

רשות ההסתדרות לצרכנות דו"ח התפלגות תלונות לפי ענפים לשנת 2016

להלן הנושאים הצרכניים שבהם התקבלו האחוזים הגבוהים ביותר של תלונות במדגם של 2400 תלונות שהופנו לרשות ההסתדרות לצרכנות בשנת 2016:

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

חברות תקשורת (כ-13%)

הכוונה לחברות כבלים ולווין, חברות סלולריות ואינטרנט תחום התקשורת ביחד עם ענף הרהיטים מוביל את מצעד התלונות לשנת 2016. (כמו שהיה גם בשנת 2014) עיקר התלונות מתייחסות למבצעים שונים אשר הובטחו לצרכנים ולא קויימו במלואם, הוספת שירותים ותשלומים ללא הסכמת הצרכן, אי מתן חוזים מפורטים, זמני המתנה ממושכים למענה טלפוני, אי הגעת טכנאים בזמן, תלונות על חיובים מופרזים בארץ ובחו"ל, חברות שהציעו "מתנות חינם" כטאבלטים וכדומה, כאשר התברר "המתנה" עולה כסף רב, וכדומה.

רהיטים (כ-13%)

גם תחום הרהיטים "זוכה" כמו כל שנה בדירוג גבוה יחסית במצעד התלונות השנתי. אך השנה הוא הגיע ביחד עם תחום התקשורת לראש המצעד בתחום זה התלונות הן בעיקר על מוצרים פגומים, אי אספקה במועד, אי התאמה בין ההזמנה לבין מה שסופק בפועל, חנויות שהפסיקו לפעול, אי קיום תקנות ביטול עסקה, דרישה לקנס גבוה ממה שהחוק מתיר בעת ביטול עסקה, מחלוקת בשאלת "ההזמנה המיוחדת", מחלוקת - בעניין דמי ההובלה וכו'.

מוצרי חשמל (כ-12%)

גם תחום מוצרי החשמל שומר השנה על מיקומו הגבוה כמו בשנים עברו במצעד התלונות. בתחום זה הכוונה לתלונות בקשר עם מוצרי חשמל כגון: למקררים, מכונות כביסה, טלוויזיה, תנורי אפיה, ושאר מוצרי החשמל הביתיים. התלונות מתייחסות בעיקר לאי אספקה במועד, פגמים שונים במוצרים, תקלות חוזרות ונשנות, אחריות לא מספקת, אי גילוי נאות של תכונות המוצר, שירות גרוע ואיכות חומרים ירודה, אי עמידה בזמני תיקוני המוצרים, מחלוקות בעניין ביטולי העסקאות בהתאם לתקנות ביטולי עסקאות וכיוצ"ב.

הלבשה והנעלה (כ-7%)

עוד תחום בעל מיקום גבוה מוביל במצעד התלונות. התלונות נסובו בעיקר על מוצרים בעלי פגמים שלא תמיד מתגלים בשעת הקנייה, אי קיום התקנות המאפשרות החזרת בגדים ונעליים תוך יומיים מיום הרכישה, ומחלוקת בשאלת הפרשנות של תקנות אלו, פרסומים לא מדויקים ומטעים של מבצעים וכיוצ"ב.

עסקאות שיווק מרחוק (כ-7%)

הכוונה בעיקר לתלונות כנגד חברות העוסקות בשיווק אגרסיבי של מוצרים שונים דרך הטלפון, כאשר הפנייה הראשונית ללקוח היא "זכית", "הגרתל", "מגיע לך" וכיוצ"ב, כדי לפתות את הצרכן. בפועל מתברר לעיתים כי יש פער גדול בין "ההזמנה" כפי שהצרכן הבין לבין מה שסופק בפועל, הן בסכומי החיובים הן 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 והתחמקויות שונות של חברות אלו מקיום חובתן לבטל את העסקאות. בחודש אוגוסט 2016 חוקק חוק חדש שמאפשר לאוכלוסיות של מוגבלים, עולים חדשים ומבוגרים לבטל עסקאות אלו תוך 4 חודשים.

בעלי מלאכה שונים ונותני שירותים (כ-7%)

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

תיירות נסיעות ונופשים (כ-4%)

פערים בין ההבטחות בעניין החופשה לפני קיומה לבין ביצועה בפועל. ויכוח בשאלת האחריות בעניין הנזקים שנגרמו לצרכן – על הסוכנות? על האמרגן? על בעלי המלון? וכו' כל גורם מנסה להפיל את האחריות על משנהו והצרכן הקטן נופל בין הכסאות. תפוסת יתר בבתי המלון שאליהם בוצעה ההזמנה, אי גילוי נאות באשר לאיכות המלון ו/או מיקומו, תלונות בעניין טיסות שיצאו באיחור רב, מזוודות שלא הגיעו בזמן או אבדו. אי התייחסות לתלונות מצד החברות שאליהן הוגשו התלונות. פרשנות שונה בעניין ביטול עסקת מכר מרחוק בתחום התיירות.

ציוד לבית ולגן (כ-4%)

מוצרים שונים שנקנו על ידי הצרכנים לשימוש בבית או בגן והתגלו בהם פגמים. קשיים בביטול עסקאות אלו בהתאם לתקנות ביטול עסקה.

ביטוחים שונים (כ-4%)

בתחום זה הכוונה הינה בעיקר לביטוחים של חברות פרטיות אשר עושות ביטוחים משלימים לביטוחים של מכשירים חשמליים שמסתיימת תקופת האחריות שלהם המוסדרת בחוק. כאשר הצרכנים באים לממש את הביטוח מתגלים קשיים בפרשנות של ההסכמים ומתגלות "אותיות קטנות" רבות. שמונעות מהצרכנים קבלת ביטוח מלא.