

סיכום

קורס צרכנות נבונה

ומניעת ניצול צרכני

האמור בסיכום להלן אינו מהווה ייעוץ משפטי או תחליף לייעוץ משפטי ואינו מהווה המלצה לנקיטת הליכים כאלה או אחרים או להימנעות מהם. על הקורא לפנות ולהתייעץ עם עו"ד המתמחה בתחום הספציפי בטרם נקיטת כל פעולה משפטית כזו או אחרת. כל המסתמך על האמור בכל דרך שהיא עושה זאת על אחריותו בלבד והאחריות לכל תוצאה, ישירה או עקיפה, בשל הסתמכות על האמור, תחול על המשתמש בלבד (28.6.20)

חוק הגנת הצרכן, התשמ"ח-1981

מושגי יסוד מעולם הצרכנות: "עוסק"; "צרכן";

חוק הגנת הצרכן מגדיר:

צרכן - מי שקונה מוצר או מקבל שירות לשימוש אישי, ביתי או משפחתי.

עוסק - בעל עסק; מי שמוכר מוצר או נותן שירות

הפעלת השפעה בלתי הוגנת בעסקאות

בהתאם לחוק הגנת הצרכן חל איסור על עוסק להפעיל השפעה בלתי הוגנת הפוגעת ביכולתו של צרכן לקבל החלטה האם להתקשר עמו בעסקה.

השפעה בלתי הוגנת לביצוע עסקה הינה:

1. הגבלת יכולתו של צרכן לעזוב מקום או יצירת הרושם בפני צרכן שהוא מוגבל ביכולתו לעזוב מקום;
2. מניעת אפשרות מצרכן להתייעץ לגבי התקשרות בעסקה או לגבי תנאיה;
3. עריכת ביקורים חוזרים ונשנים בבית צרכן כדי לשכנעו לקשור עמו עסקה, אף שהצרכן הביע, את רצונו כי יימנע מכך;
4. ביצוע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו כדי לקשור עסקה, אף שהביעו, את רצונם כי יחדל מכך;
5. ניצול מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של צרכן, כשהוא יודע או היה עליו לדעת על קיומה של מוגבלות זו;
6. ניצול העובדה שצרכן אינו יודע את השפה שבה נקשרת העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה;
7. איום או נקיטת אמצעי הפחדה כלשהו כלפי צרכן או כלפי בני משפחתו;

ביטול עסקה מתמשכת- שירותי רפואה

1. ניתן לבטל עסקה מתמשכת העוסקת בשירותי רפואה (כגון טיפול סיעודי, הסעה באמבולנס, לחצן מצוקה) עד 30 יום מיום החתימה על החוזה, או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי (המפרט את התנאים המהותיים של העסקה) - לפי המאוחר מביניהם.

2. אם בחר הצרכן לבטל את החוזה, העוסק לא יגבה ממנו דמי ביטול כלשהם.

משבוטלה עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה:

3. בוטלה עסקה שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, ואם קיבל מכשירים או ציוד במסגרת העסקה, יעמידם לרשות העוסק במקום שבו נמסרו לו ויודיע על כך לעוסק;

4. התקין העוסק מכשירים או ציוד בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי העסקה, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.

5. על העוסק להשיב לצרכן את התשלום אותו שילם הצרכן (בניכוי דמי ביטול) בתוך 7 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על הביטול ועליו למסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב.

גודל אותיות בחוזה אחיד

סעיף 2 לתקנות הגנת הצרכן (האותיות בחוזה אחיד ובתנאי הכלול במידע המיועד לצרכן), התשנ"ה-1995 קובע שגודל האותיות בחוזה אחיד יהיה לא פחות מ-2 מ"מ, במטרה לסייע בהתמודדות עם הטעיית הצרכנים בעזרת החרגות וסייגים הכתובים באותיות קטנות בחוזה אחיד. הוראה זו יכולה לסייע במיוחד לאנשים זקנים, שעלולים לשגות בהבנת הכתוב באותיות קטנות עקב ירידה בראייה בגיל המבוגר.

גם בחוק הדיור המוגן, התשע"ב-2002, יש התייחסות לגודל האותיות במסמך הגילוי הנוגע לחוזה צרכני מיוחד – חוזה בנוגע לשהות בבית אבות. על פי סעיף 17(ג): "הוראות לפי סעיף 4א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, לעניין גודל אותיות בחוזה אחיד, יחולו, בשינויים המחויבים, על מסמך הגילוי..."

עסקת רכילות

עסקת רכילות מוגדרת בסעיף 8 לחוק הגנת הצרכן כ"הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו או לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן – מקום הצרכן), או פניה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה".

עסק מכר מרחוק

עסקת מכר מרחוק מוגדרת בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן כ"התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה". שיטת המכירה המאפיינת עסקת מכר מרחוק היא שיווק מרחוק. שיטה זו מוגדרת בחוק הגנת הצרכן כ"פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים".

הרחבת זכות ביטול עסקת מכר מרחוק ורוכלות

1. באפשרות אזרח ותיק, אשר ביצע עסקה ברוכלות (בבית הלקוח או בכל מקום שאינו בית העסק) או עסקת מכר מרחוק (אינטרנט, טלפון), לבטל את העסקה תוך 4 חודשים מיום עשיית ההסכם, מסירת המוצר או מקבלת מסמך פרטי העסקה.
2. זכות הביטול המורחבת תחול אף אם נעשה שימוש במוצר על ידי הצרכן בתקופת 4 החודשים בהם זכאי לבטל את העסקה.
3. אזרח ותיק – מי שמלאו לו 65 שנים.

החזרת המוצר ודמי ביטול

במקרה של ביטול עקב **פגם או אי התאמה** בין המוצר או השירות לפרטים שנמסרו לצרכן, יחזיר העוסק לצרכן את כספו בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, והצרכן יחזיר את המוצר לרשות העוסק במקום שבו קיבל אותו.

במקרה שהביטול נעשה מפני **שהצרכן התחרט** והחליט כי ברצונו לבטל את העסקה, רשאי העוסק לקבל דמי ביטול ועל הצרכן להחזיר את המוצר למקום עסקו של העוסק.

שיעור דמי הביטול

גובה דמי הביטול יהיה 5% משווי העסקה או 100 ש"ח, לפי הנמוך מבניהם

זכות הביטול **לא חלה** על מוצרי מזון, תרופות ותוספי תזונה

! זכות ביטול- הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן <https://katzr.net/ef348f>

כללים לצרכנות נבונה

מותר לומר לעוסק "אל תתקשר אלי" ולנתק את השיחה.

להתעקש לקבל את תנאי העסקה בכתב ושהות להחליט בטרם מתן תשובה. אי היענות לדרישה זו צריכה להדליק נורת הזהרה ולהוביל לניתוק השיחה.

להתעקש לקבל אסמכתאות על כל קנייה (פרונטלית, מכר מרחוק, רוכלות) - ולשמור על כל הניירת שהתקבלה מהעסקה (חשבונית\ חוזה)

לגבי חיוב בתשלומים - לעקוב אחרי חיובים באשראי. זמן ביטול עסקה הינו מוגבל וכדאי לטפל בביטול עסקה במהירות האפשרית

לשאול שאלות ברורות לגבי העסקה: כמה תשלומים? כמה כל חיוב?

מאוד כדאי להקליט את השיחות ולידע את המוכרן כי השיחה מוקלטת!

אל תעשה!

לא לסגור עסקאות טלפוניות מבלי לברר על החברה\ להתייעץ

לא לתת מספר כרטיס אשראי בטלפון\ לסוכן שמגיע הביתה

מרגיש שמלחצים אותך? דוחקים אותך לפינה? אל תסגור! את העסקה

אתר משרד האוצר

<https://haotzarsheli.mof.gov.il/Calculators/Pages/Consumer-Day.aspx>

<https://www.ret.co.il/> אתר להשוואת מחירים

כללי הזהב להימנע מניצול צרכני



Stay scam-free with these three golden rules:

- ☒ **Slow it down**
 Take your time and ask questions to avoid being rushed into a bad situation.
- ☒ **Spot check**
 Always look up the bank, agency or organization that's supposedly calling and get in touch directly.
- ☒ **Stop! Don't send**
 No reputable person or agency will ever demand payment on the spot—especially not gift cards.

אמצעים העומדים לרשותם של צרכנים זקנים ושל רשויות

האכיפה לשם הגנה על זכויותיהם הצרכניות

בית המשפט לתביעות קטנות
על מנת לסייע לצרכנים להתמודד עם הקשיים העומדים בפניהם בבואם להגיש תביעה משפטית בתחום הצרכנות לבתי המשפט הוקם בית המשפט לתביעות קטנות, שנועד, בין השאר, לסייע לצרכן לממש את זכות הגישה לערכאות בדרך זולה
על מנת להסיר את החסם הכרוך בייצוג משפטי נקבע כי ההליך המשפטי בבית המשפט לתביעות קטנות יתנהל, ככלל, ללא ייצוג של עורכי דין וכי ייצוג כאמור יתאפשר "רק ברשות בית המשפט ומטעמים מיוחדים שיירשמו".
האגרה הכרוכה בהגשת תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות היא 1% מהסכום הנתבע ולא פחות מ-50 ש"ח (אתר השירותים והמידע הממשלתי, 2019).

גופים שאפשר לפנות אליהם במקרה של ניצול צרכני

המועצה הישראלית לצרכנות אתר המועצה: /https://www.consumers.org.il קישור לטופס הגשת תלונה: https://www.consumers.org.il/category/complaint-form מדריך לגיל השלישי https://www.consumers.org.il/category/guide-for-elderly
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הינה רשות פנים ממשלתית עצמאית, המשמשת כזרוע אכיפה עצמאית בתחומי הצרכנות אתם מוזמנים לפנות במידה ונפגעו זכויותיכם הצרכניות ו/או נחשפתם להפרות צרכניות בניגוד לחוק הגנת הצרכן בין היתר במקרים הבאים: הטעיה, הטעיה בפרסום, ניצול מצוקה והשפעה בלתי הוגנת, חיוב יתר או ללא הרשאה, הצגת מחיר וסימון מוצרים, אחריות ושירות, אי קבלת מידע ומסמכים מחייבים וביטול עסקה. פרטי יצירת קשר: באמצעות אתר האינטרנט: WWW.FTA.GOV.IL פקס לפניות: 02-6739681; מענה טלפוני 02-6739674 בימים ראשון, שני ורביעי, בין השעות 09:00 עד 13:00
אמון הציבור https://www.emun.org (ללא תשלום)
עמותת "המשפט בשירות הזקנה" http://elderlaw.org.il (ללא תשלום)
סיוע משפטי https://www.gov.il/he/service/legal_aid_application (ללא תשלום)
עמותת "יד שרה" *6444 (כרוך בתשלום חד פעמי של 36 ₪)
רס"ב רוני יפה-מפקד מאו"ז גליל עליון (שיטור קהילתי) 04-6940348; 050-6272816; roniy@galil-elion.org.il