עסקת רוכלות
 ביטול עסקה בשל אי התאמה או פגם
- 20.....אחריות ושירות לאחר מכירה
- 21.....חוזים אחידים
- 23-22.....שימוש נבון באמצעי תשלום
 כסף מזומן
 שיקים
 כרטיסי אשראי
 ביטול חיובים



עסקה במסמך חסר
שינוי מחיר ללא הרשאה
שימוש לרעה בכרטיס אשראי

- 25-24..... **בית המשפט לתביעות קטנות**
סמכות בית המשפט לתביעות קטנות
עם או בלי עורך דין
היכן תוגש התביעה
תשלום אגרה
כתב התביעה, כתב ההגנה וההליך בבית המשפט
רשות ערעור
- 27-26..... **היכן מתלוננים ולמי פונים**
- 29-28..... **החקיקה הצרכנית**
- 31-30..... **משרד ראשי, מרחבים ורכזים-כתובות וטלפונים**

רשות ההסתדרות לצרכנות

מתחילת דרכה, ראתה ההסתדרות העובדים צורך בחיזוק הפעילות בתחום הצרכנות, מתוך הבנה שהגנת הצרכן הינה חלק בלתי נפרד מהשמירה על הכנסתו של העובד ועל רמת חייו וזכויותיו.

רשות ההסתדרות לצרכנות הוקמה בשנת 1970, תחת השם "הרשות להגנת הצרכן בהסתדרות".

בשנת 1983 הוענקה לרשות הכרה מטעם המדינה כארגון צרכנים יציג לפי חוק החוזים האחידים התשמ"ג-1982, חוק בתי המשפט (נוסח משולב) התשמ"ד-1984, חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, וחוק ההגבלים העסקיים התשמ"ח-1988.

בראש הרשות עומד מנכ"ל ומשרדה הראשי ממוקם בבית ההסתדרות בתל-אביב. חלק ניכר מפעילות הרשות מתבצע באמצעות רכזי הצרכנות של הרשות הפרושים במרחבי ההסתדרות בכל הארץ. לרכזי הצרכנות יש ידע רב בתחומי הצרכנות והם עוברים דרך קבע השתלמויות וקורסים בתחום זה.

הרשות מטפלת באלפי תלונות מדי שנה, במגוון תחומים, כגון: רהיטים, חברות תקשורת (חברות סלולריות, אינטרנט, כבלים ולווין) מוצרי חשמל, הלבשה והנעלה, נופש ותיירות, מכוני כושר, קורסי לימוד, עסקאות ברוכלות (בבית הצרכן או ברחוב), עסקאות מכר מרחוק (קנייה באמצעות הטלפון, האינטרנט וכדומה) ועוד.

נציגי הרשות מופיעים דרך קבע בפני וועדות שונות של הכנסת העוסקות בחקיקה צרכנית, מייצגים שם את האינטרס הצרכני ומקדמים את החקיקה הצרכנית. גם בוועדות התקינה השונות של מכון התקנים מייצגים אנשי מקצוע ומתנדבים של הרשות את האינטרס הצרכני בקביעת התקנים השונים.

הרשות אף עורכת בדיקות וסקרים במגוון של תחומים צרכניים במטרה להעלות על סדר היום הציבורי נושאים צרכניים שונים ומייעצת לציבור הרחב במגוון של נושאי צרכנות.



עוסק וצרכן

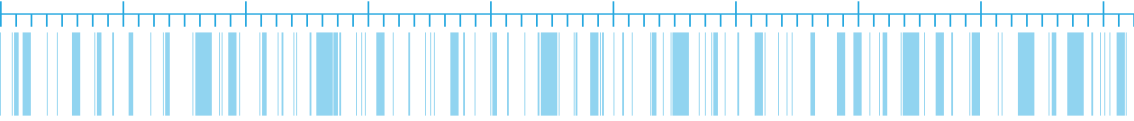
בישראל קיים חוק הנקרא "חוק הגנת הצרכן". חוק הגנת הצרכן מגדיר מיהו "עוסק" ומיהו "צרכן". מכיוון שבחבורת זו נעשה שימוש תדיר במונחים אלה, נביא להלן את ההגדרה הקבועה בחוק ל"עוסק" ול"צרכן".

החוק מגדיר "עוסק" כמי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן. יש לתת את הדעת לכך, שמי שמוכר נכס או נותן שירות באקראי בלבד ולא "דרך עיסוק", איננו מוגדר כעוסק לפי חוק הגנת הצרכן, והוראות החוק אינן חלות עליו כעוסק.

החוק מגדיר "צרכן" כמי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי. יש לתת את הדעת לכך, שמי שקונה נכס או מקבל שירות לשימוש שעיקרו איננו אישי, ביתי או משפחתי, אלא, למשל, לשימוש עסקי, איננו מוגדר כצרכן לפי חוק הגנת הצרכן, והוראות החוק אינן חלות עליו כצרכן.

עשרת הדיברות לצרכן

1. תכנן את קנייתך מראש.
2. השווה את מחיר המוצר או השירות, במספר מקומות, בטרם תרכוש אותם.
3. קנה בעסק המציג מחירים כחוק.
4. רכוש מוצר ששם היצרן וכתובתו מופיעים עליו.
5. העדף מוצר הנושא תו תקן, המבטיח בטיחות ואיכות.
6. קבל לידך וקרא בעיון כל הסכם לפני שתחתום עליו.
7. שלם את מחיר המוצר עם אספקתו. בתשלום בשיקים דחויים, יש לכתוב עליהם "למוטב בלבד", למחוק את המילה "לפקודת" (אם קיימת) באופן שיופיע על השיק "שלמו לפקודת" ולציין אותם ב"קרוס" (שני קווים אלכסוניים).
8. דרוש קבלה על רכישת מוצרים ושירותים.
9. כדאי להימנע מקניות מקריות ברחוב או מאנשים הבאים לביתך.
10. הימנע, ככל האפשר, ממסירת פרטי כרטיס אשראי בטלפון או באינטרנט לגופים בלתי מוכרים, ובכל מקרה, ודא כי רכישה באינטרנט מבוצעת באתר מאובטח.



האיסור להטעות ולנצל את הצרכן

איסור הטעית הצרכן

לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא, לא באמצעות מידע שהעוסק מוסר לצרכן או מציג בפניו, ולא באמצעות הסתרת מידע כזה. החוק מביא כמה דוגמאות לנושאים עיקריים שאין להטעות בהם את הצרכן, וביניהם: מועד אספקת מוצר או מתן שירות, סוג המוצר או השירות, משקל של מוצר, מקום ייצור המוצר, זהותו של נותן השירות, קיומם של חלפים ועוד. נושאים אלו אינם מהווים רשימה סגורה ויכולים להיות מצבים נוספים בהם מסירת מידע מוטעה או אי מסירת מידע ייחשבו כהטעיה.

איסור ניצול הצרכן

לעוסק אסור לנצל את חולשתו של הצרכן כדי לקשור אותו בעסקה החורגת מהתנאים המקובלים. למשל: ניצול חולשה שכלית או גופנית של הצרכן, ניצול אי ידיעת שפה של הצרכן והפעלת השפעה בלתי הוגנת על צרכן, כולם אסורים. כאשר קנה צרכן מוצר או שירות והתברר לו כי הוטעה או נוצל, החוק מאפשר לצרכן, בנסיבות מסוימות, לבטל את העסקה. התשובה לשאלה האם נעשו הטעיה או ניצול המאפשרים את ביטול העסקה אינה פשוטה, ולכן, לא מומלץ לבטל עסקה מטעמים אלה בלי לקבל קודם לכן ייעוץ מתאים. אם אתם חושבים שהוטעתם או נוצלתם, תוכלו לפנות אל רכזי רשות ההסתדרות לצרכנות ברחבי הארץ, או אל המשרד הראשי של הרשות בתל אביב, כדי לקבל ייעוץ והדרכה (ראו רשימה בעמוד 30).

פרסומות אסורות

כאמור, לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא. הטעיה באמצעות פרסומת היא תופעה שכיחה, ולפיכך החוק קובע מפורשות כי הדבר אסור. יודגש, כי אסורה לא רק פרסומת המטעה בנוגע לטיב המוצר ואופיו, אלא גם פרסומת המטעה בדבר עצם היותה כזו. כלומר: אין להסוות פרסומת ככתבה, מאמר וכיוצא בזה, מבלי לציין במפורש כי מדובר בפרסומת, וזאת גם אם המידע הנמסר בה הוא אמת. בהקשר זה, אין הבדל בין פרסומת בעיתון, בתשדירי רדיו וטלוויזיה, באינטרנט או בשלטי חוצות.

בנוסף, פרסומות או דרכי שיווק המכוונות לקטינים, מנצלות את ההשפעה הקלה עליהם והעלולות להטעות אותם, לנצלם או לפגוע בהם - אסורות.

הזכות לקבל מידע מלא ונכון

חובת סימון מוצרים

על פי חוק, הסימון על מוצרים מתוצרת הארץ חייב להיות בעברית. מוצרים מיובאים מחוץ לארץ, בנוסף על היותם מסומנים בלועזית, חייבים להיות מסומנים גם בעברית. על המוצרים להיות מסומנים באופן ברור וקריא. בין השאר יש לציין את שם המוצר וכינויו המסחרי, יש לציין אם המוצר מחודש, פגום או מסוג ב', יש לציין את שם היצרן ומענו, ואם המוצר מיובא - את שם היבואן, מענו וארץ הייצור.

חובת הצגת מחירים

חובת הצגת המחירים היא מן החובות המרכזיות המוטלות על העוסקים. לפי החוק, המחיר צריך להיות מוצג במקום נראה לעין, באופן ברור וקריא. המחיר חייב להיות במטבע ישראלי, ואין לפרסם מחירים במטבעות זרים כך שהצרכן עלול לחשוב שהוא משלם פחות. לגבי נכס או שירות המיועדים להתבצע מחוץ לישראל, ניתן לפרסם מחיר במטבע זר.

המחיר המוצג צריך להיות הסופי אותו משלם הצרכן, כלומר: על המחיר לכלול מע"מ או כל מס אחר המוטל על המוצר. במוצרים המוצגים למכירה ושאספקתם היא ע"י משלוח, המחיר המוצג חייב לכלול את דמי המשלוח, במידה שאלו מוטלים על הצרכן ואין הוא יכול להימנע מהם.

למסעדות, מועדונים וכיוצא באלו, אסור לדרוש מהצרכן מחיר נוסף כדמי אבטחה או תשר, מעבר לזה המפורסם בתפריט או במחירון. המחיר המפורסם אמור להיות המחיר הסופי אותו מוציא הצרכן, כאשר מתן תשר ("טיפ") תלוי ברצונו החופשי של הצרכן.

בנוסף, בכל הנוגע לטובין הנמכרים בתפוזרת, או טובין ארוזים מראש אשר לפי חיקוק או תקן רשמי חובה לציין על גביהם את כמותם, יש להציג את המחיר ליחידת מידה. מחיר ליחידת מידה הינו המחיר הכולל ל-1 קילוגרם של המוצר, 1 ליטר של המוצר, 1 מטר של המוצר, 1 מטר מרובע של המוצר, 100 גרם של המוצר או 100 מיליליטר של המוצר, לפי העניין. לדוגמה: אם המוצר ארוז מראש באריזות של 1.5 ק"ג, יש להציג את המחיר הכולל של המוצר כולו, ובנוסף, יש להציג את המחיר ל-1 ק"ג.

ישנם מספר חריגים לגבי חובות ההצגה והסימון של המחירים, ביניהם לגבי מוצרי מזון הנמכרים בתפוזרת, מוצרים שאינם ארוזים ונמכרים מתוך מכלים גדולים וכדומה.

הצגת מדיניות החזרת מוצרים

על כל עוסק להציג במודעה, באופן ברור וקריא ובמקום הנראה לעין, את מדיניותו לגבי החזרת מוצרים שלא עקב פגם. אם מבקש הצרכן להחזיר מוצר שלא עקב פגם, והעוסק מסרב לעמוד במדיניות עליה הכריז, זכאי הצרכן להחזיר את המוצר תוך שבוע ימים מיום הסירוב ולקבל את כספו בחזרה. אם לא הוצגה במודעה מדיניות החזרה כלל, החוק קובע שרואים זאת כאילו העוסק מאפשר החזרת מוצרים, שלא עקב פגם, בתוך 7 ימים.

הזכות לעיין בהסכם ומסמכים אחרים הקשורים לקנייה

כאשר צרכן עומד לחתום על הסכם עם עוסק, על העוסק לאפשר לצרכן לעיין בהסכם לפני חתימתו. לאחר החתימה, על העוסק למסור לצרכן עותק מההסכם. כאשר קונים מוצר או שירות לגביו ניתנת תעודת אחריות, הצרכן זכאי לעיין בתעודת האחריות לפני הקנייה. העוסק חייב למסור לצרכן עותק של תעודת האחריות, במעמד הקנייה.

מסמכי גילוי

החוק קובע כי בעסקאות מיוחדות (כגון: עסקת רוכלות ועסקת מכר מרחוק, אליהן נתייחס בהמשך) על העוסק לספק לצרכן מסמך בכתב ובו פרטי העסקה, כמו גם פירוט בדבר זכותו של הצרכן לבטל אותה כקבוע בחוק.

הוראות שימוש במוצרים

הוראות השימוש חייבות להיות בשפה העברית. במוצר מיובא, הוראות השימוש צריכות להיות מתורגמות לעברית, באופן שישקף נכונה ובמדויק את הוראות השימוש בלועזית, אם ישנן.

האיסור להפקיע מחירים

ישנם מוצרים ושירותים המוגדרים חיוניים, אשר מחירים מוסדר על ידי החוק. זאת, כדי למנוע מצב בו עוסקים ינצלו לרעה את הצורך במוצר, יפקיעו מחירים ויפיקו רווח בלתי סביר מהמכירה. הסמכות להסדיר את מחיריהם של אותם מוצרים נתונה לשר האחראי. בין המוצרים שמחיריהם מוסדרים מצויים הלחם, החלב, הביצים וכדומה. גם מוצרים הנחשבים חיוניים בשל נסיבות מיוחדות מוכנסים לפיקוח לתקופה מוגבלת. כך למשל, בתקופת החשש למתקפת טילים מעיראק, הוסדר פיקוח על מחירי נייר הדבק.

ביטול עסקה

ניתן לסווג את המקרים בהם קיימת לצרכן הזכות לבטל עסקה שנעשתה כדין, לשתי קבוצות עיקריות:
בקבוצה הראשונה תקום לצרכן הזכות לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא, וזאת גם אם אין במוצר כל אי התאמה או פגם.
בקבוצה השנייה תקום לצרכן הזכות לבטל את העסקה רק בשל אי התאמה או פגם.

הזכות לבטל עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה

צרכן רשאי לבטל עסקה לרכישת מוצרים או שירותים מסוגים שונים כפי שיפורט בהמשך מכל סיבה שהיא ולקבל בחזרה את התמורה ששילם עבורם בתנאים הבאים:

1. מחיר המוצר שרכש הצרכן עולה על 50 ₪.
2. הצרכן ישיב את המוצר לעוסק.
הצרכן יכול להשיב את המוצר היכן שרכש אותו או בכל אחד מהסניפים או נקודות המכירה של העוסק. אם נקודת המכירה או הסניף מופעלים על ידי זכיון שאיננו העוסק, אשר הציג במקום בולט בסניף או בנקודת המכירה הודעה על כך, הצרכן לא יוכל להשיב שם את המוצר.
3. המוצר לא נפגם ולא נעשה בו שימוש בידי הצרכן.
אם הצרכן מחזיר את המוצר באריזה המקורית, זו ראייה מספקת לכך שלא נעשה שימוש במוצר. אם מדובר בעסקה למתן שירות, שבמסגרתה הצרכן נדרש לרכוש מוצר (למשל: צרכן שנדרש לרכוש ממיר כדי לקלוט שידורי טלוויזיה), זכאי הצרכן להחזיר גם מוצר זה לעוסק, אף אם נעשה בו שימוש ובלבד שלא נפגם.
4. הביטול ייעשה בתוך המועד שנקבע בחוק.
5. הביטול כפוף לתשלום דמי ביטול כפי שנקבע בחוק וכפי שיפורט בהמשך.

אלה הם המוצרים או השירותים שניתן לבטל עסקה לרכישתם מכל סיבה שהיא, והמועד שבו ניתן לבטל את העסקה:

סוג השירות / המוצר

היהו, ציוד לבית ולגן ולמעט כלי אוכל לא ארוחים, שעונים, מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה, מטרה מים ומיתקן למים מינרליים.

טובין, הארוחים באריזתם המקורית ובלבד שאריזתם לא נפתחה על ידי הצרכן; טובין שהזמין הצרכן וטרם סופקו לו, אף אם בגלל שאזלו מהמלאי ויש צורך לייצרם או להזמיןם ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן.

ביגוד והנעלה.

שירותי הארחה, נסיעה, חופש וביוליו למעט אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל (לרבות טיסת המשך בחו"ל לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת), חבילות נופש מחוץ לישראל. במקרה של שירות המתבצע במלואו מחוץ לישראל לא תהיה זכות ביטול רק אם העוסק גילה לצרכן בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות מחוץ לישראל.

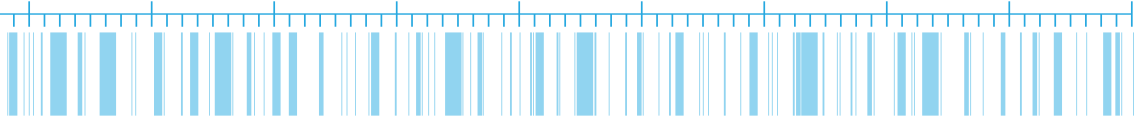
חוגים וקורסים למעט קורס כהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים.

שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער; עסקת נופש ארוך טווח - עסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם; חברות או מנוי במועדון הנחות; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, כהגדרתם בחוק התקשורת; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 4(א2) לחוק התקשורת; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 4 ו-4א לחוק התקשורת; חברות או מינוי במועדון כושר או מועדון בריאות (ספא); חברות או מינוי במועדון היכרות ושידוכים; מינוי להגרלות והימורים.

טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה וזכייה, כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור.

רכב כהגדרתו בפקודת התעבורה שהוא רכב חדש שנרכש מיבואן.

תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 שקלים חדשים.



מועד הביטול וסייגים נוספים אם ישנם

בתוך 14 ימים מיום שקיבל הצרכן את הטובין. פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת. חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש בטובין.

בתוך 14 ימים מיום שקיבל הצרכן את הטובין.

מיום הרכישה ועד תום 2 ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה, ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם הייתה, לא הוסרה.

בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 18 ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.
הערה: 18 הימים נקבעו בהוראת שעה עד ליום 1.1.2013. ממועד זה ואילך יתכן שינוי.

בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 7 ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב, הכולל את הפרטים שנקבעו בחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה.

לרכישת טובין, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לרכישת שירות, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא, ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה. בעסקה שאינה עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק הגנת הצרכן, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן, על פי פקודת התעבורה.

מיום הרכישה ועד תום 2 ימים שלאחריה, שאינם ימי מנוחה.

חריגים, שזכות הביטול איננה חלה עליהם

זכות הביטול כאמור לא תחול לגבי:

ריהוט שהורכב בבית הצרכן; טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות; טובין שעל פי דין אין להחזירם; מוצרי מזון; תרופות ותוספי תזונה; טובין פסידיים; מידע כהגדרתו בחוק המחשבים; גז; טובין הניתנים להקלטה לשעתוק או לשכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית; הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים; תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ-3,000 שקלים חדשים למעט שעונים; טובין שהצרכן ביקש שיסופקו לאחר שישה חודשים ממועד העסקה ואשר מועד הספקתם חלף; עסקה ששולמה באמצעות תווי קנייה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי נטען; שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל, למשל: טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת, או חבילת נופש מחוץ לישראל למעט טיסה מחוץ לישראל ואליה שאינה טיסת המשך.

החזרת התשלום עבור העסקה שבוטלה

העיקרון הוא שאם העסקה בוטלה כדין על העוסק להשיב לצרכן את התמורה שהצרכן שילם. הצרכן צריך להוכיח שהוא ביצע את הרכישה אצל העוסק, ולשם כך עליו להציג לעוסק חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה או הוכחה אחרת המעידים על העסקה, מועדה, הסכום ששולם בה, ואמצעי התשלום.

על העוסק להשיב את התמורה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן, אך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים ממועד ביטול העסקה.

החזרת התמורה תיעשה באופן דומה לאופן שבו נעשה התשלום:

אם התשלום היה במזומן -

הכסף יוחזר במזומן או בשיק מזומן.

אם התשלום היה בשיק -

החזרת התמורה תהיה בתוך 5 ימים במזומן או בשיק מזומן מהיום שהשיק נפרע.

אם התשלום היה בכרטיס אשראי -

יבטל העוסק את החיוב. אם חשבון העוסק כבר זוכה, התמורה תוחזר במזומן או בשיק מזומן. אם באפשרות חברת כרטיסי האשראי לקבל בחזרה את סכום החיוב מהעוסק, ניתן להשיב את התמורה לצרכן גם באמצעות זיכוי כרטיס האשראי של הצרכן, מיידית, בסכום החיוב.



דמי ביטול ועוד: מה רשאי העוסק להפחית מתשלומי הצרכן?

- העוסק לא רשאי להפחית דבר מהתמורה ששילם הצרכן חוץ מהחריגים הבאים:
- א. דמי ביטול, בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.
 - ב. דמי התקנה, אם בוצעה התקנה של מוצרים המשמשים למתן שירות, עד 100 ₪ (זאת בנוסף לדמי ביטול, כפי שמופיע בסעיף הקודם).
 - ג. עלות סליקת כרטיס אשראי, אם העסקה נעשתה בכרטיס אשראי והעוסק הוכיח כי נגבה ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה.
 - ד. במקרה שמדובר בעסקה למתן שירות, על הצרכן לשלם את התמורה היחסית בגין השימוש שעשה בשירות.

זכות ביטול בקבלת מתנה

החוק קובע שזכות הביטול תחול גם אם הצרכן לא קנה את המוצר או רכש את השירות במישרין מהעוסק, אלא קיבל אותם במתנה מאחר (גם אם המתנה היא שובר מתנה, אבל לא אם המתנה היא תווי קנייה).

במקרה כזה, זכות הביטול כפופה להצגת פתק החלפה או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום.

אם שולמה תמורת המתנה במזומן, תהיה החזרת התמורה במזומן או בשיק מזומן. אם שולמה תמורת המתנה בשיק שנפרע, החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך 5 ימי עסקים. אם שולמה המתנה בשיק שטרם נפרע, החזרת התמורה תהיה בתוך 5 ימים מהמועד שיפרע השיק. אם שולמה תמורת המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחובי הצרכן רוכש המתנה.

ביטול עסקת מכר מרחוק

עסקת מכר מרחוק היא כל עסקה שבה לא נפגשים העוסק והצרכן פנים אל פנים. עסקה כזו יכולה להתבצע באמצעות הטלפון, האינטרנט, הדואר, הפקסימיליה וכדומה. בעסקת מכר מרחוק, החוק מטיל חובת גילוי מידע על העוסק בנוגע לפרטים שונים של העסקה, וביניהם: פרטי הסוחר, פרטי המוצר, מחיר ותנאי התשלום, מועד ודרך הספקת המוצר, תקופת תוקף הצעתו של הסוחר והאחריות למוצר. כמו כן חובה על העוסק לידע את הצרכן בדבר זכותו לביטול העסקה. בנוסף, על העוסק למסור לצרכן, לא יאוחר ממועד אספקת המוצר עצמו, מסמך גילוי שבו העוסק יפרט מידע בקשר לעסקה, כפי שנדרש ע"פ החוק. על המסמך לכלול את הוראות החוק לגבי זכות ביטול העסקה על ידי הצרכן.

כאשר בוצעה עסקת מכר מרחוק הצרכן יהיה רשאי לבטלה מכל סיבה שהיא בתנאים הבאים:

- על הצרכן להודיע לעוסק על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת המסמך האמור לעיל, על פי המאוחר מבין השניים.
- לא ניתן לבטל עסקת מכר מרחוק לרכישת מוצרי מזון, טובין פסידיים (כגון פרחים), טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית, טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם, ומוצרים אחרים שנקבעו ע"י השר באישור וועדת הכלכלה של הכנסת.
- על הצרכן להודיע לעוסק על הביטול בכתב, בין אם ע"י פקסימיליה, דואר או דואר אלקטרוני.
- לאחר ביטול העסקה חייב הצרכן להחזיר לעוסק את המוצר שקיבל במקום שבו נמסר לו המוצר.
- אם מדובר בעסקה למתן שירות שאיננו מתמשך, על הצרכן להודיע על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, בתנאי שהודעת הביטול ניתנה לפחות 2 ימים לפני המועד המתוכנן למתן השירות.
- אם מדובר בעסקה למתן שירות מתמשך, על הצרכן להודיע על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מקבלת מסמך המכיל את פרטי העסקה כפי שנקבע, לפי המאוחר, וזאת גם אם הוחל במתן השירות.

לא ניתן יהיה לבטל עסקת מכר מרחוק של שירותי נופש ונסיעה, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך 7 ימים, שאינם ימי מנוחה, לפני מועד מתן השירות.

אם הצרכן ביטל עסקת מכר מרחוק מפני שהתחרט ולא בשל פגם או אי התאמה, מותר לעוסק לגבות ממנו 100 ₪ או 5% ממחיר העסקה, לפי הנמוך מהם, כדמי ביטול העסקה. במקרה בו ביטול עסקה נובע מאי הספקת המוצר או השירות או עקב אי התאמה בין תיאור המוצר או השירות לבין מה שניתן לו בפועל, אין לגבות מהצרכן דמי ביטול.

במקרה של ביטול העסקה, חובה על העוסק למסור לצרכן עותק מהודעת ביטול החיוב ששלח העוסק לחברת האשראי.



חשוב לזכור שכאשר צרכן מבטל עסקה, עליו להחזיר את המוצר שקיבל בלא פגע. אם השתמש הצרכן במוצר וכתוצאה מכך נגרם לו נזק או ירד ערכו, יוכל העוסק לנכות סכומים אלו ממה שיחזיר לצרכן. על כן, אם החלטתם לבטל עסקה, ולו גם במקרים שהחוק מאפשר זאת, הקפידו לא להשתמש במוצר. יחד עם זאת, אריזה פתוחה בלבד לא תיחשב כפגם במוצר, פרט למקרים המפורטים בחוק, כגון: מוצרים הניתנים לשכפול והעתקה, מוצרי מזון ומוצרים לפי הזמנה מיוחדת. בעסקה למתן שירות מתמשך, שבוטלה לאחר שהוחל במתן השירות, ישלם הצרכן לעוסק עבור השימוש היחסי שעשה בשירות. היה והעוסק התקין בביתו של הצרכן התקנה מיוחדת (דוגמא: כבלים, או ציוד לצפייה באמצעות לוויין), העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של ₪ 100. בנוסף לדמי הביטול של העסקה.

ביטול עסקת רכילות

עסקת רכילות היא עסקה שנעשית בעקבות פנייה של עוסק אל צרכן, בכל מקום שאינו בית העסק הרגיל של העוסק. כך למשל, עסקה שנעשתה בעקבות פנייה של עוסק לצרכן במקום מגוריו, במקום עבודתו, במקום לימודיו או סמוך לכל אלה, וכן פנייה לצרכן שנעשתה בקניונים, תחנות מרכזיות וכדומה.

כאשר נקשרה עסקת רכילות, זכאי הצרכן לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא בתוך 14 ימים מיום ההזמנה או מיום שקיבל את המוצר, בהודעה שימסור לעוסק. אם מדובר בשירות, רשאי הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 ימים מיום חתימת ההסכם או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה כפי שנקבע בחוק, לפי המאוחר, וזאת גם אם הוחל במתן השירות.

במקרה שהוחל במתן השירות והצרכן ביטל את העסקה, ישלם הצרכן לעוסק עבור השימוש היחסי שעשה בשירות. אם העוסק התקין בביתו של הצרכן התקנה מיוחדת לצורך מתן השירות (לדוגמא: ממיר, לוין וכיו"ב) העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של ₪ 100.

ביטול עסקה בשל אי התאמה או פגם

על הצרכן מוטלת החובה לבדוק כל מוצר שרכש. על העוסק מוטלת החובה לתת לצרכן את האפשרות לבדוק את תקינות המוצר.

במקרה של אי התאמה או פגם, חייב הצרכן להודיע מיידית על כך לעוסק. במקרה שמדובר באי התאמה או פגם גלויים, הצרכן לא יוכל להסתמך עליהם אם לא הודיע לעוסק על אי התאמה או הפגם במועד. אם אי התאמה או הפגם נסתרים, על הצרכן להודיע עליהם לעוסק מייד עם היוודעם לו.

אחריות ושירות לאחר מכירה

לעוסק חובה לספק תעודת אחריות, בין השאר, למוצרים הבאים: מקררים, מכונות כביסה, מכשירי טלוויזיה ווידאו, דודי שמש, תנורי הסקה דירתיים ומעליות. צווים שניתנו קובעים, בין היתר, מה כלול בשירות שחובה לתת במסגרת האחריות, את המועדים שבהם חייבים נותני האחריות להיענות לקריאת צרכן, את השעות שעל הצרכן להמתין בביתו לבוא אנשי השירות וחובת העוסק להחזיק חלפים.

כאשר מתכוון הצרכן לרכוש מכשיר כלשהו, טוב יעשה אם ידרוש מן העוסק לראות גם את תעודת האחריות שתינתן למוצר. כך יוכל לדעת מה כלול ומה לא כלול באחריות, וגם מרכיב זה יוכל לסייע לו בהחלטה האם לרכוש את המוצר. כדאי לזכור, שאם ניתנת תקופת אחריות ארוכה יחסית, כפי שנוהגים סוחרים לעשות כדי לשכנע צרכנים לרכוש מוצרים מהם, יש לכך גם משמעות כספית, שכן, לגבי כל שנה שבה כבר לא תינתן אחריות, יצטרך הצרכן לשלם בנפרד עבור השירות. לכן, כדאי לשקלל נתון זה במחיר המוצר, ולהיעזר בכך בעת ההחלטה הסופית.

קיימת רשימת מוצרים לגביהם יש חובת מתן אחריות למשך שנה מיום מסירת המוצר לצרכן או ממועד התקנת המוצר, לפי המאוחר. כמו כן בתקנות נקבעו אמות מידה לשירות לאחר מכירה, בנוגע למוצרי חשמל אלקטרוניקה וגז חדשים שמחירים עולה על 150 ₪. בתקנות האמורות נקבעה גם חובה של היצרן לספק חלקי חילוף למוצרים הרלוונטיים, לתקופה מסוימת ובתנאים כפי שנקבע בתקנות. נקבעה גם חובה לקיים תחנות שירות בירושלים, תל אביב-יפו, חיפה ובאר שבע או בסביבתן הקרובה, ולתקן את הדרוש תוך פרק זמן מוגדר.

כמו כן, בנוגע לתיקון מוצרים ביתיים כגון: מקרר, מכונת כביסה, מקפיאים, כיריים לבישול, מזגנים, תנורי הסקה, תנורי בישול ואפייה, מקלטי טלוויזיה שגודלם עולה על 21 אינץ', מדיחי כלים ומייבשי כביסה, נקבע, כי אלה ייעשו בבית הצרכן, ונקבע פרק זמן להשלמת התיקון מרגע הקריאה. כמו כן, נקבע איחור מקסימלי של שתיים לכל היותר לטכנאי, ופיצוי לצרכן במקרה של איחור גדול יותר או ביטול בלתי מוצדק של הביקור.



חוזים אחידים

חוזה אחיד, הוא "נוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו בידי צד אחד כדי שישמשו תנאים לחוזים רבים בינו לבין אנשים בלתי ידועים במספרם או בזהותם". מדובר במצב בו עוסק מציע לצרכן התקשרות באמצעות טופס של חוזה, שנוסח על ידי אותו עוסק בלבד, ללא משא ומתן בין הצדדים (מצב הנהוג בהתקשרות מול חברות גדולות בתחומי התקשורת, הבנקאות, האנרגיה וכדומה).

מטרת חוק החוזים האחידים היא הגנה על צרכנים מפני תנאים מקפחים, מתוך הבנה, שבגלל פערי מידע וכוח בין הצדדים, ציבור הצרכנים נמצא בעמדת נחיתות.

תנאי מקפח הוא תנאי שיש בו קיפוח הצרכנים או הענקת יתרון בלתי הוגן לעוסק, באופן שעלול להוביל לקיפוח צרכנים. ביהמ"ש מוסמך לבטל תנאים מקפחים בחוזה אחיד.

תנאים בחוזה שהוכרו כמקפחים הינם בטלים. בחוק שנתקבל לאחרונה, ושנכנס לתוקפו בתחילת שנת 2012, נקבעה חובה לציין לגבי חלק מן החוזים האחידים האם אושרו בבית הדין לחוזים אחידים אם לאו, ואם אושרו - גם את המועד שבו האישור יפקע. חובה זו נקבעה לגבי חלק מן העוסקים ולא כולם, בהתאם לקביעת השר שתבוא בעתיד.

שימוש נכון באמצעי תשלום

כסף מזומן

כסף במזומן, במטבעות או בשטרות של שקלים חדשים הוא אמצעי תשלום שאותו חייב לקבל כל עוסק מכל צרכן. אסור לעוסק לקבוע כי הוא מקבל תשלום רק בשיקים, או רק באמצעות כרטיסי אשראי.

עם זאת, בתשלום בכסף מזומן ללא קבלת המוצר במעמד התשלום, יהיה קשה יותר לקבל את התמורה בחזרה אם המוצר לא יסופק. במצבים כאלו, יש דווקא יתרון לתשלום באמצעות שיקים או כרטיסי אשראי, כפי שיוסבר להלן.

שיקים

על אף שעוסקים אינם חייבים לקבל שיקים, זהו עדיין אמצעי תשלום נפוץ. יחד עם זאת, על הצרכן להקפיד על כמה כללים בעת תשלום בשיקים. טעות רווחת היא, כי די בסימון "קרוס" (שני קווים אלכסוניים) על שיק כדי לספק הגנה לצרכנים מפני הסבת השיק (מסירתו לאחר). סימון קרוס משמעו אך ורק כי שיק זה חייבים להפקיד בבנק ואי אפשר למשוך את הסכום הנקוב בו ולקבל תמורתו במזומן. כדי להתגונן מפני הסבת שיקים, יש לרשום בראש השיק, את המילים "למוטב בלבד" או "לא סחיר", ולמחוק חלק מהמילה "לפקודת" כך שיופיע בשיק "שלמו לפקודת". ניתן להזמין בבנק שיקים מתאימים מוכנים מראש.

לא מומלץ לבטל שיקים בלי לקבל יעוץ משפטי קודם לכן. לצרכן יש זכות לבטל שיקים רק במקרים נדירים, לכן, חשוב לקבל הדרכה ויעוץ לפני כל צעד שאתם עושים.

כרטיסי אשראי

ביטול חיובים

ככלל, חברות האשראי לא מחזירות תשלומים בגין עסקה שנערכה על ידי הצרכן אלא רק מבטלות תשלומים עתידיים. לעסקה בכרטיס אשראי שלושה צדדים: חברת האשראי, הצרכן והעוסק. לחברת האשראי הסכם מול שני הצדדים ולכן, לא בכל פנייה של הצרכן תבטל חברת האשראי את חיובו העתידי באופן מיידי. במקרה שבו המוצר לא סופק כלל לצרכן, ניתן לפנות לחברת האשראי ולדרוש ביטול של החיובים העתידיים. אם יתברר לחברת האשראי שמוצר אכן סופק ללקוח, חברת האשראי רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.



עסקה במסמך חסר

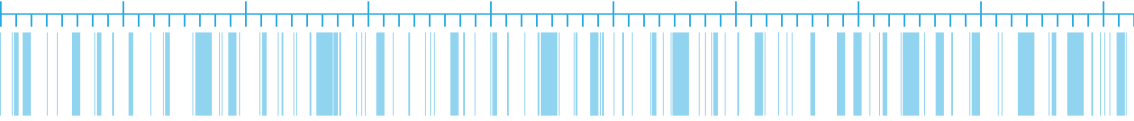
עסקה במסמך חסר היא כל עסקה בה לא חתם הצרכן על מסמך בקשר לעסקת האשראי וכרטיס האשראי חויב בלי שהוצג בפועל. מצב זה שכיח בהזמנות טלפוניות, קניות באינטרנט וכדומה. במקרים כאלה חשופים פרטי כרטיס האשראי לגורמים רבים שעלולים לנצלם לרעה, והצרכן יכול לגלות שכרטיסו חוייב, בלי הרשאתו, לביצוע עסקה כלשהי. על הצרכן שגילה שחויב בגין עסקה במסמך חסר שלא ביצע, לפנות לחברת האשראי תוך 30 ימים מיום שנודע לו על כך. החוק מחייב את חברת האשראי לבטל עסקה זו ולזכות את הצרכן, תוך 15 ימים מיום מסירת ההודעה על ידו. אם יתברר לחברת האשראי שאכן הייתה עסקה בהסכמת הלקוח, היא רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

שינוי מחיר ללא הרשאה

במקרה זה, הצרכן מגלה חוסר התאמה בין המחיר הנקוב בשובר האשראי לבין המחיר בגינו חוייב בפועל. במקרה זה, חייבת חברת האשראי להחזיר לצרכן, בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מ-30 ימים, את ההפרש בין הסכום הנקוב לבין סכום העסקה הנכון. אם יתברר לחברת האשראי שהסכום המקורי שבו חוייב הצרכן הוא סכום העסקה, היא רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

שימוש לרעה בכרטיס אשראי

שימוש לרעה בכרטיס אשראי הינו כל מקרה שבו נעשה שימוש בכרטיס האשראי על ידי אדם שאינו רשאי להשתמש בו. אם הדבר נעשה בידעית הצרכן, לא ייחשב השימוש בכרטיס כשימוש לרעה. המצב השכיח הוא גניבה של כרטיס אשראי כאשר הגנב משתמש בכרטיס האשראי. על בעל כרטיס, שכרטיסו נגנב, להודיע מיידית לחברת האשראי. לאחר מסירת ההודעה האמורה, אסור לחברת האשראי לחייב את בעל הכרטיס בגין כל עסקה שבוצעה באמצעותו. בגין עסקאות שבוצעו טרם ההודעה, יחויב בעל הכרטיס, על פי חוק, בתקרה של 75 ₪ - כהשתתפות עצמית, ובנוסף, ב - 30 ₪ לכל יום שעובר מיום שנודע לבעל הכרטיס על הגניבה ועד למסירת ההודעה לחברת האשראי. אם נמסרה ההודעה תוך 30 ימים מיום היוודע דבר הגניבה, לא יחויב בעל הכרטיס ביותר מ - 450 ₪ בכל מקרה של שימוש לרעה. אם יתברר לחברת האשראי שלא היה שימוש לרעה, רשאית היא לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.



בית המשפט לתביעות קטנות

צרכן המבקש להגיש תביעה נגד גוף מסחרי יכול לעשות זאת בכמה דרכים. תביעה רגילה ניתן להגיש, רצוי באמצעות עורך דין, לבית המשפט המוסמך לדון בתביעה. בדרך כלל יהיה זה בית משפט השלום. ערכאה נוספת העומדת לרשות הצרכנים היא בית משפט לתביעות קטנות וכן קיימים גופי בוררות שונים.

נכון לתחילת שנת 2012, צרכן יכול להגיש תביעה בבית המשפט לתביעות קטנות אם סכום התביעה אינו עולה על 31,900 ₪. לפני הגשת תביעה, מומלץ לפנות למזכירות בית המשפט לתביעות קטנות או לארגוני הצרכנים כדי להיעזר בהם לצורך הכנת התביעה.

סמכות בית המשפט לתביעות קטנות

בית המשפט לתביעות קטנות, הדרן בתביעה שהגיש צרכן, מוסמך לעשות את הדברים הבאים: לדון בתביעות כספיות, להורות לעוסק להחליף מוצר או לתקנו ולבטל עסקה.

עם או בלי עורך דין

הכלל הוא, שלצדדים בבית המשפט לתביעות קטנות אין רשות להיעזר בעורכי דין, אך במקרים מיוחדים רשאי בית המשפט לאפשר להם זאת.

היכן תוגש התביעה

גם אם בהסכם בין הצרכן לבין מי שהוא תובע, נקבע מקום שיפוט מסוים, רשאי הצרכן להגיש את תביעתו לבית המשפט לתביעות קטנות, באחד מהמקומות הבאים:

- מקום מגוריו או מקום עסקו של הנתבע.
- המקום שבו נוצר ההסכם.
- המקום שבו אמורה הייתה להתבצע ההתחייבות.
- המקום שבו נמסר המוצר לצרכן.
- המקום שבו נעשה המעשה או המחדל שבגיניו תובע הצרכן.



תשלום אגרה

צרכן המגיש תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות, חייב לשלם אגרה, בשיעור הקבוע בחוק אותה עת.

כתב התביעה, כתב ההגנה וההליך בבית המשפט

בכתב התביעה שמגיש הצרכן עליו לציין את שמו, מספר הזהות שלו ואת כתובת מגוריו וכן את שם הנתבע, מען מגוריו או עסקו. בתביעה המוגשת נגד חברה כדאי במקרים רבים לצרף את בעל העסק ו/או נציגו, באופן אישי, כנתבעים, ולציין את שמם, מספר הזהות שלהם (אם הם ידועים לצרכן) ואת כתובת מגוריהם או את כתובת בית העסק במקרה של ספק לגבי הגשת תביעה גם נגד בעלים של חברה או נציג של חברה, ותוכלו לפנות לייעוץ לרכזי הצרכנות של הרשות.

בכתב התביעה יש לתאר את העסקה שבוצעה, לציין את התאריכים והמקום שבהם בוצעה, לנקוב בסכום שתובעים ולנמק מדוע התובע זכאי לסכום כסף זה.

בעקבות הגשת כתב התביעה, יוזמן הנתבע להגיש כתב הגנה תוך 15 ימים, ולהתייצב למשפט בתאריך שקבעה מזכירות בית המשפט.

בתום הדיון, יפסוק השופט בתביעה. לפעמים הוא יציע לצדדים להגיע לפשרה ופשרה זו תקבל תוקף של פסק דין. עם מתן פסק הדין, חייב כל צד לנהוג על פי האמור בו.

רשות ערעור

צד המבקש לערער על פסק דינו של בית המשפט לתביעות, קטנות רשאי לפנות לבית המשפט המחוזי ולהגיש בקשה למתן רשות ערעור, תוך 15 ימים מיום שקיבל לידיו את פסק הדין.

היכן מתלוננים ולמי פונים?

לרשות הצרכנים עומדת שורה של גופים אשר אליהם אפשר לפנות בתלונות.

משרד התעשייה והמסחר
פניות הציבור 1-800-20-11-80

הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן
טל. 02-6663530
משרד התעשייה והמסחר, קרית הממשלה, ירושלים.

משרד הבריאות-שירות המזון הארצי
03-6270100

לשירות המזון במשרד הבריאות ניתן לפנות בקשר לבעיות במזון כגון: הרעלה, הימצאות גופים זרים במזון, מכירה אחרי תאריך תפוגה ועוד.
סניפי שירות המזון מצויים במשרדים האזוריים של משרד הבריאות.

המפקח על הבנקים בבנק ישראל
02-6552680

היחידה לפניות הציבור בבנק ישראל מטפלת בתלונות צרכנים נגד בנקים או חברות אשראי.

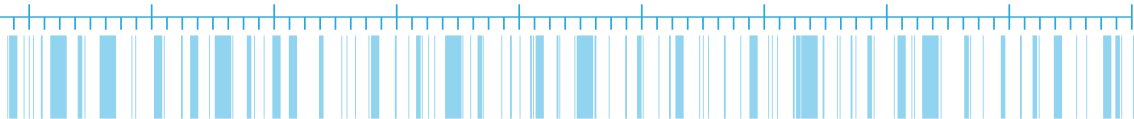
המפקח על הביטוח ושוק ההון במשרד האוצר
02-6211400

יחידת פניות הציבור במפקח על הביטוח מטפלת בתלונות צרכנים נגד חברות ביטוח, קופת גמל וכדומה.

נציבות הקבילות על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי
02-5681234

במשרד הבריאות פועלת נציבות קבילות על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, המטפלת בתלונות צרכנים נגד קופות החולים בכל האמור בזכויות הצרכנים על פי חוק זה.

הביטוח הלאומי
מוקד ארצי 04-8812345



מכון התקנים הישראלי

03-6465154

משרד החינוך

1-800-25-00-25 פניות הציבור

משרד המשפטים

סיוע משפטי לנזקקים 03-6932777

משרד התקשורת

פיקוח ואכיפה על השירות לצרכן, טלפוניה ואינטרנט 03-5198231
המועצה לשידורי כבלים ולווין 02-6702210

משרד התשתיות

מנהל הדלק והגז 02-5316123

צה"ל

קצינת פניות הציבור 03-5691000

רשות הדואר

פניות הציבור 1-700-500-171 03-6303156

רשות המים

פניות הציבור 03-6369602

רשות לשירותים ציבוריים - חשמל

פניות הציבור 02-6217111

ש.י.ל - שירות יעוץ לאזרח

1-800-50-60-60

שכר מצווה

ייצוג משפטי למעוטי יכולת 1-700-505-500

החקיקה הצרכנית

המידע המובא בחוברת זו מושתת על חוקים עיקריים וכן על תקנות וצווים שהוצאו על פיהם. מומלץ, במידה ונתקלים בבעיה, לקרוא את החקיקה הרלבנטית, אשר כתובה, ברובה, בצורה בהירה וברורה.

את נוסח החוקים והתקנות המפורטים להלן וחוקים נוספים תוכלו למצוא באתר רשות ההסתדרות לצרכנות, באדיבות "נבו" - המאגר המשפטי.

- חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981
- תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010
- צו הגנת הצרכן (סימון ואריזה של מוצרי מזון), תשנ"ט-1998
- תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006
- צו הגנת הצרכן (סימון טובין), תשמ"ג-1983
- תקנות הגנת הצרכן (גודל האותיות בחוזה אחיד), תשנ"ה-1995
- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי יהלומים, אבני חן ופנינים), תשנ"ה-1995
- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי נכס בידינות שירות), תשנ"ג-1993
- תקנות הגנת הצרכן (הכשרה מתאימה להסמכה), תשס"ב-2002
- תקנות הגנת הצרכן (הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין), תשס"ה-2005
- תקנות הגנת הצרכן (חישוב שיעור ריבית שנתי), תשמ"ד-1983
- תקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה), תשס"ח-2008
- תקנות הגנת הצרכן (מידע בדבר קרינה בלתי מייננת מטלפון נייד), תשס"ב-2002
- תקנות הגנת הצרכן (מכירות באשראי, מכירה מיוחדת ועסקה ברוכלות), תשמ"ג-1983
- תקנות הגנת הצרכן (סדרי דין לענין תובענה ייצוגית), תשנ"ה - 1997
- תקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), תשמ"ז-1986



- תקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן), תשס"ח-2008
- תקנות הגנת הצרכן (פרטי חוזה הלוואה שאינה הלוואה בנקאית), תש"ן-1989
- תקנות הגנת הצרכן (פרסומת ודרכי שיווק המכוונים לקטינים), תשנ"א-1991
- חוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986
- תקנות כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986
- חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973
- חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970
- חוק חוזה קבלנות, תשל"ד-1974
- חוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982
- תקנות החוזים האחידים, תשמ"ג-1983
- חוק המכר, תשכ"ח-1968
- חוק המכר (דירות), תשל"ג-1973
- חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה-1974
- צו מכר דירות (טופס של מפרט), תשל"ד-1974
- תקנות המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות) (דיווח לממונה), תשס"ט-2008
- חוק מכירת רכב משומש (זכאות למידע וגילוי נאות), תשס"ח-2008
- פקודת בריאות הציבור (מזון) (נוסח חדש), תשמ"ג-1983
- חוק המקרקעין (החלפת ספק גז בבית משותף), תשנ"א-1991
- חוק האחריות למוצרים פגומים, תש"ם-1980
- חוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד-1984, (פרק ב' סימן ה' לחוק החל מס' 59 עוסק בבית המשפט לתביעות קטנות)
- תקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976
- צו שיפוט בתביעות קטנות (ארגונים מייצגים), תשל"ז-1977

משרד ראשי, מרחבים ורכזים-כתובות וטלפונים

רשות ההסתדרות לצרכנות

המשרד הראשי - בית ההסתדרות החדשה, רח' ארלוזורוב 93 תל-אביב 62098
מענה אנושי לפניות הציבור בטל: 03-6921280/1 בימים א'-ה', בין השעות 10:00-12:00

מרחבים ורכזים

מרחב גבעתיים

עו"ד לילך קפלן
טל. 03-7318698
פקס. 03-5730227
ויצמן 18 גבעתיים
ת.ד. 53102 255

מרחב נגב מרכזי/דימונה

שולמית לוי
טל. 08-6551121/2
פקס. 08-6558081
מ"ג המעפילים 9 דימונה
ת.ד. 86000 2

מרחב חדרה/שומרון

יאיר שעיבי
טל. 04-6346616
פקס. 04-6341628
הנשיא ויצמן 47 חדרה 38100

מרחב חולון

מלכה קופפרמן
טל. 03-5023342
פקס. 03-5023355
ההסתדרות 54 חולון
ת.ד. 58100 22

מרחב חיפה

אורי לוי
טל. 04-8610105
פקס. 04-8620889
חורי 2 חיפה 31051

מרחב אילת

אגליק דני
טל. 08-6372131
פקס. 08-6372120
מדיין 1 אילת 40500

מרחב אשדוד

עזרא גינטי
טל. 08-8512200/11
פקס. 08-8531401
שבי ציון 13 אשדוד 77100

מרחב אשקלון

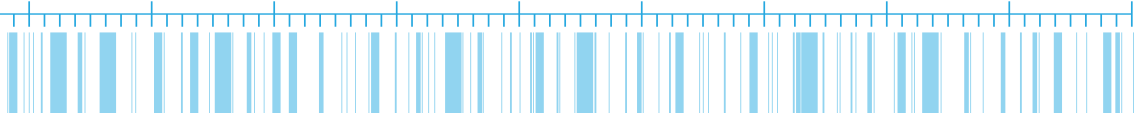
נפש יצחק
טל. 08-6751489
פקס. 08-6751492
בן גוריון 1 אשקלון
ת.ד. 78100 47

מרחב הנגב/באר שבע

אילנה ביטון
טל. 08-6463049
פקס. 08-6463020
דרך שד' רגר ב"ש
ת.ד. 84105 627

מרחב בת-ים

שרי מוכתר
טל. 03-5064121
פקס. 03-5069297
ההסתדרות 3 בת-ים 59494



מרחב פתח-תקווה

יעל שמעוני
טל. 03-9395908, 03-9395900
פקס. 03-9341886
ההסתדרות 19 פתח תקווה
49540

מרחב גליל עליון/צפת

חנא אליאס
טל. 04-6971637
פקס. 04-6971638
ז'בוטינסקי צפת
ת.ד. 1007 13215

מרחב ראשון-לציון

ויקי נייגו
טל. 03-9687069, 03-9687070
פקס. 03-9665969
רוטשילד 60 ראשון לציון 75269

מרחב רחובות

גינת ג'מיל
טל. 08-9311703
פקס. 08-9361371
ליון אפשטיין 24 רחובות 76461

מרחב רמלה-לוד

מזל חיון
טל. 08-9224971
פקס. 08-9255662
אלי כהן 13 לוד 71104

מרחב רמת-גן

נילי מלך
טל. 03-6720152
פקס. 03-6727022
קריניצי 6 רמת גן 52100

מרחב תל-אביב

אריאלה שטרסבורג
טל. 03-6921177
פקס. 03-6921834
ארלזורוב 93 תל אביב 62098

מרחב כנרת/טבריה

מאיה כהן
טל. 04-6791614/5
פקס: 04-6715393
גולני 4 טבריה ת.ד. 4 14367

מרחב ירושלים

יוסי ישי
טל. 02-6207225
פקס. 02-6207279
שטראוס 17 ירושלים 91001

מרחב השרון

אפרת שחר
טל. 09-9554791
הבנים 15, הרצליה
ת.ד. 15 הרצליה

מרחב כרמיאל

מיה זבין
טל. 04-9987988
פקס. 04-9987960
נשיאי ישראל 33 ת.ד. 34
כרמיאל 20100

מרחב גליל מערבי/נהריה

שוש בוגנים
טל. 04-9827799
פקס. 04-9289779
העצמאות 13 נהריה 22100

מרחב נתניה

סוזן מלך
טל. 09-8627962, 09-8618686
פקס. 09-8627963, 09-8846495
רמז 13 נתניה 42310

מרחב עמקים צפוני/נצרת עלית

חיה ברקוביץ
טל. 04-6571527
פקס. 04-6571528
אורנים 8 נצרת עלית 17105



מצטרפים
יותר,
משיגים
יותר.

**ההסתדרות
החדשה**



1-700-700-331

www.histadrut.org.il