

## רשות ההסתדרות לצרכנות

### דו"ח התפלגות תלונות לפי ענפים לשנת 2015

להלן הנושאים הצרכניים שבהם התקבלו ה- % הגבוהים ביותר של תלונות במדגם של 3000 תלונות שהופנו לרשות ההסתדרות לצרכנות בשנת 2015:

מס"ד	נושא	% מכלל התלונות
1	תקשורת	18%
2	מוצרי חשמל	12%
3	רהיטים	11%
4	הלבשה והנעלה	8%
5	עסקאות שיווק מרחוק	8%
6	בעלי מלאכה ונותני שירותים	6%
7	תיירות ונופש	4%
8	ציוד לבית ולגן	3%
9	תכשיטים תיקים שעונים ואביזרי אופנה	3%
10	מטהרי מים ומתקני שתיה ביתיים	3%
11	ביטוחים שונים	3%
12	מזון	3%
13	חברות גז ודלק	2%
14	רכב ומוסכים	2%
15	חוגים וקורסים	2%
16	שרותי קוסמטיקה ואסתטיקה	2%
17	אופטיקה/משקפיים	1%
18	בריאות וקופות חולים	1%
19	בנקאות וכרטיסי אשראי	1%
20	מועדוני כושר ובריאות	1%
שוניות	תחבורה ציבורית, תאגידי מים, דוחות, קנסות, תווי קניה, מועדוני הנחות, חוזי דוגמנות ועוד.....	6%