



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
מינהל סחר-כנים

כלים להגנת הצרכן

דצמבר 2004

מידע שימושי





ממלא מקום ראש הממשלה שר התעשייה המסחר והתעסוקה

צרכן יקר,

צרכנות וסחר הוגן הינם מיסודותיה המובהקים של כל חברה דמוקרטית. משרד התעשייה המסחר והתעסוקה רואה בהגנת הצרכן ובחינוך לצרכנות נבונה אחת מהמטרות המרכזיות של מדיניותו.

כדי לקדם את הנושא פועל המשרד במספר מישורים:

- תיקון מתמיד של החקיקה הקיימת במטרה להתאימה למציאות הכלכלית המשתנה.
- אכיפת מכלול החוקים הצרכניים.
- פרסום, הסברה וחינוך לצרכנות נבונה.

המהפכה בתקשורת והתפתחות מימדי הפירסום בעיתונות, בטלוויזיה וכניסה לשוק של מכירות באמצעי שיווק אלקטרוניים כגון האינטרנט, מחייבת את המערכת להתאמה מהירה של החקיקה ואכיפת החוקים למציאות הכלכלית המשתנה. למילוי משימותיו נעזר המשרד מחד בחוקים, בתקנות ובצווים ומאידך בארגוני צרכנים, אשר עוסקים בפעילויות במישור האזרחי. בנוסף פועל המשרד להגיע להסכמים על אמונת צרכניות עם גורמי השיווק על מוסדותיהם.

חלק מהתנהגות צרכנית נבונה מתבסס על מידע רלוונטי ועדכני על הזכויות והחובות של הצרכנים והעסקים. בחוברת זו תמצאו מידע על נושאי צרכנות שונים כאשר רוב המידע מתייחס לנושאים הנמצאים בפיקוח ובטיפול משרד התעשייה המסחר והתעסוקה.

ראוי להדגיש, עם זאת, כי שמירת האינטרסים הצודקים של הצרכן והבטחת תמורה נאותה בעד כספו תושג במידה מרבית, רק אם הצרכן יגלה ערנות וידע לעמוד על זכויותיו ויערוך השוואת מחירים ואיכויות בעת עריכת קניותיו.

בברכה

אהוד אולמרט



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה

צרכן יקר,

אנו חיים בחברה צרכנית והצרכנות היא תחום מרכזי בהווית חיינו, היא נוגעת לחלק משמעותי מפעילותינו היומיומית ומשפיעה על התנהגותנו הכלכלית והערכית. לנושאי הצרכנות משקל הולך וגדל במכלול המרכיבים של איכות חיינו. לפיתוח התחום של הגנת הצרכן חשיבות לכלל הציבור והשפעה על עיצוב דמות החברה בה אנו חיים.

באחריות משרד התעשייה המסחר והתעסוקה מספר חוקים המטפלים בהיבטים הצרכניים של חיינו הכלכליים. החוקים העיקריים המופעלים על ידינו הם:

א. חוק הגנת הצרכן: החוק עוסק במערכת היחסים שבין "צרכן" ו"עוסק" ומתרכז במערכת היחסים הנובעת מעסקת מכר של נכס או מתן שירות. בחוק ובתקנות מכוחו כלולים הזכויות והחובות של הצדדים, האחד כלפי השני. אולם, נקודות ההשקה בין עוסק וצרכן רחבות הרבה יותר ואין בעובדה שהחוק אינו מטפל בהן במפורש, כדי לגרוע מחשיבותן ומהצורך להנחילן לשני הצדדים.

ב. חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים: מכוח זה אוכפים את צו הצעצועים המסוכנים.

ג. חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים: מכוחו מפקחים על מחירי מצרכים ושירותים המיוצרים ע"י מנופולים או קרטלים ולא קיימת בשוק תחרות ממשית.

ד. פקודת המשקלות והמידות: תפקידה לוודא שמכשירי המדידה בעסקים מדוייקים ותקינים, מכשירי המדידה שבפיקוח היחידה כוללים מכשירים המודדים מסה(משקל), אורך או נפח.

ה. חוק התקנים: מפקח על שיווק מוצרים החייבים בתקן רשמי ואוכף עמידה בתקנים. העילות לחיוב בתקן רשמי הן: בריאות, בטיחות ואיכות סביבה.

אכיפת החוקים נעשית על ידי מחוזות המשרד העוסקים הן בביקורות יזומות והן בטיפול בתלונות המגיעות מהצרכנים.

חלק מהתנהגות צרכנית נבונה מתבסס על מידע רלוונטי ועדכני על הזכויות והחובות של הצרכנים והעוסקים. בחוברת זו תמצאו מידע על נושאי צרכנות שונים כאשר רוב המידע מתייחס לנושאים הנמצאים בפיקוח ובטיפול משרד התעשייה המסחר והתעסוקה. בחוברת גם הפניה לגופים נוספים העוסקים בתחום, כארגוני הצרכנים ובית המשפט לתביעות קטנות. בנוסף מצורפת רשימת כתובות וטלפונים של גופים הקשורים לתחום.

אנו מקווים כי חוברת זו תהיה לכם לעזר וכי תמצאו בה מידע והדרכה בנושאי הצרכנות השונים.

יצחק קמחי, עו"ד
הממונה על הגנת הצרכן

צביה דורי
מנהלת מינהל סחר פנים

תוכן עניינים

1. חוק הגנת הצרכן 4
2. הממונה על הגנת הצרכן - תפקידים וסמכויות 5-6
3. איסור הטעיית הצרכן 7-8
4. ניצול מצוקת הצרכן 8
5. חובת גילוי לצרכן 8
6. הצגת מחירים 9-10
7. סימון טובין 11-14
8. גודל האותיות בחוזה אחיד 15
9. עסקה ברוכלות 16
10. עסקת מכר מרחוק 17
11. עסקה בעניין רכישה של יחידות נופש 18-19
12. פרסומות המכוונות לקטינים 20
13. הצגת סימני אימות זהב 21
14. היחידה למשקלות ומידות 22-23
15. חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים 24
15. חוק התקנים למען הגנת הצרכן 25
15. תובענה ייצוגית 26
15. בית המשפט לתביעות קטנות 27-28
15. המועצה הישראלית לצרכנות 29
15. טיפול בתלונות בנושאי צרכנות -
תחומי הטיפול במשרדי הממשלה 30-39

חוק הגנת הצרכן

"התפתחות הייצור והמסחר בישראל וביחוד שכלול דרכי השיווק, תיחכום דרכי הפרסום, הגברת התחרות בשוק המוצרים המיועדים לצרכן, ועליית רמת החיים, הביאה לידי כך שהצרכן מתפתה לעתים לרכוש מוצרים שאינו זקוק להם, או שהם באיכות נמוכה מזו שנצטיירה לעיניו נוכח הפרסום שניתן למוצר או לשירות, ולעתים אף לרכוש מוצר או לקבל שירות כשלגבי חלק מהפרטים החיוניים, כגון המחיר האמיתי, האיכות והכמות הנמכרת, הוא הוטעה על ידי הפרסומות שגילתה טפח וכיסתה טפחיים". (מתוך הצעת חוק הגנת הצרכן) תפיסת המחוקק היא כי לצרכן דרושות הגנות מיוחדות מעבר לאלה שבחקיקה הכללית וכי מן הראוי שהטיפול בהגנתו ירוכז בידי רשות מיוחדת.

הגנת הצרכן מפני אלה מושגת כיום באמצעות חוק הגנת הצרכן שהנושא העיקרי בו, הוא איסור הטעיית הצרכן. כדי להגן על הצרכנים נקבעו בחוק הגנת הצרכן, בתקנות ובצווים מכוחו, שורה של חובות ואיסורים על העוסקים שהם היצרנים, היבואנים, הסוחרים ונותני השירותים שמטרתם למנוע את הטעיית הצרכנים, להביא לידיעתם מידע מלא ככל האפשר על טיב העסקה שהם עומדים לעשות, ולתת להם כלים לממש את זכויותיהם בדרך של הגשת תובענות לפיצויים במקרה של נזק שנגרם להם עקב הפרת הוראות החוק. הצרכנים יכולים לתבוע את העוסקים בבית המשפט לתביעות קטנות ואף להגיש תובענות ייצוגיות מקום בו הדבר ניתן על-פי דרישות החוק והפסיקה. משרד התמי"ת עוסק באכיפת החוק במקרים בהם נתגלו עבירות במישור הפלילי. החוק חל על עסקאות צרכניות בלבד כלומר על עסקאות של צרכן הקונה נכס או מקבל שירות לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי.

סחר הגון בהלכה

ההלכה רואה בחומרה רבה גניבת דעת ורמאות במקח וממכר. וכך שנינו בתוספתא (בבא קמא פרק ז"ב): "שבעה גנבים הם, הראשון שבכולם גונב דעת הבריות". בין היתר נקבע כי אין לייפות מצרך באופן המטעה את הלקוח, שיחשוב שהמצרך טוב מכפי שהוא באמת. אין לייחס למצרך תכונה שאין לו. אין למכור מצרך שיש בו סכנה לבריאות תוך העלמת תכונה זו על ידי תאור כוזב. שינוי בציון מקור המוצר עשוי אף הוא, להיכלל בגניבת דעת. לחוק שורשים עמוקים במקורות המשפט העברי, הנותנים הגנה רחבה לצרכן במסגרת הלכות הונאה וגניבת דעת. היסוד להלכות אלו הוא במקרא: "וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמתיך אל תונו איש את אחיו" (ויקרא כה, 14). את חומרתם של מעשים שיש בהם הונאה, הפקעת שערים וכדומה הדגישו חכמינו בבבא בתרא לאמור: "אוצרי פירות ומלווי בריבית ומקטיני איפה ומפקיעי שערים, עליהם הכתוב אומר "מתי יעבור החודש ונשבירה שבר ונפתחה בר, להקטין איפה ולהגדיל שקל ולעוות מאזני מרמה" ובשמו של רבי לוי נאמר: "קשה עונשן של מידות יותר מעונשן של עריות".

הממונה על הגנת הצרכן - תפקידים וסמכויות

הפיקוח על ביצוע הוראות חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 מוטל על הממונה על הגנת הצרכן, עובד משרד התעשייה המסחר והתעסוקה, המתמנה לתפקידו על ידי הממשלה.

בחוק מוסדרים בין היתר הנושאים הבאים:

- איסור הטעיית הצרכנים
- איסור ניצול מצוקתם
- איסור פרסומת מטעה
- כללים בנוגע למכירות באשראי
- חובות גילוי ומידע לצרכן
- כללים בדבר פרסומת המכוונת לקטינים
- חובות וכללים בדבר סימון טובין
- חובות וכללים בדבר הצגת מחירי מוצרים ושירותים
- חובות בדבר מתן מידע לצרכנים והגנות בסוגי עסקאות מיוחדות:
 - עסקאות ברוכלות (מכירות מדלת אל דלת)
 - עסקאות בדירות נופש

עסקאות מכר מרחוק (עסקאות), שאין בהן קשר ישיר בין מוכר לקונה, המתבצעות בעקבות פנייה של עוסקים לצרכנים באמצעי פרסום שונים, וההתקשרות נעשית בטלפון או בכל אמצעי אלקטרוני, ללא נוכחות משותפת של הצדדים).

- מידע בדבר קרינה בלתי מייננת מטלפון נייד.
- תובענות ייצוגיות

לממונה תפקידים נוספים:

- לטפל בתלונות שראה בהן ממש על הפרת הוראות חוק זה או על פגיעה אחרת בצרכן:
- הטעיית הצרכן, ניצול מצוקת הצרכן, אי מילוי חובות גילוי לצרכן, פרסום מטעה, מכירות באשראי, אי סימון טובין, עסקאות מיוחדות: רוכלות, דירות נופש, מכר מרחוק.
- לערוך וליזום סקרים ומחקרים בענייני צרכנות.
- לטפל בכל עניין אחר הקשור להגנת הצרכן ואשר לא הוטל בדין על רשות אחרת.

חוק הגנת הצרכן חל על המשק כולו, למעט ענפי הבנקאות והביטוח שהוצאו במפורש מתחולתו. לפיכך, לממונה סמכויות גם בתחומים הנמצאים בסמכותם של משרדי הממשלה האחרים ועל גופים וחברות המצויים באחריות אותם משרדי ממשלה, ואשר עליהם חל חוק הגנת הצרכן. לדוגמה: החברות לתקשורת הסלולרית או החברות לתקשורת בינ"ל, הנמצאות בתחומן של משרד התקשורת, או חברות ממשלתיות הנותנות שירותים, כגון חברת החשמל וחברת הבזק. אלה לכאורה אינם תחומים הנמצאים בסמכות משרד התמי"ת, אולם בכל הנוגע להגנת הצרכן, לשמירה על האינטרסים של ציבור הצרכנים, לקיומה של תחרות, למסחר הוגן ולמתן מידע, יש למשרד התמי"ת סמכות לפעול.

לצורך ביצוע תפקידי הוענקו לממונה סמכויות שונות שהוא מאציל למבקרים ולחוקרים במחוזות המשרד. הממונה רשאי, בין השאר, לערוך חקירות פליליות, לתפוס מסמכים ודוגמאות של מוצרים, לבדוק טובין ושירותים.

1. אל יחידת הממונה על הגנת הצרכן מגיעות תלונות ופניות מציבור הצרכנים. תלונה המגלה עבירות על החוק מועברת לבדיקה במחוזות המשרד הכפופים למינהל סחר פנים. בסיום החקירות מתקבלת החלטה בלשכות המשפטיות במחוזות אם להגיש כתב אישום בגין הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, או לנקוט צעדים אחרים בהתאם להוראות החוק.

2. המחוקק קבע בחוק גם כלים אדמיניסטרטיביים שיסייעו בשמירה על החוק:

- קבלת התחייבות, לפי סעיף 28 לחוק, מעוסק שעבר לכאורה עבירה על הוראות החוק, שלפיה העוסק מתחייב להימנע מלעבור עבירה על הוראות החוק. התחייבות זו מגובה בערובה כספית.

- להעמיד עוסק על חובתו להפסיק פעולות שיש בהן לכאורה הפרת הוראות חוק זה או שלא לחזור עליהן.

- הוצאת צווי מניעה, סמכות הנתונה גם ליועץ המשפטי לממשלה.

3. פעילות מונעת - את פעילות היחידה להגנת הצרכן מנחה התפיסה, שצרכנות נבונה היא אחד התנאים הבסיסיים לאיכות חיים במדינה מודרנית. לפיכך, מטפלת יחידת הממונה על הגנת הצרכן בנושאים של חינוך לצרכנות נבונה, מתן מידע, הדרכות, פרסומים ותכניות לימודים בשיתוף פעולה עם גורמים שונים במשק.

4. לממונה הוקנו סמכויות נוספות מכוח החוקים הבאים:

- חוק המתווכים במקרקעין, התשנ"ו-1996: חוק זה קובע נורמות להסדרת הפעילות בתחום. עיקרו איסור בתיווך במקרקעין ללא רישיון, וחובת המוטלות על העוסקים בתיווך.

- חוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958: חוק זה מחייב פעילות ופרסום של מוסדות אקדמאיים ושלוחותיהם בכל הקשור לקבלת היתר, הכרה או רישיון של המועצה להשכלה גבוהה. החוק קובע גם חובת גילוי ומתן מידע ללומדים באותם מוסדות.

- חוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982: חוק זה מקנה לממונה על הגנת הצרכן סמכות לפנות לבית הדין לחוזים אחידים ולהופיע בו, ולקבל מעוסקים שונים העתקים מחוזי ההתקשרות שלהם עם הצרכנים.

איסור על הטעיית הצרכן

האיסור המרכזי בחוק הגנת הצרכן הוא איסור הטעיית צרכן בסי' 2 לחוק. מפסיקת בית המשפט העליון עולה, כי החוק אינו דורש הטעיה הלכה למעשה. כל שנאסר על פיו הוא עשיית דבר "העלול להטעות צרכן". מטרתו של איסור זה להבטיח, כי הצרכן יקבל מידע מלא ואמיתי על העסקאות שהוא חפץ לבצע. איסור ההטעיה מתפרש על כל מעשה או מחדל בכתב או בעל-פה, העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה. בחוק מצויינים למעלה מעשרים עניינים שהטעיה בהם תחשב למהותית בעסקה ותהווה עבירה פלילית, אולם אין זו רשימה סגורה.

הפרטים הנחשבים לפרטים מהותיים בעסקה הם:

1. הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;
2. המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;
3. מועד ההספקה או מועד מתן השירות;
4. השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;
5. דרכי הטיפול בנכס;
6. זהות היצרן, היבואן או נותן השירות;
7. השם או הכינוי המסחרי של הנכס או השירות;
8. מקום הייצור של הנכס;
9. תאריך הייצור של הנכס או תאריך תפוגתו;
10. החסות, העידוד או ההשראה שניתנו ליצור הנכס או למכירתו או למתן השירות;
11. התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למפרט או לדגם;
12. קיומם של חלפים, אביזרים או חומרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו;
13. המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית.
14. חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מהותם, תוצאות השימוש בהם, והסיכונים הכרוכים בהם;
15. השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ;
16. שירות אחזקה ותנאיו;
17. תנאי אחריות לנכס או לשירות;
18. כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;
19. היות העסקה שלא במהלך עסקים.
20. היות מקורו של הנכס הנמכר בפשיטת רגל, בכינוס נכסים או בפירוק של חברה.

בנוסף נקבע בחוק כי:

- לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.
- לא יציב עוסק שלט ולא יודיע בכל דרך אחרת, שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצרו.
- במקום בו מודיע העוסק כי לא ניתן לבטל את העסקה, עליו לסייג הודעתו באופן שיובהר שאין הדבר חל במקרים בהם החוק מאפשר ביטול.
- **האיסור על הטעיה כאמור לעיל חל גם על פרסומת.**

ניצול מצוקת הצרכן

סעיף 3 לחוק אוסר על עוסק לקשור עסקה באמצעות **דבר** שיש בו ניצול של חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן, או בשל אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה. כמו כן אוסר הסעיף ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו במטרה לקשור עסקה "בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת".

דבר בסעיף זה כולל כל מעשה או מחדל, בכתב או בעל-פה או בכל דרך אחרת שיש בה ניצול כאמור.

חובות גילוי לצרכן

סעיף 4 לחוק מטיל על עוסק חובה לגלות לצרכן:

1. כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס.
2. כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת, כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש או טיפול רגיל.
3. כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

הוראות הסעיף חלות גם על שירות.

הצגת מחירים

חשיבות הצגת המחירים

תכלית הצגת המחירים להביא לידיעת הצרכן את מחיר המוצר או השירות לפני ביצוע הקנייה. ידיעת המחיר טרם הקנייה היא מידע מהותי וחיוני שצריך להימצא בידי הקונה והיא מאפשרת לו להחליט אם כדאי לו לרכוש את המוצר או את השירות, מונעת הפליה במחירים בין קונה לקונה, פוטרת את הקונה ואת המוכר מדין ודברים על המחיר ומאפשרת לצרכן לדעת אם המחיר ששילם בקופה זהה למחיר שהוצג על המוצר.

עקרונות החוק בנושא הצגת מחירים

בחוק נקבעו שני העקרונות המרכזיים הבאים:

- **הצגה, פרסום ונקיבת המחיר הכולל בלבד של נכס או של שירות.** המחיר הכולל מוגדר כ"מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות -
 1. מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;
 2. כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, מבלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה."

- **הצגה, פרסום ונקיבת מחיר של נכס או שירות במטבע ישראלי בלבד.**

להלן פירוט עקרונות אלה:

1. **הצגת המחיר הכולל בלבד של נכס*:**

דוגמאות:

יש להציג אך ורק את מחיר המוצר כשהוא כולל מע"מ. יש להציג את מחירו הכולל של המוצר (כולל דמי משלוח, דמי טיפול וכל תשלום נלווה). אולם, במקום שבו ניתנת לצרכן אפשרות מעשית לקחת את המוצר באופן עצמאי ניתן להציג את המחיר ללא דמי המשלוח וכו', בתנאי שהדבר מצוין במפורש.

2. **הצגת מחירו של נכס במטבע ישראלי בלבד* למעט הפטורים הקבועים בחוק שיפורטו בהמשך.**

המחיר המחייב - במקרה של הבדל בין המחיר המוצג על מוצר לבין המחיר הנדרש עבורו בקופה, תהיה עדיפות למחיר המוצג על גבי המוצר. יובהר, כי משרדנו מתייחס לנושא זה בחומרה, ורואה בו, בהתאם לנסיבות, גם עבירת הטעיה.

3. **הצגת מחיר כולל ובמטבע ישראלי בלבד של שירותים** שקבע השר. נכון להיום, יש חובה להציג את מחירי השירותים של מספרות ומכבסות בלבד (עוד מחקיקה קודמת) ולא של כלל השירותים.

* יובהר כי הוראות אלו לגבי הצגת המחיר הכולל ובשקלים בלבד חלות גם על טובין המוצגים לראווה ע"י עוסק.

4. החלת העקרונות בדבר הצגת מחיר כולל ובמטבע ישראלי בלבד גם על פרסום ונקיבת מחיר של נכס או שירות ע"י עוסק.

דוגמאות:

בעלי מקצוע למיניהם, הנותנים שירותים כגון אינסטלטור, חשמלאי וכי חייבים לפרסם ולציין מחירים הכוללים מע"מ בלבד. אולמות אירועים חייבים לפרסם את מחיריהם בשקלים בלבד.

הוראות פטור

החוק קובע הוראות פטור לעקרונות הנ"ל.

אנו נתרכזו בהוראה העיקרית הנוגעת לצרכנים, ועניינה פטור מהצגת מחירי מוצרים ושירותים במטבע ישראלי במקרים ובאופן המפורטים בחלק ב' לתוספת לחוק, ביניהם:

- מוצרים הנמכרים במחשני מכירה ליוצאים לחו"ל (דיוטי פרי) - מחירים בשקלים ייקבע לפי השער היציג.
- שירות הולכת נוסעים או הובלת מטענים מישראל או אליה (כרטיסי טיסה) וכן חבילות תיירות ונופש היוצאות מישראל - מחירים בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל.

דרך הצגת מחירים של סוגי מצרכים מסוימים

יש סוגי מצרכים שניתן להציג את מחירם לא על גבי המצרך או על אריזתו, ובלבד שהצגת המחיר כאמור נראית לעין, ברורה וקריאה בדרך המאפשרת לכל אדם לדעת את מחיר המוצר. מצרכים אלו ואופן הצגתם מפורטים בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (הצגת מחיר של סוג מצרכים מסוימים), התשנ"א-1991, המופיע באתר האינטרנט של משרדנו www.moital.gov.il. דוגמאות:

- ירקות או פירות טריים בתפוזרת - ניתן להציג את מחירם ע"י הצבת שלט על המצרך או מעליו, או ע"י הצמדת תווית למדף שמתחת למצרך, ועליהם מצוין המחיר ל-1 ק"ג.
- מוצרים הנמכרים מאחורי דלפק מתוך המלאי ולצרכן אין גישה אליהם - אין צורך להציג מחירים על גביהם ודי בהעמדת קטלוג מחירים על הדלפק לעיון הצרכן.

סימון טובין

מטרת סימון טובין

כלי חשוב המסייע לצרכנים בקנייה נבונה ונכונה של מוצרים המיועדים לשימושם הינו סימון הטובין.

הסימון מכיל מידע רב שתפקידו לסייע לנו בתהליך קבלת ההחלטות שאותו אנו מבצעים לפני הרכישה ואחריה.

לסימון מספר מטרות:

אזהרה - בנושא בטיחות ובריאות.

הדרכה - הוראות התקנה, הפעלה, שימוש ותחזוקה.

מידע כללי - על היצרן, על היבואן וכן על המוצר, איכויותיו, כמותו, מחירו, מרכיביו וכו'.

הוראות הסימון הכלליות בחוק הגנת הצרכן חלות על כל המוצרים למעט קבוצות המוצרים הבאות:

● כל המוצרים שחל עליהם תקן ישראלי רשמי. במקרה זה הוראות הסימון הינן חלק מהתקן ומחייבות בהתאם.

● מוצרים שהוצאו במפורש מתחולת חוק הגנת הצרכן ואופן סימונם נקבע בחוקים אחרים. העיקריים שבהם: מזון, מוצרים של תעשיות הדפוס (ספרים, עיתונים וכדומה) יצירות אומנות ועתיקות.

● הוראות סימון בצווים מכוח חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים (כגון מקררים, מכונות כביסה, מקלטי טלוויזיה).

ישנן בחוק הוראות מיוחדות למספר קבוצות מוצרים.

הוראות אלה באות נוסף להוראות הכלליות. למשל: הוראות סימון לרהיטים, לכלי בית, למוצרי נייר ולהלבשה.

הסימון הוא תעודת הזהות של המוצר, ועל כולנו לדאוג כי היתרונות שאנו יכולים להפיק מסימון על פי החוקים השונים, יהיו חלק אינטגרלי מחיי המסחר ומנורמות התנהגות מקובלות, שיובילו לשיפור איכות חיינו.

המסגרת החוקית

על פי החוק בישראל ניתן לחייב עוסק לסמן טובין בפרטים אלה:

מחיר הטובין לצרכן (כולל מע"מ); תאריך ייצורם (לרכב ולמוצרים בני קיימא, שנת הייצור ולמזון יום הייצור); מועד תפוגת השימוש במוצר (לתרופות, סרטי צילום ומוצרי מזון); היותם מסוכנים לשימוש (כולל אזהרות); דרך השימוש בהם (כולל הוראות טיפול ושימוש מטעמי בטיחות); איכותם (היות המוצר פגום או מסוג נחות); סבילותם; עמידותם או תכונותיהם האחרות לרבות תכונות שיש בהן לעשותם "כשרים" בעיני הציבור כולו או מקצתו; הוראות אחסנה; הכמות (תצויין ביחידות אורך, שטח, נפח או משקל נטו או ברוטו - בשיטה המטרית);

אישור שימוש במוצר ממשד הבריאות ומספר האישור; לאלו שימושם הוא מיועד; הרכב החומרים במוצר; צורת האריזה; ארץ הייצור; כתובת היצרן; היבואן המשווק; צורת הסימון (הדפסה, הטבעה, גודל האותיות); שפת הסימון ועוד.
 חובת הסימון חלה גם על חלק מהשירותים, לדוגמא: שלטים במכבסות ובהם סימוני הוראות הטיפול במוצרי טקסטיל והלבשה, שלטים בחנויות לתכשיטים ובהם סימוני זהב.

תחומי האחריות של משרדי הממשלה

על אכיפת הוראות הסימון מופקדים משרדי הממשלה השונים, כל משרד בתחומו לדוגמא: משרד הבריאות נושא באחריות לסימון תרופות ומזון, משרד התחבורה לסימון חלקי חילוף לרכב, משרד התעשייה המסחר והתעסוקה לסימון מרבית מוצרי הצריכה.

דרישות הסימון

בחוק נקבע כי חובתו של "עוסק" (דהיינו כל מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, לרבות יצרן) לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן, או במצורף להם, פרטים בדבר:

- שם המצרף וכינויו המסחרי
- ארץ הייצור.
- שם היצרן ומענו, ואם המצרף מיובא שם היבואן ומענו.
- כמות המצרף (משקל, נפח, מספר היחידות וכדו'), כאשר הפריטים יתייחסו לכמות (נטו) וכן פירוט חומרי היסוד שמהם הוא מורכב.

הסימון יהיה בעברית זולת אם נקבע אחרת.
 החוק אוסר מכירת מצרף לא מסומן וכן את החזקתו לשם מכירה.
 אם המצרף "מוחדש" (מצרף שהיה בשימוש הצרכן הוחזר ליצרן לצורך החדשתו כדי שניתן יהיה למכור אותו מחדש לצרכנים) יסומן המצרף במילה מיוחדת ותאריך החדשתו.

הוראות סימון מיוחדות:

בצד הוראות הסימון הכלליות החלות על כל הטובין המיועדים למכירה לצרכן, כולל הצו תוספות ובהן הוראות מפורטות המתייחסות לסימון הטובין שלהלן:

1. כלי בית; 5. מוצרי הלבשה;
2. רהיטים; 6. שקיות פוליאאתילן;
3. מוצרי נייר וקרטון; 7. תיקים.
4. צבעים;

חובת צירוף הוראות שימוש:

- בתוספת השלישית לצו נקבע כי טובין שלהלן יש לצרף הוראות שימוש או אזהרה בעברית:
1. סירי לחץ;
 2. סיפוני מתכת לייצור מי סודה;
 3. צבעים וחומרי איטום;
 4. טמפונים (תוכן הוראות השימוש חייב באישור משרד הבריאות);
 5. חומרי ניקוי, אבקות כביסה, נוזלים לכביסה, תכשירים לניקוי כלים, תכשירים לניקוי, כימיקלים לשימוש ביתי, חומרים לפתיחת סתימות ביוב ביתיות;
 6. מכלי ארוסול לשימוש ביתי;
 7. כריות וסדינים חשמליים;
 8. שעונים דיגיטליים;
 9. מצלמות;
 10. מכוונות תפירה חשמליות לשימוש ביתי;
 11. מערבלי מזון ביתיים;
 12. סכינים חשמליים לחיתוך;
 13. שואבי אבק ביתיים;
 14. מייבשי כביסה ביתיים;
 15. משהצים;
 16. מייבשי שיער;
 17. מכוונות גילוח;
 18. מסחטות חשמליות;
 19. מפזרי חום;
 20. מצננים;
 21. מערכת סטריאו;
 22. מכשירי וידאו;
 23. מכשירי גז ביתיים לשימוש בגז פחממני מעובה (הוראות בטיחותיות);
 24. תנורי מיקרו-גל;
 25. תנורי נפט;
 26. מחשבים אישיים כולל מדפסת;
 27. חלקים של טובין להרכבה עצמית;
 28. מדיח כלים ביתי;
 29. תנורי בישול ואפיה;
 30. מקדחות חשמליות;
 31. מכשירי שולחן חשמליים;
 32. מלחמים;

- 33. דבק נוזלי באריזות הקטנות מ-1 ק"ג;
- 34. מכוונת סריגה ביתיות;
- 35. חומר המיועד לניקוי עדשות ראייה ולעדשות משקפיים;
- 36. משחקים אלקטרוניים;
- 37. מצלמות וידאו;
- 38. מכשירי רדיו טייפ;
- 39. מערכות קומפקט דיסק;
- 40. אמבטיות זיקוזי;
- 41. מקרני שקופיות ומטולי תמונות;
- 42. ממיסי חלודה ומדללים לשימוש ביתי;
- 43. טפטים;
- 44. חומצת מלח לשימוש ביתי;
- 45. מכסחות דשא;
- 46. סורק;
- 47. מודם;
- 48. מערכות קולנוע ביתי;
- 49. מערכות שמע וסאונד;
- 50. מכשירי DVD;
- 51. מחשבי כף היד;
- 52. מברגות חשמליות;
- 53. מכשירים ותכשירים רפואיים המיועדים לשימוש עצמי.

גודל האותיות בחוזה אחיד: 2 מ"מ לפחות

ברוב עסקאות המכר הנערכות בין צרכן לעוסק נעשה שימוש בחוזה אחיד שהוכן ע"י העוסק בעוד שלצרכן, ברוב המקרים, אין הצעה לחוזה בעת ביצוע העסקה. המחוקק ראה צורך להגן על הצרכן בבואו לחתום על חוזה אחיד.

חוזה אחיד כהגדרתו בחוק החוזים האחידים, התשמי"ג-1982, הוא נוסח של חוזה שתנאיו כולם או מקצתם נקבעו מראש בידי צד אחד כדי שישמשו תנאים לחוזים רבים בינו לבין אנשים רבים.

רוב החוזים האחידים בענייני צרכנות מוכתבים למעשה על ידי העוסק באופן חד-צדדי. בנוסף לכך, מודפסים חוזים אלה, לא פעם באותיות זעירות, דבר המקשה על הצרכן לעיין בהם וללמוד על מהות העסקה ותנאיה.

הואיל ומצב דברים זה יוצר הכבדה, המגיעה לעיתים כדי חוסר גילוי נאות, כלפי הצרכן, קבע שר התעשייה המסחר והתעסוקה בתקנות, כי גודלן המזערי של האותיות בחוזה אחיד, יהיה 2 מילימטרים לפחות, וכן תנאים נוספים הקשורים בהדפסתם של חוזים אלה.

עסקה ברוכלות

עסקה ברוכלות מוגדרת כהצעת עסקה לצרכן מאת עוסק שבא למקום מגוריו, עבודתו או לימודיו של הצרכן או לקרבתם, שלא לפי הזמנה או שהגיע למקומות אלה בעקבות פניה יוזמה של העוסק לצרכן לקשור עסקה. מדובר במקום שאינו בית עסק של העוסק.

מה צריך הרוכל לגלות?

בעסקת רוכלות באשראי, כשמחיר העסקה המוצעת (כולל ריבית והוצאות שונות) עולה על 50 ש"ח - חייב הרוכל לערוך הסכם בכתב עם הצרכן ולציין בו פרטים אלה:

1. המחיר במזומן;
2. המחיר באשראי;
3. מהותה וסכומה של כל תוספת אחרת למחיר. כגון דמי הובלה, מסירה, אריזה, ביטוח, התקנה, הדרכה, או שרותים אחרים;
4. שיעור הריבית, על פי חישוב שנתי, שבמחיר האשראי;
5. האם המחיר צמוד לשער מטבע חוץ או למדד המחירים לצרכן או לעלית מחירו של כל דבר אחר ודרך חישוב ההצמדה;
6. שיעורי התשלום;
7. מועד מסירת הנכס או מתן השירות, אם אין הנכס או מתן השירות ניתנים בזמן כריתת ההסכם;
8. שם העוסק;
9. מען העוסק;
10. מספר עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976;

בעסקת רוכלות במזומן, כשמחיר העסקה המוצעת (כולל הוצאות) עולה על 25 ש"ח חייב הרוכל למסור לצרכן פרטים אלה:

1. שם העוסק;
2. מען העוסק;
3. מספר עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף;

מתי ניתן לבטל עסקה ברוכלות?

במכר - מיום עשיית ההסכם עד תום 14 ימים מיום מסירת המוצר או המצרף.
בשרות - אם טרם הוחל בנתינתו - תוך 14 ימים מיום כריתת ההסכם;

כיצד להודיע על הביטול?

רצוי להודיע לרוכל בכתב על ביטול העסקה (מומלץ בדואר רשום, כדי להקל על ההוכחה). יש לשלוח את ההודעה למענו של הרוכל.
דע - ההוראות לא חלות על עסקה בטובין פסידיים דהינו טובין המתכלים במהרה.

חובות הצדדים במקרה של ביטול

משבוטל ההסכם (כאמור רצוי לתת הודעה במכתב רשום של הצרכן לרוכל) יחזיר הרוכל לצרכן את מה שקיבל לפי ההסכם והצרכן יחזיר לרוכל את הטובין.

עסקת מכר מרחוק

בס' 14 ג' לחוק הגנת הצרכן נקבעו הוראות הנוגעות "לעסקאות מכר מרחוק" הכוללות עסקאות של מכר נכס או מתן שירות בעקבות שיווק מרחוק ללא נוכחות משותפת של הצדדים. "שיווק מרחוק" מוגדר כפנייה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסמיליה, פרסום קטלוגים או מודעות וכיוצ"ב, כדי להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים אלא באמצעים האמורים.

מה צריך המוכר לגלות?

בהתאם לחוק חלות על המוכר חובות גילוי פרטים בנוגע לשמו וכתובתו, התכונות העיקריות של הנכס או השירות, שם היצרן וארץ היצור, מחיר המוצר הכולל גם את הוצאות ההובלה, תנאי תשלום, מועדי אספקה, התקופה בה תהיה ההצעה בתוקף, האחריות לנכס, פרטים בדבר הזכות לבטל את העסקה ותנאים נוספים החלים על העסקה.

מתי ניתן לבטל?

הצרכן רשאי לבטל עסקה בנכס - בתוך 14 יום מיום קבלת הנכס או ממועד קבלת הפרטים הנדרשים בחוק לפי המאוחר. בעסקה למתן שירות - בתוך 14 יום מביצוע העסקה ובלבד שהביטול נמסר יומיים לפחות לפני המועד בו צריך השירות להינתן.

כיצד להודיע על ביטול?

על הביטול להיעשות במסמך בכתב לעוסק (מומלץ בדואר רשום, כדי להקל על ההוכחה) לצורך זה הודעה בפקסימליה או בתקשורת אלקטרונית נחשבת הודעה בכתב.

מהן חובות הצדדים במקרה של ביטול

- במקרה של ביטול עקב פגם או אי התאמה בין הנכס או השירות לפרטים שנימסרו לצרכן, יחזיר העוסק לצרכן את כספו בתוך 14 יום מיום קבלת הודעת הביטול והצרכן יעמיד את הנכס לרשות העוסק במקום שבו נמסר לו הנכס.
- במקרה שהביטול אינו מסיבות אלה, אלא הצרכן פשוט החליט כי ברצונו לבטל את העסקה, רשאי העוסק לקבל דמי ביטול בסך 5% מערך העסקה או 100 ש"ח לפי הנמוך מביניהם בלבד. מעבר לסכומים אלה לא רשאי העוסק לגבות דמי ביטול נוספים.
- הצרכן יחזיר את המוצר במקרה זה למקום עסקו של העוסק.
- בכל מקרה של ביטול על פי החוק, על העוסק לבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה.

מהם סוגי המוצרים והשירותים עליהם לא חלות הוראות הביטול בחוק

ההוראות הנוגעות לביטול מכר מרחוק לא חלות על מוצרים פסידיים (מוצרים מתכלים, בעלי חיי מדף קצרים), מוצרים שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן, מוצרים הניתנים לשיעתוק או הקלטה או שכפול שאריותם המקורית נפתחה, למשל תקליטורים וכן על שירותי הארחה, נסיעה, חופשה או גילוי שמועד קיומם חל בסמוך לעשיית ההסכם כמפורט בחוק.

עסקה בעניין רכישה של יחידות נופש

לאנשים רבים חלום על דירת נופש בבעלותם במקומות אקזוטיים ברחבי העולם. לא פעם מתגלה פער בין החלום שהוגשם עת ניקנתה דירת הנופש לבין המציאות. כדי להגן על צרכנים הרוכשים דירות נופש ניקבעו הוראות מיוחדות בחוק הגנת הצרכן. לא ניתן לעשות עסקה בדירת נופש אלא אם:

- א. נחתם חוזה בין עוסק לצרכן.
- ב. נמסר טופס גילוי לצרכן והטופס נחתם על ידו ובו פרטים שלהלן הנוגעים לעסקה:
 1. פרטי העוסק: שמו המלא, מספר הזהות שלו ומענו המלא בארץ ובחוץ לארץ; היה העוסק תאגיד - גם את סוג התאגיד, מספרו ומקום רישומו;
 2. אם העוסק אינו הבעלים של הזכויות באתר יחידות הנופש - פרטי בעל הזכויות המנויים בפסקה (1), הגדרת מעמד העוסק ביחס לאתר יחידות הנופש והקשר המשפטי בינו לבין הבעלים של הזכויות באתר;
 3. תיאור מפורט של אתר יחידות הנופש ומיקומו, וכן של יחידת הנופש הנמכרת;
 4. מהות הזכות הנמכרת בעסקה ותקופת תוקפה;
 5. אם בניית אתר יחידות הנופש טרם הושלמה - שלב הבניה שבו מצוי האתר, המועד המשוער לסיום הבניה והמועד שבו מתחייב העוסק, שניתן יהיה לממש לראשונה את הזכויות באתר יחידות הנופש;
 6. התחייב העוסק ליתן לצרכן בטוחות להבטחת תשלומיו או זכויותיו על פי החוזה - פרטי הבטוחות;
 7. פירוט השירותים הכלולים בזכויות ביחידות הנופש;
 8. פירוט השטחים המשותפים באתר יחידות הנופש, שבהם תהיה לצרכן זכות שימוש, ותנאי השימוש בהם;
 9. מחיר יחידת הנופש, לרבות כל תשלום נוסף שהצרכן יידרש לשלם כדי לרכוש את הזכויות בעסקה;
 10. הסכומים שהצרכן יידרש לשלם כחלקו בניהול ובתחזוקת יחידת הנופש ובאתר יחידות הנופש, לרבות שיטת חישוב הסכומים ומועדי תשלומם;
 11. זכותו של הצרכן לשימוש בזכויות דומות באתרי יחידות נופש אחרים, אם קיימות, התשלומים הנדרשים בשל כך, דרכי קביעתם ומועדי תשלומם;
 12. הגבלות בזכותו של הצרכן להשתמש, להעביר או לסחור בזכויותיו על פי החוזה, אם קיימות;
 13. פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה, בהתאם להוראות החוק;
 14. פרטים בדבר סמכות בית משפט בישראל או מחוץ לישראל, בהתאם להוראות החוק.

מתי ניתן לבטל?

בעסקה של רכישת יחידת נופש ניתן לבטל את החוזה בתוך 14 יום מיום חתימת החוזה ע"י שני הצדדים או מהיום בו אישר הצרכן את קבלת טופס הגלוי לפי המאוחר.

כיצד לבטל?

הביטול חייב להינתן בכתב (מכתב, פקסמיליה, דואר אלקטרוני. מומלץ בדואר רשום, כדי להקל על ההוכחה), ויש להודיע בו לעוסק על הביטול. מי ששילם בכרטיס אשראי עבור עסקה בדירת נופש רשאי להודיע למנפיק הכרטיס (הבנק או חברת האשראי) בתוך 30 יום כי ביטל את העסקה והוא לא יחוייב ע"י המנפיק בתשלום עבור העסקה.

חובות הצדדים במקרה של ביטול

- במקרה של ביטול עקב פגם או אי התאמה בין הנכס או השירות לפרטים שנימסרו לצרכן, יחזיר העוסק לצרכן את כספו בתוך 14 יום מיום קבלת הודעת הביטול והצרכן יעמיד את הנכס לרשות העוסק.
- במקרה שהביטול אינו מסיבות אלה, אלא הצרכן פשוט החליט כי ברצונו לבטל את העסקה, רשאי העוסק לקבל דמי ביטול בסך 5% מערך העסקה או 100 ש"ח לפי הנמוך מביניהם בלבד. מעבר לסכומים אלה לא רשאי העוסק לגבות דמי ביטול נוספים.

פרסומות המכוונות לקטינים

הפרסומות הרבות להן אנו נחשפים מדי יום ביומו בעיתונות הכתובה או האלקטרונית דורשות מאיתנו, הצרכנים, תשומת לב מיוחדת, במיוחד כאשר חלק ניכר מהפרסומות מיועד לקהל הילדים המושפעים בקלות רבה יותר מהפרסומות. פרסומת בלתי מבוקרת המיועדת לקטינים, שמטרתה העיקרית קידום מכירת מצרך או מתן שירות, עלולה לגרום לקטינים נזק, כאשר אנו יודעים שאין קטינים מבחינים, בדרך כלל, בין מידע ובין פרסומת.

אלה העקרונות והכללים המתייחסים לפרסומות המכוונות לקטינים:

1. כל מידע בפרסומת יובא בלשון המובנת לקטינים בהתאמה לגילם, רמת הידע שלהם והבנתם.
2. הפרסומת תימסר באופן מדויק ואמיתי כדי להימנע ממצב העלול להטעות קטינים.
3. הפרסומת תעשה מתוך הכרה שקטינים עלולים כתוצאה ממנה לעשות מעשים שיש בהם כדי להשפיע לרעה על בריאותם או על שלומם - כגון איסור על פרסומת שיש בהן עידוד לשחק בכביש, ליטול בעצמם תרופות או חומרים מסוכנים, או להשתמש באביזרים מסוכנים.
4. אסורה פרסומת המכוונת לקטינים, שיש בה תיאור אלימות, שימוש בעירום או עידוד קטינים לשכנע הוריהם לרכוש עבורם מצרך או שרות, וכל פרסומת שיש בה משום ניצול תמימותם של קטינים וחוסר נסיונם.
5. אסורה פרסומת המעודדת קטינים לצריכת משקאות משכרים, עישון והשתתפות בהימורים.
6. אסורה פרסומת במוסדות חינוך ללא אישור המנהל הכללי של משרד החינוך.
7. בפרסומת שבה מובא המחיר של המוצר או השירות, יצויין המחיר הכולל באופן ברור ומדויק: למחיר לא תיווסף הערכה ממעטת כגון "בלבד" או "רק", אלא אם כן מדובר בהנחה משמעותית. בפרסומת יצויין במפורש אם לשימוש במצרך דרושים פריטים נוספים אשר אינם כלולים במחיר.

הצגת סימני אימות זהב

קיים תקן ישראלי לסימון מוצרי זהב. התקן קובע שעל כל מוצר הנמכר לצרכן חייבים להופיע 3 סימנים:

1. סימן היצרן או היבואן - בדרך כלל אלו ראשי תיבות של שמו.
2. סימן טוהר הזהב - בקרטים או באלפיות.
3. סימן האימות, שמוכיח שאכן סימון טוהר הזהב נכון.

מוצרי זהב שאינם מסומנים בשלושת הסימנים אסורים לשיווק!

שני הסימנים הראשונים מוטבעים על התכשיט על ידי היצרן/יבואן, ואילו סימן האימות מוטבע על התכשיט על ידי מכון התקנים לאחר שנבדק. לא תמיד ימצאו שלושת הסימנים על התכשיט, שכן התקן קובע שמוצר ששוקל פחות מ-2 גרם אינו חייב בסימון. עם זאת חלה על היצרן החובה להביא את התכשיט לבדיקת אימות במכון התקנים.

להלן סימני האימות:



דרגת טוהר
אלפיות 375
(קרט 9)



דרגת טוהר
אלפיות 585
(קרט 14)



דרגת טוהר
אלפיות 750
(קרט 18)



דרגת טוהר
אלפיות 875
(קרט 21)



דרגת טוהר
אלפיות 999.9
(קרט 24-22)

מה עושים?

צרכן המעוניין לרכוש מוצר זהב, יודא שהוא מסומן כדן. לעיתים, מפאת גודלם של הסימנים הללו קשה להבחין בהם על התכשיט. לשם כך יש להיעזר בזכוכית מגדלת בעלת הגדלה גבוהה (10x). זכוכית מגדלת כזו נמצאת בדרך כלל בחנויות התכשיטים.

כל חנות חייבת להציג את לוח סימני האימות במקום בולט. בכל מקרה יש להימנע מרכישת תכשיטים, שאינם מאומתים כדן.

בנוסף לסימון כדן, יש לדרוש ממוכר התכשיט חשבונית, שבה יפורט סוג התכשיט, משקלו ודרגת הטוהר שלו.

היחידה למשקלות ומידות

תפקידי היחידה למשקלות ומידות במשרד התמי"ת הם אכיפת הוראת - "פקודת המשקלות והמידות", והבטחת קיום החובה, כי מכשירי מדידה ושקילה שונים יהיו מדוייקים על מנת להגן על הציבור.

היחידה למשקלות ומידות מאשרת אך ורק שימוש במכשירים שנבדקו על-ידה ואוכפת דרישה זו בכל תחומי מדינת ישראל.

היחידה עוקבת אחר המיכשור המיובא, המיוצר בארץ והמצוי בשימוש ברחבי המדינה, ומבצעת את סוגי הבדיקות הבאים:

- בדיקת אישור דגם - רצף בדיקות הבא להבטיח עמידות מכשיר המדידה בדרישות הדיוק החלים עליו. הבדיקה נעשית לפני ייצור סדרתי.
- בדיקת אימות דיוק - בדיקת מכשיר מדידה הנועדה להבטיח כי המכשיר תואם את נתוני הדיוק כפי שנקבעו בדרישות הדגם. הבדיקה מחייבת כל מכשיר מדידה המיוצר בארץ או מיובא מחו"ל בטרם נמכר לשימוש או לאחר תיקון.
- בדיקת אימות דיוק מחדש - בדיקה תקופתית של עמידת מכשיר המדידה בדרישות הדיוק החלות עליו. הבדיקה מחייבת כל מכשיר מדידה המשמש למטרות מסחר.
- ביקורת - פעולה הננקטת במטרה לוודא שמכשיר מדידה מסומן ורשום כחוק ועומד בדרישות הדיוק החלות עליו.

תפקידה של היחידה למשקלות ומידות הוא להבטיח שכל מכשירי המדידה בעסקים השונים, אכן מדוייקים ומתאימים למסחר. היחידה מסמנת את המכשירים התקינים בתו ברור.

החוק - פקודת המשקלות והמידות מחייבת את בעלי העסקים לדאוג לכך שמכשירי המדידה שברשותם ייבדקו ויסומנו בתו תקינות. סירוב, התרשלות או אי עמידה של ציוד המדידה בדרישות הדיוק מהווה עבירה על פקודת המשקלות והמידות. ובמקרה זה מגיש משרד התמי"ת תביעה לבית המשפט נגד העבריין.

כיום מתרכזת פעילות היחידה למשקלות ומידות בתחומים הבאים:

- מאזניים: כל סוגי המאזניים - מאזני דלפק, מאזני משטח, מאזני תליה, מאזניים אנליטיים וכד'.
- מאזני גשר: מאזניים לשקילת רכב כבד ונגררים עמוסים ולא עמוסים.
- מוני דלק: מוני דלק בתחנות דלק לצורך מדידת כמות הדלק הנמכרת/הנקנית.
- מוני דלק במכליות: לצורך מדידת כמות הדלק, הנמכר/הנקנה.
- מכונות שקילה ואריזה: למוצרים ארוזים מראש כגון: סוכר, קפה פיצוחים וכד'.

כלים להגנת הצרכן

במהלך השנים הקרובות, מתכוונת היחידה למשקלות ומידות, להכנס לבדיקות בתחומים נוספים לפי הפירוט הבא:

- אימות דיוק של מוני מים,
 - אימות דיוק של מוני גז,
 - אימות דיוק של מוני חשמל,
 - אימות דיוק של מוני פעימות (טלפון),
 - אימות דיוק של מוני דרך (טכסימרים),
 - אימות דיוק של מודדי מהירות, רדאר משטרתית,
- תחומי עיסוק המתפתחים בעולם הרחב וצפויים גם אצלנו:
- אימות דיוק של מכשור רפואי (מד לחץ וכד'),
 - אימות דיוק של מכשור הניטור והפיקוח על איכות הסביבה,
 - אימות דיוק של מכשור המשמש למדידה של פרמטרים בנושאי בטיחות (קרינות למיניהם),
 - אימות דיוק של מכשור המשמש במשחקי מזל: טוטו, לוטו, ובהמשך קזינו.

חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים

חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים נועד להגן על הצרכן מפני עליות מחירים לא סבירות של מצרכים ושירותים המיוצרים או מיובאים על ידי מונופולים או קרטלים.

לגופים אלה כוח שוק ובאפשרותם לקבוע רמות מחירים והעלאות מחירים שאינם מוצדקים כלכלית.

פיקוח המחירים מיועד למנוע העלאות מחירים שרירותיות. במקרים בהם המפעל המפוקח צבר רווחים בלתי סבירים מוריד המשרד את מחיר המוצר או השירות.

במסגרת אמות המידה של פיקוח מחירים מאושרים לגופים המפוקחים העלאות מחירים במקרים הבאים:

- יש התייקרות באחד או יותר ממרכיבי העלות.
- למפעל רווחיות נמוכה מהמינימום שנקבע על ידי המשרד.

אם המפעל נמצא ברווחיות הגבוהה מהמקסימום שנקבע על ידינו או במצב של ירידה במחירי תשומות (בעיקר בקומודיטיס), יוזם המשרד הורדת מחירים של המוצר המפוקח.

בהתאם לחוק, בכל משרד יש מפקח על המחירים המפקח על המצרכים והשירותים הנמצאים בתחום טיפול משרדו.

כיום נמצאים בפיקוח כ-100 מוצרים ושירותים המסופקים ע"י מונופולים או קרטלים או שהם מוצרים חיוניים, מתוכם כ-40 מוצרים ושירותים נמצאים בטיפול משרד התעשייה המסחר והתעסוקה.

להלן מוצרי הצריכה העיקריים שהאכיפה בהם היא בסמכות המשרד:
 לחם, מרגרינה ומיוזו מתוצרת יונילבר ישראל, מלח, שמרים, ביצים, חמאה, חלב, אשל, גיל, שמנת מתוקה וחמוצה, גבינת קוטג', גבינה קשה מסוגי עמק, טל העמק, גלביע, גוש חלב.
 רשימת המחירים המרביים של המוצרים המפוקחים מופיעה באתר האינטרנט של משרד התעשייה המסחר והתעסוקה.

חוק התקנים למען הגנת הצרכן

תקן רשמי

תקן ישראלי שנקבע ע"י מכון התקנים הישראלי הוא תקן וולנטרי. שר התעשייה המסחר והתעסוקה רשאי, לאחר התייעצות עם נציגי היצרנים והצרכנים, להכריז בהכרזה שפורסמה ברשומות על תקן מסויים, כולו או חלקו כעל תקן ישראלי רשמי, אם נוכח כי הדבר דרוש להשגת אחת המטרות האלה:

- שמירה על בריאות הציבור
- שמירה על בטיחות הציבור
- הגנה על איכות הסביבה
- הספקת מידע, כאשר לא קיים מידע או מנגנון חלופי העשוי להקנות הגנה לצרכן
- הבטחת תאימות או חליפיות של מוצרים
- מניעת נזק כלכלי העלול להיגרם לצרכן כתוצאה משימוש בחומרי בניה שאינם גלויים לעין.

חובת שמירה על תקן רשמי

מוצר שהתקן החל עליו הוכרז רשמי, אין לייצרו, למכרו, לייבאו או להשתמש בו בעבודה כלשהי, לבצע עבודה שהכללים הטכניים של התהליך שלה נקבעו כתקן רשמי, אלא אם כן התאימו המוצר או תהליך העבודה לדרישות התקן הרשמי. האחראי על מילוי הוראות תקן רשמי הוא הממונה על התקינה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה. הממונה רשאי לערוך ביקורת במטרה לבדוק אם ממלאים אחרי הוראות חוק התקנים.

תעודת בדיקה בדבר התאמה לתקן

חוק התקנים קובע שמכון התקנים וכל מי שאושר לעניין זה בכתב ע"י הממונה על התקינה (מעבדה מאושרת) רשאים לבדוק את מידת התאמתו של מוצר לתקן ולתת תעודת בדיקה על כך.

כאשר מצביעים ממצאי הבדיקות על אי התאמה של המוצרים לדרישות התקנים הרשמיים, מגיש משרד התעשייה המסחר והתעסוקה תביעות לבתי המשפט נגד העבריינים על חוק התקנים.

תובענה ייצוגית

תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה ואולי אף היחידה שבה יכולים צרכנים להתמודד עם גופים כלכליים חזקים, שלגביהם הגשת תביעה נפרדת של צרכן בודד, או של כמה צרכנים ביחד, היא חסרת משמעות.

החוק מאפשר הגשת תובענה על ידי צרכן אחד, או על ידי ארגון צרכנים, שאישר שר המשפטים, בשל הפרת חוק הגנת הצרכן, התשמ"א, 1981, והמתייחסת לכל הצרכנים, ללא צורך בהגשת מספר רב של תביעות דומות על ידי צרכנים בודדים.

עיקרי החוק:

1. מגיש התובענה הייצוגית אינו נדרש להתייעץ או לקבל הסכמה מראש מאותם אנשים שבשםם הוא מגיש את התביעה.
2. הגשת התובענה הייצוגית מותנית מראש באישור בית המשפט והשופט אמור לוודא שהיא משרתת את טובת הקבוצה בשמה היא מוגשת.
3. חבר בקבוצה המתנגד להכללתו בתובענה יכול להודיע על כך לבית המשפט בתוך ארבעים וחמישה יום.
4. בניגוד למקובל במשפטים אזרחיים רגילים, אסור לתובע בתובענה ייצוגית לחזור בו מתובענתו, או להתפשר עם הנתבע, אלא באישור מפורש של בית המשפט.
5. תובענה ייצוגית פטורה מאגרת בית המשפט.
6. אושרה התובענה הייצוגית על ידי בית המשפט, רשאי השופט לקבוע את שכר הטרחה של הפרקליט שמייצג את הקבוצה, וקביעה זו מחייבת גם אם הוסכם תחילה על שכר טרחה אחר.
7. מגיש תובענה ייצוגית יודיע על הגשתה בכתב ליועץ המשפטי לממשלה ולממונה על הגנת הצרכן.

בית משפט לתביעות קטנות

1. מהו בית משפט לתביעות קטנות?

א. בית המשפט לתביעות קטנות הוקם במטרה להקל על הציבור להגיש תביעות כספיות בסכומים קטנים בדרך פשוטה, ללא עיכובים מנהליים ובדין קצר ומהיר. ייחודו של בית משפט זה בכך שהתובע והנתבע בדרך כלל מייצגים את עצמם ללא עו"ד (ראו בהמשך) ובגמישותו היחסית לעומת הפרוצדורה הנוקשה שבה מתנהלים תיקים בבית משפט רגיל. כל אדם פרטי יכול להגיש תביעה בבית משפט לתביעות קטנות, אם הסכום שהוא תובע הוא עד 17,800 ש"ח (סכום זה מתעדכן מדי פעם). אפשר לתבוע גם החלפה של מצרך, תיקונו או ביטול עסקה, אם שווי המצרך, שווי התיקון או סכום העסקה שתובעים לבטל הם עד 17,800 ש"ח.

בית המשפט לתביעות קטנות אינו בעל סמכות לדון בעניין שבין עובד ומעביד, עניין שנמצא בסמכות ייחודית של בית הדין לעבודה.

ב. בית משפט לתביעות קטנות מופעל ליד מרבית בתי משפט השלום בארץ.

2. לתובע: היכן וכיצד מגישים תביעה?

א. את התביעה מגישים בבית המשפט שבאזור שיפוטו נמצא אחד מאלה:

1. מקום מגוריו של הנתבע;
2. מקום עסקו של הנתבע;
3. המקום שבו בוצעה העסקה או נחתם החוזה;
4. המקום שבו היתה העסקה אמורה להתבצע;
5. המקום שבו אמור היה המצרך להימסר.

ב. כדי לפתוח בתביעה, יש להגיש לבית המשפט כתב תביעה. טופס כתב תביעה אפשר לקבל במזכירות בית המשפט. לכתב התביעה יש לצרף צילומים של המסמכים שעליהם מתבססת התביעה. יש לזכור, כי אין אפשרות לתבוע פעמיים בגלל אותו עניין, לכן יש לכלול בכתב התביעה כל סכום הנוגע לעניין.

ג. יחד עם הגשת כתב התביעה למזכירות בית המשפט, חובה לשלם אגרת בית משפט בשיעור של אחוז אחד מסכום התביעה, או סכום מינימלי של 87 ש"ח (הסכום מתעדכן מעת לעת). בעת מסירת כתב התביעה למזכירות בית המשפט יודיעו הפקידים לתובע את התאריך והשעה שבהם ייערך המשפט.

ד. בעת הגשת התביעה חשוב להקפיד כי זהות הנתבע תהיה אישיות משפטית (אדם או חברה), ולא שם מסחרי או כינוי. אם אפשר, מוטב לרשום גם את מספר תעודת הזהות, כשמדובר בעוסק - מספר העוסק המורשה, וכשמדובר בחברה - מספר החברה.

- ה. כתב התביעה צריך לכלול גם פירוט הנזקים הנטענים תוך תמיכתם, ככל האפשר, בראיות. אם, למשל, נדרש פיצוי בשל הפסד שבוע עבודה, יש לצרף תלוש משכורת המעיד על שווי יום עבודה; אם נדרש החזר הוצאה, יש לצרף תיעוד ההוצאה.
- ו. בית המשפט ישלח לנתבע העתק של כתב התביעה וכן הזמנה לדין. בהזמנה זו יוזמן הנתבע להגיש כתב הגנה בתוך 15 יום. כתב הגנה זה הוא התשובה שלו לתביעה. על הנתבע להגיש כתב הגנה ולהתייבץ למשפט במועד שנקבע בהזמנה. אם לא הגיש הנתבע כתב הגנה במועד, רשאי התובע לבקש פסק דין בהיעדר הגנה, אולם בית המשפט אינו מחויב לתיתו והוא יכול להחליט על קיום דיון בנוכחות הצדדים.

3. כיצד מתנהל המשפט?

- א. המשפט מתנהל לפני השופט בצורה מקילה יחסית לבתי משפט אחרים, בהיותה פחות פורמלית, יותר פשוטה ומהירה.
- ב. ככלל, תובע או נתבע אינם רשאים להיות מיוצגים על ידי עורך דין במשפט, אבל במקרים מיוחדים אפשר לבקש מהשופט להיות מיוצג על ידי ארגון שהוסמך לשם כך או על-ידי עו"ד. אם התיר השופט שארגון ייצג את אחד הצדדים, גדלה הסבירות שירשה גם לצד השני להיות מיוצג.
- ג. אם שני הצדדים מסכימים, רשאי השופט לדון בתביעה כבורר, או להעביר את הדיון לבורר אחר המסכים לדון בתביעה. הבורר אינו מקבל שכר מן הצדדים. יש הבדל בין ניהול משפט על ידי שופט לבין בוררות: אם יפסוק כשופט, אפשר לערער על החלטתו, לאחר שמבקשים רשות לכך מבית המשפט המחוזי. במקרה כזה עלול תהליך הערעור להימשך זמן רב, והדבר כרוך בהוצאות כספיות. אבל אם השופט יפסוק בתביעה בתור בורר, קביעתו היא סופית ואי אפשר לערער עליה.

המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה הישראלית לצרכנות היא חברה ממשלתית הפועלת, שלא למטרות רווח, מאז 1970, ומתוקצבת על ידי המדינה מתקציב משרד התעשייה המסחר והתעסוקה. המועצה הישראלית לצרכנות היא הגוף הצרכני הגדול והמשמעותי ביותר בישראל.

המועצה מטפלת בתלונות הציבור. הטיפול מתרכז בהיבט האזרחי שנועד לפצות את הצרכנים על הנזק שנגרם להם ומאפשר יצירת בסיס מידע על פגיעות בצרכנים, עוולות צרכניות ופערים בחקיקה שפוגעים בציבור.

המידע שעולה מפניות הציבור וממגוון מקורות נוספים משמש את המועצה בפעילויותיה בתחום המאקרו: ייזום שינוי חקיקה; שינוי מדיניות עסקים; קידום העניין הצרכני מול משרדי הממשלה והפעלת האכיפה הפלילית; קידום תקינה צרכנית במכון התקנים; הגשת תביעות משפטיות, תביעות ייצוגיות ועתירות לבג"צ; ייצוג האינטרסים הצרכניים בבית הדין לחוזים אחידים; הגברת המודעות הצרכנית ועוד.

המחוקק מייחס חשיבות לפן האזרחי של הגנת הצרכן ולכן העניק למועצה לצרכנות, באמצעות חוקים שונים, מעמד המאפשר לה להגיש תביעות ייצוגיות, להביע עמדות בבית הדין לחוזים אחידים ולערער על החלטות הממונה על ההגבלים העסקיים.

בפעולתה, שמה המועצה דגש על איתור כשלי שוק, שמחדל הרשויות בהם הוא בעל פוטנציאל פגיעה רב בציבור מבחינה כלכלית ולעיתים אף בטיחותית, והיא מפעילה לחץ על הרגולטורים לתיקון המחדלים. למשל, עתירת המועצה בעניין מרווח השיווק בדלק, הפיקוח על מחירי ספרי הלימוד ותחום הגז.

כדי לקדם את הגנת הצרכן פועלת ותפעל המועצה לצרכנות בין היתר בדרכים הבאות:

- הקמת מועדון צרכנים, שבאמצעותו יצטרף ציבור הצרכנים למאבקים עקרוניים שהמועצה יוזמת לקידום האינטרס הצרכני. המועצה גם תפיץ לחברי המועדון מידע על תחקירים ובדיקות שהיא עורכת. נכון להיום חברים במועדון הצרכנים עשרות אלפי חברים.
- ביצוע תחקירים ובדיקות.
- טיפול פרטני בפניות צרכנים ואיתור בעיות עקרוניות בתחומים השונים.
- פעילות הסברה ומידע לציבור בתחומים שונים.
- פעילות עניפה בתחום המשפטי.

בתלונות בכל תחום שהוא יכול כל צרכן לפנות בכתב לקבלת סיוע מהמועצה לצרכנות בדרכים הבאות:

באמצעות הדואר - רח' מוא"ה 76, תל אביב

בפקס - 03-5600180

בדואר אלקטרוני - moatza@consumers.org.il

לכל פנייה יש לצרף את המסמכים הרלוונטיים.

טעפול בתלעות בעושאי צרכנות: תחומי הטיפול במשרדי הממשלה בתלעות הצ'ינו

שם המשרד	תחום הטיפול	כתובת/דוא"ל	טלפון/פקס
א. משרדי הממשלה והשירות סכסוכות			
בנק ישראל הפיקוח על הבנקים, היחידה לפניות הצ'ינו	www.bankisrael.gov.il טיפול בפניות הצ'ינו בדבר עסקיהם עם תאגידים בנקאיים	ת.ד. 780 ירושלים - 91007	טל: 02-6552680 פקס: 02-6552668
משרד ישראל מוקד המטרה	www.police.gov.il עבירות על פי חוקי מדינת ישראל, עבירות על חוק העונשין בנון: זיוף, קבלת דבר במרמה, הונאה, הגרלות והמורים ללא היתר	תחנת המטרה הסמוכה למקום ממורי	טל: 100
משרד האוצר הקרית מכס ומעיימ אגף שוק ההון ביטוח והיסכון- היחידה לפניות הצ'ינו	www.mof.gov.il עבירות בנושא מעיימ ומכס שמבצעות עיי עוסקים ושכתובות מרון נגדם ניק לצ'ינו, לדוגמא: אי הוצאת חשבוניות מס עיי עוסקים. תלונות של מבוטחים על עסקאות ביטוח נגד חברות ביטוח או נגד סוכני ביטוח.	שלומצ'ון המלכה 18 ירושלים pnuizibur@mof.gov.il קפלן 1 ירושלים-91036 ת.ד. 3100	טל: 02-6299555 פקס: 02-6243588 טל: 02-5317232 (10:00-12:00) פקס: 02-5317012
משרד הבינוי והשיכון רשם הקבלנים	www.moch.gov.il תלונות נגד קבלנים אכפת חוק רישום קבלנים (בויה עיי מי שאינו רשום בפנקס הקבלנים או חריגה בהיקף הבניה).	shosha@moch.gov.il omas@moch.gov.il ת.ד. 1811	טל: 02-5847847 פקס: 02-5847148

שם המשדד	תחום הטיפול	כתובת/דוא"ל	טלפון/פקס
משדד הבריאות המתחקה לבריאות הסביבה	מי שתיה, השקיה בקולחים, מתקני טיפול בשפכים, חופי רחצה, מתנות נוער וקייטנות, פיקוח על מקוואות, פיקוח על מוסדות רפואה, פיקוח על בתי ספר ורישוי עסקים.	shalom.goldberger@moth.health.gov.il דוד המלך 20 ירושלים ת.ד. 1176, ירושלים 91010	טל: 02-6217343 פקס: 02-6259017
שררת המזון - ולשכת בריאות מחוזית שבחחומה מתגורר המתלונן	תלונה על בטיחות, איכות, סימון ומשקל מוצרי מזון מעובדים המיוצרים בארץ והמיובאים.	יפו 157 ירושלים 91060	טל: 03-5634706 פקס: 03-5634785
		הארבעה 12 תל אביב 64739	טל: 08-9788648 פקס: 08-9788600
		קרית הממשלה רחצ'ל 91, רמלה 72430	טל: 04-6557888 פקס: 04-6470669
		רח' 113 ת.ד. 744 נצרת עלית 17000	טל: 08-6745008/7 פקס: 08-6745286
		המרכז הרפואי עייש 78306	טל: 04-8632964 פקס: 04-8632968
		הפרסים 15 חיפה 9526 ת.ד. 35055	טל: 08-6263472/3 פקס: 08-6263475
		החלץ 136 - באר שבע 84001 10050 ת.ד.	

כלים להגנת הצרכן

שם המשדד	תחום הטיפול	כתובת/ דוא"ל	טלפון/פקס
נציבות הקבלות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי	קבלות נגד קופות חולים, נוהגי שירותים, עובד מעובדיהם או כל מי שפועל מטעמם, בכל הקשור למילוי תפקידים לפי החוק.	kvi101@moh.health.gov.il רמבה 29 ירושלים 93461 תא קולל 24 שעות: 02-6714308 פקס:	(13:00-15:00) טל: 02-5681257 טל: 03-5681234 פקס: 02-6714308
נציבות קבלות הצגבור (תלונות רפואיות) - האגף להבטחת איכות	תלונות נגד רופאים, אחיות ובעלי מקצוע פארה-רפואי - תלונות על אבחון/טיפול רפואי ו/או יחס לקוי מצד אנשי צוות רפואי.	Limor.cohen@moh.health.gov.il רמבה 29 ירושלים 93461	טל: 02-6581296/032 פקס: 02-6725836
משדד הדעות (הרבנות הראשית) כשרות ארצית (הרבנות הראשית) הוגאה בכשרות (הרבנות הראשית)	איכות הכשרות/שפירת הכשרות	achifa@rabbinat.gov.il ירמיהו 80 ירושלים ת.ד. 91360-36016 ירמיהו 80 ירושלים	טל: 02-5313126 פקס: 02-5377873 טל: 02-5313187
משדד החינוך, התרבות והספורט אגף לפניות ולתלונות ציבור	www.education.gov.il/miyot/ פיקוח על מחירי ספרי לימוד - תלונות בנושאים הקשורים למערכת החינוך (גובה שער לימוד, דמי שכלול וכו')	info@education.gov.il דבורה הובנאה 2 ירושלים 91911	טל: 1-800-25-00-25 טל: 02-5602711 פקס: 02-5602390
משדד המקלואת המחלקה לשיווק תוצרת מקלואת	www.moa.gov.il תלונות הכרעות בתוצרת מקלואת טריה (כנון פירות, ירקות, עוף סרי, בשר טרי, מוצרי חלב ונוגרים), בנין הפקעות מחזירים בפקוח, אי הצגת מחזירים וכיו"ב	simac@moag.gov.il הלה המלכה 13 ירושלים 91000	טל: 02-6290101 פקס: 02-6290156

כלים להגנת הצרכן

שם המשרד	תחום הטיפול	כתובת/זוא"ל	טלפון/פקס
משרד המשפטים הלשכה לסיוע משפטי	www.justice.gov.il סיוע משפטי. הבקשה נבחנת ע"י מכתן כלכלי (מכתן הכנסה ומכתן רכוש) והסיוע ניתן רק אם מדובר באחד מהתחומים שנקבעו בד"ן.	בן יהודה 34 ירושלים 94230	טל: 02-5696200 פקס: 02-6259552
רשם הממוכנים	מידע האם בידי ממוכן במקרקעין יש רשיון תווך, פירטי הרשיון, והאם הוא בתוקף אכיפת הוראות חוק הגנת הפרטיות ופיקוח על חוקיות ותקינות מאגרי מידע אשר יש בהם נתוני מידע על אנשים.	מס' שירות 33, בית נוהם באר שבע ת.ד. 84001-534	טל: 08-6404526 קס: 08-6404539
		מס' שירות 34, בן יהודה ת.ד. 2445 ירושלים 91024	טל: 02-6243317 פקס: 02-5696100/1/3
רשם מאגרי מידע	אכיפת הוראות חוק הגנת הפרטיות ופיקוח על חוקיות ותקינות מאגרי מידע אשר יש בהם נתוני מידע על אנשים.	מס' שירות 2, יד אלרו תל אביב ת.ד. 9288 ת"א 61092	טל: 03-6899796 פקס: 03-6899796
		מס' שירות 2, קפ"ן ירושלים 91007	טל: 02-6240035 פקס: 02-624326
משרד הרווחה מניית הצבר	www.molsa.gov.il פיקוח על בתי אבות ועל מוסדות לילדים.	ilanac@molsa.gov.il קפ"ן 2 ירושלים 91007	טל: 02-6240035 פקס: 02-624326

שם המשדך	תחום השיפול	כתובת/דוא"ל	טלפון/פקס
<p>משדך המתבורה אגף תחבורה ציבורית</p>	<p>www.tot.gov.il חברת אוטובוסים ומוניות</p>	<p>ניתן ליצור קשר אלקטרוני יפו 97, בנין "כלל" ירושלים 91008</p>	<p>טל: 02-6228362/401 טל: 03-5657272 פקס: 02-6228452</p>
<p>אגף הרכב</p>	<p>כלי רכב חדישים, מוסכים ומכוני רישוי</p>	<p>המלאכה 8 "בית נכסים" תל אביב 61574</p>	<p>טל: 03-5657109 פקס: 03-5657105</p>
<p>משדך התיירות המחלקה לביקורת שירותי תיירות</p>	<p>www.tourism.gov.il בתי מלון בישראל, מורי דרך וגילוי נאות בסוכנויות נסיעות, וכן כל נושא הנוגע לתיירות בישראל. תלונות תיירים מחו"ל</p>	<p>complaints@tourism.gov.il רח' בנק ישראל 5 ירושלים</p>	<p>טל: 02-6664368 פקס: 02-6664441</p> <p>טל: 03-5247471 פקס: 03-5274449</p> <p>טל: 04-8631190 פקס: 04-8631199</p> <p>טל: 04-6720992 פקס: 04-6720062</p> <p>טל: 08-6370555 פקס: 08-6370666</p>

שם המשדד	תחום הטיפול	כתובת/דוא"ל	טלפון/פקס
<p>משרד התעשייה המסחר והתעסוקה תקינה הממונה על התקינה</p>	<p>www.moit.gov.il אי-עמידה של המוצר בדרישות התקן הרשמי שחל עליו.</p>	<p>tkina@moit.gov.il קריית הממשלה בניין גנרי 1 רח' בנק ישראל 5</p>	<p>טל: 02-6662296 פקס: 02-6662943</p>
<p>מסקלות ומידות</p>	<p>אכיפת חוראת פקודת המשקלות והמידות והבטחת קיום החובה כי מכשירי מדידה שונים כגון: מאזניים בשווקים, מדי דלק בתחנות דלק, משקלות למניחה, מוני דלק במרכזי חלוקה ומאזני גשר יהיו מודייקים על מנת להגן על הציבור.</p>	<p>davidm2@moit.gov.il קריית הממשלה בניין גנרי 1 רח' בנק ישראל 5</p>	<p>טל: 02-6662050-6 פקס: 02-6231911</p>
<p>הגנת הצרכן הממונה על הגנת הצרכן</p>	<p>הטעיית צרכנים, הטעייה בפרסומות, פרסומת המכוונת לקטינים, נצול מצוקה, אי גילוי נאות, עסקאות מרובלות (עסקאות שלא בבית העסק), דירות נופש, עסקאות מכר מרחוק (אינטרנט, קטלוגים, עסקאות ללא נוכחות הצדדים), סימון טובין, הצגת מחירים.</p> <p>צעצועים מסוכנים, צוי שירות ותעודות אחריות למוצרי חשמל.</p> <p>הפקעת מחירים של מוצרים ושירותים בפקוח.</p>	<p>consumer-protection@moia.gov.il קריית הממשלה בניין גנרי 1 רח' בנק ישראל 5 ניתן לפנות גם למחוזות: דוד המלך 8 ירושלים</p>	<p>טל: 02-6662034-5 פקס: 02-6231581 טל: 03-7101567 פקס: 03-5662422</p>

כלים להגנת הצרכן

כלים להגנת הצרכן

שם המשרד	תחום הטיפול	כתובת/זוא"ל	טלפון/פקס
משרד לאיכות הסביבה פניות הציבור	www.sviva.gov.il כפי שמופיע באתר האינטרנט.	pmiot@sviva.gov.il כנפי נשרים 5 ירושלים 91340	טל: 02-6495802/3 פקס: 02-6495892
הרשות לשירותים ציבוריים חשמל פניות הציבור	www.pua.gov.il פיקוח על מילוי חובות חבת החשמל, טיפול בתלונות נגד חברת החשמל.	meirav@pua.gov.il חסורג 1 ת.ד. 1296 ירושלים 94672	טל: 02-6217111 פקס: 02-6217122
רשות ההגבלים העסקיים	www.antitrust.gov.il תלונות צרכנים בנוגע להגבלים עסקיים	hishka@antitrust.gov.il כנפי נשרים 22 ירושלים	טל: 02-6556104 פקס: 02-6515329
ב. אירגונים מקצועיים			
איגוד המוסכים	תלונות על מוסכים	iga2001@netvision.net.il בית הדפוס 12 בית הנרב, גבעת שאול, ירושלים	טל: 02-6515799 פקס: 02-6514424
		יוסף קארן 24 תל אביב - 67014	טל: 03-5620113 פקס: 03-5620440
		חלוצי התעשיות 47 מפרץ חיפה ת.ד. 10782 מיקוד 26119	טל: 04-8405001 פקס: 04-8492359
		התראטה סולד 4 באר שבע 84894	טל: 08-6233107 פקס: 08-6230652

שם המשרד	תחום הטיפול	כתובת/ זוא"ל	טלפון/ פקס
התאחדות סוכני נסיעות ותיירות בישראל המוסד לבוררות	www.itn2000.net תלונות של צרכנים בנוגע לענייני תיירות ונסיעות - למוסד מוקנות כל הסמכויות של בורר לפי חוק הבוררות. אם התלונה היא נגד סוכן שאינו חבר בתתאחדות או נגד גוף עסקי הקשור בתיירות, נדרשת הסכמת הצדדים.	liatu@itaa.org.il ביאלק 12 תל אביב 63324	טל: 03-5269104 פקס: 03-6299476
ג. אירגון צרכנים			
ארגון הצרכנים הדתיים	תלונות צרכנים שקשורות בעיקר למוצרי מזון ויהדות: זיופי מזון, זיופי כשרות, הונאות בכשרות וגופים זרים במזון.	ת.ד. 69 בני ברק	טל: 03-5703506 פקס: 03-6186085
אגוד הצרכנים בישראל (בכתב תלוי)	טיפול בכל סוגי תלונות הצרכנים - מתן מידע, יעוץ, הדרכה והכוונת הצרכנים.	המלך יורגי 35 תל-אביב 63299	טל: 03-5285228 טל: 03-5259332 פקס: 03-5285229
המועצה הישראלית לצרכנות פניית הצבר	www.moital.gov.il טיפול בתלונות: בנוגע לרכישת מוצר או קבלת שירות (כולל במקאות, ביטוח, ביאת וכו'). בענין לקויים בשירות הניתן ע"י רשויות ומוסדות המדינה.	moatza@consumers.org.il מזא"ה 76 תל-אביב 65789	טל: 03-5604671/72 פקס: 03-5600180
רשות ההסתדרות לצרכנות	תלונות צרכניות ובעיקר תלונות של צרכנים כנגד גופים, חסרות ו/או עוסקים למיניהם.	ארלוזורוב 93 תל אביב 62098	טל: 03-6921280/1 פקס: 03-6921225

שם המשרד	תחום הטיפול	כתובת/דוא"ל	טלפון/פקס
קו חם לצרכן	www.kavham.org.il טיפול בתלונות צרכניות ויצוג בברי משפט לתביעות קטנות.	ת.ד. 7987 חיפה 31078 feedback@consumer1.org	טל: 04-8244155 פקס: 04-8243490
שי"ל (שירות יעוץ לאזרח) משרד הרווחה והרשויות המקומיות	www.shil.info טיפול בתלונות בעינינו צרכנות. תחנות ברחבי הארץ	oddh@molsa.gov.il אחד האם 9 ת.ד. 29360 תל אביב	טל: 1-800-506060 פקס: 03-5177337
שי"ל מוקד מעוקה	טיפול במצוקות כלכליות חמורות; פועל 24 שעות.		טל: 118

כלים להגנת הצרכן



.....





משרד התעשייה המסחר והתעסוקה

מינהל סחר פנים הממונה על הגנת הצרכן

טל: 02-6662582 טל: 02-6662589

פקס: 02-6662935 פקס: 02-6662936

רחוב בנק ישראל 5 ירושלים

אתר אינטרנט: www.moital.gov.il