

# על מה אתם מתלוננים?

הכותב הוא מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות



**עו"ד ירון לוינסון חושף אילו ספקים ונותני שירותים הרגילו אתכם במיוחד ב-2015, עד כדי כך שהגשמתם נגדם תלונה לרשות ההסתדרות לצרכנות. מובילות את המצעד המפוקפק: חברות התקשורת, וחנויות החשמל, הרהיטים והבגדים**

החזרת בגדים ונעליים בתוך יומיים מיום הרכישה, ומחלוקות בשאלת הפרשנות של תקנות אלו; פרסומים לא מדויקים ומטעים של מבצעים וכיו"ב.

### עסקאות שיווק מרחוק 8%

הכוונה בעיקר לתלונות נגד חברות העוסקות בשיווק אגרסיבי של מוצרים שונים דרך הטלפון, כאשר הפנייה הראשונית ללקוח היא "זכית!"; "הגרלת!"; "מגיע לך!"; "ודומיהם, כדי לפתות את הצרכן. בפועל מתברר לעתים שיש פער גדול בין ה"הזמנה" כפי שהבין אותה הצרכן לבין מה שסופק בפועל - הן בסכומי החיובים והן בסוגי המוצרים, או שמתברר כי ה"מתנה" וה"זכייה" עולות ממון רב. כמו כן, תלונות רבות בתחום זה עוסקות באי קיום החוק המאפשר ביטול עסקאות אלו תוך שבועיים, והתחמקות שונות של חברות אלו מקיום חובתן לבטל את העסקאות.

### בעלי מלאכה ונותני שירותים 6%

תלונות נגד בעלי מקצועות חופשיים, כגון חשמלאים, אינסטלטורים ובעלי מלאכה אחרים אשר מבצעים עבודות בביתם של הצרכנים. המחלוקות מתעוררות בשאלת המחיר הסופי, איכות העבודה והאחריות בגין העבודה שבוצעה. כמו כן, בדרך כלל אין חוזה מסודר בין הצדדים, ולכן המחלוקות הן על הבטחות והסכמים אשר ברוב המקרים נאמרו רק בעל פה, איחורים בסיום העבודה, דרישות לתוספת מחיר תוך כדי עבודה בניגוד להסכם ועוד.

### תיירות ונופש 4%

בין נושאי התלונות שהוגשו בתחום זה: פערים בין ההבטחות בעניין החופשה לפני קיומה לבין ביצועה בפועל; ויכוח בשאלת האחריות בעניין הנזקים שנגרמו לצרכן - הסוכנות? האמרגן? בעלי המלון? - כאשר כל גורם מנסה להפיל את האחריות על האחרים, על גבו של הצרכן; תפוסת יתר בבתי המלון שאליהם בוצעה ההזמנה; אי גילוי נאות באשר לאיכות המלון ו/או מיקומו; איחורים משמעותיים בטיסות; מזוודות שלא הגיעו בזמן או אבדו; אי התייחסות לתלונות מצד החברות ועוד.

### שונות 6%

בין התחומים תחת קטגוריה זו: תחבורה ציבורית, תאגידי מים, דוחות, קנסות, תווי קנייה, מועדוני הנחות, חוזי דוגמנות ועוד.

• הנתונים: על פי מדגם של כ-3,000 תלונות שהוגשו במהלך 2015 לרשות ההסתדרות לצרכנות

### תקשורת 18%

חברות כבלים ולוויין, חברות סלולריות ואינטרנט. תחום התקשורת מוביל את מצעד התלונות לשנת 2015, כפי שהיה גם ב-2014. עיקר התלונות מתייחסות למבצעים שונים שהובטחו לצרכנים ושלא קוימו במלואם; הוספת שירותים ותשלומים ללא הסכמת הצרכן; אי מתן חוזים מפורטים; זמני המתנה ממושכים למענה טלפוני; אי הגעת טכנאים בזמן; חיובים מופרזים בארץ ובחו"ל; חברות שהציעו "מתנות חינם", כגון טאבלטים וכיו"ב, כשלמעשה ה"מתנה" עלתה כסף רב; ועוד.

### מוצרי חשמל 12%

תחום נוסף ששומר מדי שנה בעקביות על מיקומו הגבוה במצעד התלונות. הכוונה לתלונות בקשר עם ספקי מוצרי חשמל כגון מקררים, מכונות כביסה, טלוויזיות, תנורי אפיה ושאר מוצרי החשמל הביתיים. התלונות מתייחסות בעיקר לאי אספקה במועד, לפגמים שונים במוצרים, לתקלות חוזרות ונשנות, לאחריות לא מספקת, לאי גילוי נאות של תכונות המוצר, לשירות גרוע ולאיכות חומרים ירודה, לאי עמידה בזמני תיקוני המוצרים, למחלוקות בעניין ביטולי העסקאות בהתאם לתקנות וכיו"ב.

### היטים 11%

גם כאן מדובר בתחום שמדי שונה זוכה בדירוג גבוה יחסית. בענף זה התלונות הן בעיקר בגין מוצרים פגומים, אי אספקה במועד, אי התאמה בין ההזמנה לבין מה שסופק בפועל, חנויות שהפסיקו לפעול, אי קיום תקנות ביטול עסקה, דרישה לקנס גבוה מזה שמתיר החוק בעת ביטול עסקה, מחלוקות בשאלת "ההזמנה המיוחדת", מחלוקת בעניין דמי ההובלה וכו'.

### הלבשה והנעלה 8%

עוד תחום מוביל במצעד התלונות. התלונות נסובו בעיקר סביב מוצרים בעלי פגמים שלא תמיד מתגלים בשעת הקנייה; אי קיום התקנות המאפשרות

