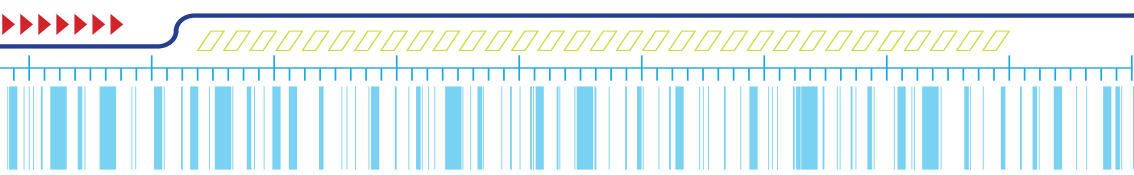


# צרכנים, דעו זכויותיכם!

## מדריך לצרכן הישראלי

010100100111  
11000110  
01101010010  
01001  
0001101010010001010  
010010101010101  
0100100110001  
01000100  
01001  
010  
010





## חברה יקרה,

בתוקף היותה ארגון העובדים הגדול והמוביל בישראל, זוקפת לזכותה ההסתדרות החדשה פעילות ענפה והישגים רבים במגוון רחב של תחומים הנוגעים לכולנו ומשפיעים על חיינו כעובדים, כצרכנים וכבני אדם.

לא פעם אנו נתקלים בבעיה ברכישת מוצר או בקבלת שירות וניצבים חסרי אונים אל מול בית העסק. רבים מהצרכנים אינם מודעים לזכויותיהם על-פי חוק. לכן, בעת מחלוקת, לרוב הם יוצאים כשידם על התחתונה. מסיבה זו, הקמנו את רשות ההסתדרות לצרכנות, המעניקה לחברי ההסתדרות שירות כצרכנים. **השירות ניתן לחברים בכל מרחבי ההסתדרות בארץ.**

ההסתדרות מבצעת סקרים ובדיקות, מעניקה ייעוץ משפטי בהתאם לצורך, סיוע בתביעות קטנות, הדרכה לצרכנות נבונה ודואגת לקידום חקיקה צרכנית.

ידע הוא כוח. לכן, אנו בהסתדרות, מצאנו לנכון להוציא לאור חוברת זו, באמצעותה תוכלו לדעת טוב יותר מה מגיע לך ולדאוג שזכויותיך כצרכן לא תפגענה.

אני מקווה שחוברת זו תשמש אותך ותסייע לך לעשות שימוש נכון יותר בכסףך.

בברכה,

**עופר עיני**

יו"ר ההסתדרות החדשה

## צרכנים יקרים,

בחלוף השנים, החקיקה הצרכנית בישראל משתפרת והולכת. לצערנו, לא ניתן לומר זאת על המודעות של הצרכנים בישראל לזכויותיהם ועל המימוש של זכויות אלה. הפער בין זכויות הצרכן לפי חוק, לבין המידע שיש לצרכן על זכויות אלה, גדול ביותר, ואנו נוכחים בכך בעבודתנו היומיומית ברשות ההסתדרות לצרכנות.

בשל כך, מקומה של חוברת כגון זו חשוב ביותר. אנו מקווים שיהיה בה כדי לצמצם את פערי המידע שלכם בכל הנוגע לזכויות הצרכניות שהוקנו לכם בחוק, ובכך יהיה כדי להעצים אתכם ולהגביר את כוחכם.

מטבע הדברים, אין אפשרות בחוברת קצרה ותמציתית לסקור באופן ממצה את מלוא זכויות הצרכן. לפיכך, בחרנו להתמקד במספר נושאים עיקריים הנראים לנו כחשובים יותר.

אנו בטוחים כי החוברת המקיפה והעדכנית תעלה את מודעותכם לצרכנות נבונה וכך תתרמו את תרומתכם להתנהגות צרכנית חכמה ולשיפור מעמד הצרכן בישראל.

בברכה,

ירון לוינסון, עו"ד  
מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות

רפאל מלאכי, עו"ד  
יו"ר אגף הרווחה בהסתדרות

המידע המובא בחוברת הינו כללי בלבד, אין הוא מהווה תחליף לייעוץ משפטי בכל מקרה לגופו ואין להסתמך עליו ללא ייעוץ משפטי מתאים.

המידע בחוברת זו מעודכן לחודש פברואר 2013  
ניתן לעקוב אחר שינויים באתר הרשות באינטרנט  
[www.histadrut.org.il](http://www.histadrut.org.il)

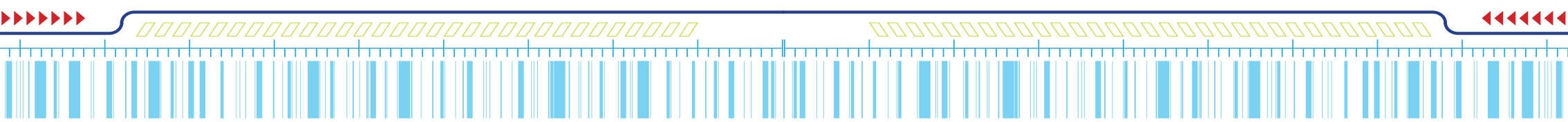
כל הזכויות שמורות לרשות ההסתדרות לצרכנות 2013

מערכת: עו"ד ירון לוינסון, רחל קרסו, דפנה הר-אבן, נילי עצמון  
יועצים משפטיים: עו"ד יורם ארן, עו"ד אריאל מלאכי, עו"ד גיף אליאב

# תוכן העניינים

- 8.....רשות ההסתדרות לצרכנות.
- 9.....עוסק וצרכן .....
- 9.....עשרת הדיברות לצרכן .....
- 10.....האיסור להטעות ולנצל את הצרכן .....
- איסור הטעיית הצרכן
- איסור ניצול הצרכן
- פרסומות אסורות
- 12-11.....הזכות לקבל מידע מלא ונכון .....
- חובת סימון מוצרים
- חובת הצגת מחירים
- הצגת מדיניות החזרת מוצרים
- הזכות לעיין בהסכם ובמסמכים אחרים הקשורים לקנייה
- מסמכי גילוי
- הוראות שימוש במוצרים
- 12.....האיסור להפקיע מחירים .....
- 20-13.....ביטול עסקה .....
- הזכות לבטל עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה
- חריגים, שזכות הביטול לא תחול עליהם
- החזרת התשלום עבור העסקה שבוטלה
- דמי ביטול ועוד: מה רשאי העוסק להפחית מתשלומי הצרכן?
- זכות ביטול בקבלת מתנה
- ביטול עסקת מכר מרחוק
- ביטול עסקת רוכלות
- ביטול עסקה בשל אי התאמה או פגם
- שוברי זיכוי
- 21-20.....אחריות ושירות לאחר מכירה .....
- שירות טלפוני חינם
- 22.....חוזים אחידים .....
- 24-23.....שימוש נבון באמצעי תשלום .....
- כסף מזומן
- שיקים

- כרטיסי אשראי
- ביטול חיובים
- עסקה במסמך חסר
- שינוי מחיר ללא הרשאה
- שימוש לרעה בכרטיס אשראי
- 28-25.....הוראות מיוחדות בעניין שירותי תעופה .....
- השבת תמורה
- פיצוי כספי
- שירותי סיוע
- רישום יתר
- טיסה שבוטלה
- איחור בטיסה
- הקדמת טיסה
- שינוי בתנאי הטיסה
- פיצויים לדוגמא
- חובות יידוע וסיוע
- 30-29.....בית המשפט לתביעות קטנות .....
- סמכות בית המשפט לתביעות קטנות
- עם או בלי עורך דין?
- היכן תוגש התביעה
- תשלום אגרה
- כתב התביעה, כתב ההגנה וההליך בבית המשפט
- רשות ערעור
- 31.....היכן מתלוננים ולמי פונים .....
- 33-32.....החקיקה הצרכנית .....
- 35-34.....כתובות וטלפונים: משרד ראשי, מרחבים ורכזים .....



## **עוסק וצרכן**

## **רשות ההסדרות לצרכנות**

בישראל קיים חוק הנקרא "חוק הגנת הצרכן". חוק הגנת הצרכן מגדיר מיהו "עוסק" ומיהו "צרכן".

החוק מגדיר "עוסק" כמי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן. יש לתת את הדעת לכך, שמי שמוכר נכס או נותן שירות באקראי בלבד ולא "דרך עיסוק", איננו מוגדר כעוסק לפי חוק הגנת הצרכן, והוראות החוק אינן חלות עליו כעוסק.

החוק מגדיר "צרכן" כמי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי. יש לתת את הדעת לכך, שמי שקונה נכס או מקבל שירות לשימוש שעיקרו איננו אישי, ביתי או משפחתי, אלא, למשל, לשימוש עסקי, איננו מוגדר כצרכן לפי חוק הגנת הצרכן, והוראות חוק הגנת הצרכן אינן חלות עליו כצרכן.

מתחילת דרכה, ראתה הסתדרות העובדים צורך בחיזוק הפעילות בתחום הצרכנות, מתוך הבנה שהגנת הצרכן הינה חלק בלתי נפרד מהשמירה על הכנסתו של העובד ועל רמת חייו וחכויותיו.

רשות ההסדרות לצרכנות הוקמה בשנת 1970, תחת השם "הרשות להגנת הצרכן בהסדרות".

בשנת 1983 הוענקה לרשות הכרה מטעם המדינה כארגון צרכנים יציג לפי חוק החוזים האחידים התשמ"ג-1982, חוק בתי המשפט (נוסח משולב) התשמ"ד-1984, חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, וחוק ההגבלים העסקיים התשמ"ח-1988.

בראש הרשות עומד מנכ"ל ומשרדה הראשי ממוקם בבית ההסדרות בתל-אביב. חלק ניכר מפעילות הרשות מתבצע באמצעות רכזי הצרכנות של הרשות הפרושים במרחבי ההסדרות בכל הארץ. לרכזי הצרכנות יש ידע רב בתחומי הצרכנות והם עוברים דרך קבע השתלמויות וקורסים בתחום זה.

הרשות מטפלת באלפי תלונות מדי שנה, במגוון תחומים, כגון: רהיטים, חברות תקשורת (חברות סלולריות, אינטרנט, כבלים ולוויין) מוצרי חשמל, הלבושה והנעלה, נופש ותיירות, מכוני כושר, קורסי לימוד, עסקאות ברוכלות (בבית הצרכן או ברחוב), עסקאות מכר מרחוק (קנייה באמצעות הטלפון, האינטרנט וכדומה) ועוד.

נציגי הרשות מופיעים דרך קבע בפני וועדות שונות של הכנסת העוסקות בחקיקה צרכנית, מייצגים שם את האינטרס הצרכני ומקדמים את החקיקה הצרכנית. גם בוועדות התקינה השונות של מכון התקנים מייצגים אנשי מקצוע ומתנדבים של הרשות את האינטרס הצרכני בקביעת התקנים השונים.

הרשות אף עורכת בדיקות וסקרים במגוון של תחומים צרכניים במטרה להעלות על סדר היום הציבורי נושאים צרכניים שונים ומייעצת לציבור הרחב במגוון של נושאי צרכנות.

## **עשרת הדיברות לצרכן**

- 1. תכנן את קניותיך מראש.
- 2. השווה את מחיר המוצר או השירות במספר מקומות, בטרם תרכוש אותם.
- 3. קנה בעסק המציג מחירים כחוק.
- 4. רכוש מוצר ששם היצרן וכתובתו מופיעים עליו ושנושא תעודת אחריות.
- 5. העדף מוצר הנושא תו תקן, המבטיח בטיחות ואיכות.
- 6. קבל לידך וקרא בעיון כל הסכם לפני שתחתום עליו.
- 7. שלם את מחיר המוצר עם אספקתו. בתשלום בשיקים דחויים, יש לכתוב עליהם: "למוטב בלבד", למחוק את המילה "לפקודת" (אם קיימת) באופן שיופיע על השיק
- 8. "שלמו לפקודת" ולציין אותם ב"קרוס" (שני קווים אלכסוניים).
- 9. דרוש קבלה על רכישת מוצרים ושירותים.
- 10. כדאי להימנע מקניות מקריות ברחוב או מאנשים הבאים לביתך.
- 11. הימנע, ככל האפשר, ממסירת פרטי כרטיס אשראי בטלפון או באינטרנט לגופים בלתי מוכרים, ובכל מקרה, ודא כי רכישה באינטרנט מבוצעת באתר מאובטח.



## האיסור להטעות ולנצל את הצרכן

### איסור הטעיית הצרכן

לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא, לא באמצעות מידע שהעוסק מוסר לצרכן או מציג בפניו, ולא באמצעות הסתרת מידע כזה. החוק מביא כמה דוגמאות לנושאים עיקריים שאין להטעות בהם את הצרכן, וביניהם: מועד אספקת מוצר או מתן שירות, סוג המוצר או השירות, משקל של מוצר, מקום ייצור המוצר, זהותו של נותן השירות, קיומו של חלפים ועוד. נושאים אלו אינם מהווים רשימה סגורה ויכולים להיות מצבים נוספים בהם מסירת מידע מוטעה או אי מסירת מידע ייחשבו כהטעייה.

### איסור ניצול הצרכן

לעוסק אסור לנצל את חולשתו של הצרכן כדי לקשור אותו בעסקה החורגת מתנאים מקובלים. למשל: ניצול חולשה שכלית או גופנית של הצרכן, ניצול אי ידיעת שפה של הצרכן והפעלת השפעה בלתי הוגנת על צרכן, כולם אסורים.

כאשר קנה צרכן מוצר או שירות והתברר לו כי הוטעה או נוצל, החוק מאפשר לצרכן, בנסיבות מסוימות, לבטל את העסקה. התשובה לשאלה האם נעשו הטעייה או ניצול המאפשרים את ביטול העסקה אינה פשוטה, ולכן, לא מומלץ לבטל עסקה מטעמים אלה בלי לקבל קודם לכן ייעוץ מתאים. אם אתם חושבים שהוטעיתם או נוצלתם, תוכלו לפנות אל רכזי רשות ההסתדרות לצרכנות ברחבי הארץ, או אל המשרד הראשי של הרשות בתל אביב, כדי לקבל ייעוץ והדרכה (ראו רשימה בעמודים 34, 35).

### פרסומות אסורות

כאמור, לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא. הטעייה באמצעות פרסומת היא תופעה שכיחה, ולפיכך החוק קובע מפורשות כי הדבר אסור. יודגש, כי אסורה לא רק פרסומת המטעה בנוגע לטיב המוצר ואופיו, אלא גם פרסומת המטעה בדבר עצם היותה כזו. כלומר: אין להסוות פרסומת ככתבה, מאמר וכיוצא בזה, מבלי לציין במפורש כי מדובר בפרסומת וזאת גם אם המידע הנמסר בה הוא אמת. בהקשר זה, אין הבדל בין פרסומת בעיתון, בתשדירי רדיו וטלוויזיה, באינטרנט או בשלטי חוצות.

בנוסף, פרסומות או דרכי שיווק המכוונות לקטינים המנצלות את ההשפעה הקלה עליהם ועלולות להטעות אותם, לנצלם או לפגוע בהם - אסורות.

## הזכות לקבל מידע מלא ונכון

### חובת סימון מוצרים

על פי חוק, הסימון על מוצרים מתוצרת הארץ חייב להיות בעברית. מוצרים מיובאים מחוץ לארץ, בנוסף על היותם מסומנים בלועזית, חייבים להיות מסומנים גם בעברית. על המוצרים להיות מסומנים באופן ברור וקריא. בין השאר יש לציין את שם המוצר וכינויו המסחרי, יש לציין אם המוצר מחודש, פגום או מסוג ב', יש לציין את שם היצרן ומענו ואם המוצר מיובא - את שם היבואן, מענו וארץ הייצור.

בנוסף, לגבי מוצרי מזון שעל מחירם מוטל פיקוח ממשלתי, יש לציין את מחירם ואת היות המחיר בפיקוח ממשלתי.

### חובת הצגת מחירים

חובת הצגת המחירים היא מן החובות המרכזיות המוטלות על העוסקים. לפי החוק, המחיר צריך להיות מוצג במקום נראה לעין, באופן ברור וקריא. המחיר חייב להיות במטבע ישראלי, ואין לפרסם מחירים במטבעות זרים כך שהצרכן עלול לחשוב שהוא משלם פחות. לגבי שירות המיועד להתבצע מחוץ לישראל, ניתן לפרסם מחיר במטבע זר.

המחיר המוצג צריך להיות המחיר הסופי אותו משלם הצרכן, כלומר: על המחיר לכלול מע"מ או כל מס אחר המוטל על המוצר. במוצרים המוצגים למכירה ושאינם מכלולים, יש לשלוח, המחיר המוצג חייב לכלול את דמי המשלוח, במידה שאלו מוטלים על הצרכן ואין הוא יכול להימנע מהם.

למסעדות, מועדונים וכיוצא באלו, אסור לדרוש מהצרכן מחיר נוסף כדמי אבטחה או תשר ("טיפ"), מעבר לזה המפורסם בתפריט או במחירון. המחיר המפורסם אמור להיות המחיר הסופי אותו מוציא הצרכן, כאשר מתן תשר תלוי ברצונו החופשי של הצרכן.

בנוסף, בכל הנוגע לטובין הנמכרים בתפוזרת, או טובין ארוזים מראש אשר לפי חיקוק או תקן רשמי חובה לציין על גביהם את כמותם, יש להציג את המחיר ליחידת מידה. מחיר ליחידת מידה הינו המחיר הכולל ל-1 קילוגרם של המוצר, 1 ליטר של המוצר, 1 מטר של המוצר, 1 מטר מרובע של המוצר, 100 גרם של המוצר או 100 מיליליטר של המוצר, לפי העניין. לדוגמה: אם המוצר ארוז מראש באריזות של 1.5 ק"ג, יש להציג את המחיר הכולל של המוצר כולו, ובנוסף, יש להציג את המחיר ל-1 ק"ג.

ישנם מספר חריגים לגבי חובות ההצגה והסימון של המחירים, ביניהם לגבי מוצרי מזון הנמכרים בתפוזרת, מוצרים שאינם ארוזים ונמכרים מתוך מכלים גדולים וכדומה.

## ביטול עסקה

ניתן לסווג את המקרים בהם קיימת לצרכן הזכות לבטל עסקה שנעשתה כדין, לשתי קבוצות עיקריות:  
**בקבוצה הראשונה** תקום לצרכן הזכות לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא, וזאת גם אם אין במוצר כל אי התאמה או פגם.  
**בקבוצה השנייה** תקום לצרכן הזכות לבטל את העסקה רק בשל אי התאמה או פגם.

### הזכות לבטל עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה

צרכן רשאי לבטל עסקה לרכישת מוצרים או שירותים מסוגים שונים כפי שיפורט בהמשך מכל סיבה שהיא ולקבל בחזרה את התמורה ששילם עבורם בתנאים הבאים:

1. מחיר המוצר שרכש הצרכן עולה על 50 ₪.
2. הצרכן ישיב את המוצר לעוסק.  
הצרכן יכול להשיב את המוצר היכן שרכש אותו או בכל אחד מהסניפים או נקודות המכירה של העוסק, אם נקודת המכירה או הסניף מופעלים על ידי זכיון שאיננו העוסק, אשר הציג במקום בולט בסניף או בנקודת המכירה הודעה על כך, הצרכן לא יוכל להשיב שם את המוצר.
3. המוצר לא נפגם ולא נעשה בו שימוש בידי הצרכן.  
אם הצרכן מחזיר את המוצר באריזה המקורית, זו ראה מספקת לכך שלא נעשה שימוש במוצר. אם מדובר בעסקה למתן שירות, שבמסגרתה הצרכן נדרש לרכוש מוצר (למשל: צרכן שנדרש לרכוש ממיר כדי לקלוט שידורי טלוויזיה), זכאי הצרכן להחזיר גם מוצר זה לעוסק, אף אם נעשה בו שימוש ובלבד שלא נפגם.
4. הביטול יעשה בתוך המועד שנקבע בחוק.
5. הביטול כפוף לתשלום דמי ביטול כפי שנקבע בחוק וכפי שיפורט בהמשך.

## הצגת מדיניות החזרת מוצרים

על כל עוסק להציג במודעה, באופן ברור וקריא ובמקום הנראה לעין, את מדיניותו לגבי החזרת מוצרים שלא עקב פגם. אם מבקש הצרכן להחזיר מוצר שלא עקב פגם, והעוסק מסרב לעמוד במדיניות עליה הכריז, זכאי הצרכן להחזיר את המוצר תוך שבוע ימים מיום הסירוב ולקבל את כספו בחזרה. אם לא הוצגה במודעה מדיניות החזרה כלל, החוק קובע שרואים זאת כאילו העוסק מאפשר החזרת מוצרים, שלא עקב פגם.

### הזכות לעיין בהסכם ומסמכים אחרים הקשורים לקנייה

כאשר צרכן עומד לחתום על הסכם עם עוסק, על העוסק לאפשר לצרכן לעיין בהסכם לפני חתימתו. לאחר החתימה, על העוסק למסור לצרכן עותק מההסכם. כאשר קונים מוצר או שירות לגביו ניתנת תעודת אחריות, הצרכן זכאי לעיין בתעודת האחריות לפני הקנייה. העוסק חייב למסור לצרכן עותק של תעודת האחריות, במעמד הקנייה.

### מסמכי גילוי

החוק קובע כי בעסקאות מיוחדות (כגון: עסקת רוכלות ועסקת מכר מרחוק אליהן נתייחס בהמשך) על העוסק לספק לצרכן מסמך בכתב ובו פרטי העסקה, כמו גם פירוט בדבר זכותו של הצרכן לבטל אותה כקבוע בחוק.

### הוראות שימוש במוצרים

הוראות השימוש חייבות להיות בשפה העברית. במוצר מיובא, הוראות השימוש צריכות להיות מתורגמות לעברית, באופן שישקף נכונה ובמדויק את הוראות השימוש בלועזית, אם ישנן.

## האיסור להפקיע מחירים

ישנם מוצרים ושירותים המוגדרים חיוניים, אשר מחירם מוסדר על ידי החוק. זאת, כדי למנוע מצב בו עוסקים ינצלו לרעה את הצורך במוצר, יפקיעו מחירים ויפיקו רווח בלתי סביר מהמכירה. הסמכות להסדיר את מחיריהם של אותם מוצרים נתונה לשר האחראי. בין המוצרים שמחיריהם מוסדרים מצויים הלחם, החלב, הביצים וכדומה. גם מוצרים הנחשבים חיוניים בשל נסיבות מיוחדות מוכנסים לפיקוח לתקופה מוגבלת. כך למשל, בתקופת החשש למתקפת טילים מעיראק, הוסדר פיקוח על מחירי נייר הדבק.

אלה הם המוצרים או השירותים שניתן לבטל עסקה לרכישתם מכל סיבה שהיא,  
והמועד שבו ניתן לבטל את העסקה:

### סוג השירות / המוצר

יהוטי, ציוד לבית ולגן ולמעט כלי אוכל לא ארוזים, שעונים, מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני  
לרבות ציוד קצה, מטרה מים ומיתקן למים מינרליים.

טובין, הארוזים באריזתם המקורית ובלבד שאריזתם לא נפתחה על ידי הצרכן; טובין  
שהזמין הצרכן וטרם סופקו לו, אף אם בגלל שאזלו מהמלאי ויש צורך לייצרם או  
להזמיןם ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן.

ביגוד והנעלה.

### מועד הביטול וסייגים נוספים אם ישנם

בתוך 14 ימים מיום שקיבל הצרכן את הטובין. פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב  
שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת. חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין  
זה שימוש בטובין.

בתוך 14 ימים מיום שקיבל הצרכן את הטובין.

מיום הרכישה ועד תום 2 ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה, ובלבד שתוית המחיר על הטובין,  
אם הייתה, לא הוסרה.

בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 18 ימים שאינם ימי מנוחה,  
קודם למועד תחילת השירות.  
הערה: 18 הימים נקבעו בהוראת שעה שתוקפה עד לחודש מאי 2013. ממועד זה ואילך ייתכן  
שינוי.

שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי למעט אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל  
(לרבות טיסת המשך בחו"ל לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת),  
חבילות נופש מחוץ לישראל. במקרה של שירות המתבצע במלואו מחוץ לישראל לא תהיה זכות  
ביטול רק אם העוסק גילה לצרכן בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות  
מחוץ לישראל.

חוגים וקורסים למעט קורס כהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים.

בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 7 ימים שאינם ימי מנוחה,  
קודם למועד תחילת השירות.

שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער; עסקת נופש ארוך טווח - עסקה  
הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות  
לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם;  
חברות או מוני במועדון הנחות; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי  
למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, כהגדרתם בחוק התקשורת; שירותים הניתנים על ידי  
בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 4(א2)  
לחוק התקשורת; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה  
לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 4 ו-4א לחוק התקשורת; חברות או מינוי במועדון כושר או מועדון  
בריאות (ספא); חברות או מינוי במועדון היכרות ושידוכים; מינוי להגרות והימורים.

בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב, הכולל את  
הפרטים שנקבעו בחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה  
היא לתקופה קצובה.

טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון  
מתנה זכיייה, כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור.

לרכישת טובין, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לרכישת שירות, בתוך 14 ימים מיום  
עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13(ג) לחוק הגנת  
הצרכן, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא, ואף אם העסקה היא לתקופה  
קצובה. בעסקה שאינה עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13 לחוק הגנת הצרכן, בתוך 14  
ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

רכב כהגדרתו בפקודת התעבורה שהוא רכב חדש שנרכש מיבואן.

תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 שקלים חדשים.

בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה.

מיום הרכישה ועד תום 2 ימים שלאחריה, שאינם ימי מנוחה.



## חריגים, שזכות הביטול איננה חלה עליהם

זכות הביטול כאמור לא תחול לגבי:

ריהוט שהורכב בבית הצרכן; טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות; טובין שעל פי דין אין להחזירם; מוצרי מזון; תרופות ותוספי תזונה; טובין פסידיים; מידע כהגדרתו בחוק המחשבים; גז; טובין הניתנים להקלטה לשעתוק או לשכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית; הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים; תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ-3,000 שקלים חדשים למעט שעונים; טובין שהצרכן ביקש שיסופקו לאחר שישה חודשים ממועד העסקה ואשר מועד הספקתם חלף; עסקה ששולמה באמצעות תווי קנייה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי נטען; שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת, או חבילת נופש מחוץ לישראל למעט טיסה מחוץ לישראל ואליה שאינה טיסת המשך.

## החזרת התשלום עבור העסקה שבוטלה

העיקרון הוא שאם העסקה בוטלה כדין על העוסק להשיב לצרכן את התמורה שהצרכן שילם. הצרכן צריך להוכיח שהוא ביצע את הרכישה אצל העוסק, ולשם כך עליו להציג לעוסק חשבונית, סרט קופה, פתק החלפה או הוכחה אחרת המעידה על העסקה, מועדה, הסכום ששולם בה, ואמצעי התשלום.

על העוסק להשיב את התמורה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן, אך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים ממועד ביטול העסקה.

החזרת התמורה תיעשה באופן דומה לאופן שבו נעשה התשלום:

**אם התשלום היה במזומן -**

הכסף יוחזר במזומן או בשיק מזומן.

**אם התשלום היה בשיק -**

החזרת התמורה תהיה בתוך 5 ימים במזומן או בשיק מזומן מהיום שהשיק נפרע.

**אם התשלום היה בכרטיס אשראי -**

יבטל העוסק את החיוב. אם חשבון העוסק כבר זוכה, התמורה תוחזר במזומן או בשיק מזומן. אם באפשרות חברת כרטיסי האשראי לקבל בחזרה את סכום החיוב מהעוסק, ניתן להשיב את התמורה לצרכן גם באמצעות זיכוי כרטיס האשראי של הצרכן, מיידית, בסכום החיוב.

## דמי ביטול ועוד: מה רשאי העוסק להפחית מתשלומי הצרכן?

העוסק לא רשאי להפחית דבר מהתמורה ששילם הצרכן חוץ מהחריגים הבאים:  
א. דמי ביטול, בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.

ב. דמי התקנה, אם בוצעה התקנה של מוצרים המשמשים למתן שירות, עד 100 ₪ (זאת בנוסף לדמי ביטול, כפי שמופיע בסעיף הקודם).

ג. עלות סליקת כרטיס אשראי, אם העסקה נעשתה בכרטיס אשראי והעוסק הוכיח כי נגבה תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה.

ד. במקרה שמדובר בעסקה למתן שירות, על הצרכן לשלם את התמורה היחסית בגין השימוש שעשה בשירות.

## זכות ביטול בקבלת מתנה

החוק קובע שזכות הביטול תחול גם אם הצרכן לא קנה את המוצר או רכש את השירות במישרין מהעוסק, אלא קיבל אותם במתנה מאחר (גם אם המתנה היא שובר מתנה, אבל לא אם המתנה היא תווי קנייה).

במקרה כזה, זכות הביטול כפופה להצגת פתק החלפה או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום.

אם שולמה תמורת המתנה במזומן, תהיה החזרת התמורה במזומן או בשיק מזומן. אם שולמה תמורת המתנה בשיק שנפרע, החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך 5 ימי עסקים. אם שולמה המתנה בשיק שטרם נפרע, החזרת התמורה תהיה בתוך 5 ימים מהמועד שיפרע השיק. אם שולמה תמורת המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחוב חשבון הצרכן רוכש המתנה.

## ביטול עסקת מכר מרחוק

עסקת מכר מרחוק היא כל עסקה שבה לא נפגשים העוסק והצרכן פנים אל פנים. עסקה כזו יכולה להתבצע באמצעות הטלפון, האינטרנט, הדואר, הפקסימיליה וכדומה. בעסקת מכר מרחוק, החוק מטיל חובת גילוי מידע על העוסק בנוגע לפרטים שונים של העסקה, וביניהם: פרטי העוסק, פרטי המוצר, מחיר ותנאי התשלום, מועד ודרך הספקת המוצר, תקופת תוקף הצעתו של העוסק והאחריות למוצר. כמו כן חובה על העוסק לידע את הצרכן בדבר זכותו לביטול העסקה. בנוסף, על העוסק למסור לצרכן, לא יאוחר ממועד אספקת המוצר עצמו, מסמך גילוי שבו העוסק יפרט מידע בקשר לעסקה, כפי שנדרש ע"פ החוק. על המסמך לכלול את הוראות החוק לגבי זכות ביטול העסקה על ידי הצרכן.

כאשר בוצעה עסקת מכר מרחוק הצרכן יהיה רשאי לבטלה מכל סיבה שהיא בתנאים הבאים:

- על הצרכן להודיע לעוסק על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת המסמך האמור לעיל, על פי המאוחר מבין השניים.
  - לא ניתן לבטל עסקת מכר מרחוק לרכישת מוצרי מזון, טובין פסידים (כגון פרחים), טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית, טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם, ומוצרים אחרים שהשר האחראי יכול להחריגם בתקנות, באישור וועדת הכלכלה של הכנסת.
  - על הצרכן להודיע לעוסק על הביטול בכתב, בין אם ע"י פקסימיליה, דואר או דואר אלקטרוני.
  - לאחר ביטול העסקה חייב הצרכן להחזיר לעוסק את המוצר שקיבל.
  - אם מדובר בעסקה למתן שירות שאיננו מתמשך, הצרכן רשאי להודיע על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, בתנאי שהודעת הביטול ניתנה לפחות 2 ימים לפני המועד המתוכנן למתן השירות.
  - אם מדובר בעסקה למתן שירות מתמשך, הצרכן רשאי להודיע על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מקבלת מסמך המכיל את פרטי העסקה כפי שנקבע, לפי המאוחר, **וזאת גם אם הוחל במתן השירות.**
- לא ניתן יהיה לבטל עסקת מכר מרחוק של שירותי נופש ונסיעה, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך 7 ימים, שאינם ימי מנוחה, לפני מועד מתן השירות.

אם הצרכן ביטל עסקת מכר מרחוק מפני שהתחרט ולא בשל פגם או אי התאמה, מותר לעוסק לגבות ממנו 100 ₪ או 5% ממחיר העסקה, לפי הנמוך מהם, כדמי ביטול העסקה. במקרה בו ביטול עסקה נובע מאי הספקת המוצר או השירות או עקב אי התאמה בין תיאור המוצר או השירות לבין מה שניתן לו בפועל, אין לגבות מהצרכן דמי ביטול.

במקרה של ביטול העסקה, חובה על העוסק למסור לצרכן עותק מהודעת ביטול החיוב ששלח העוסק לחברת האשראי.

חשוב לזכור שכאשר צרכן מבטל עסקה, עליו להחזיר את המוצר שקיבל בלא פגע. אם ערך המוצר פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו, רשאי העוסק לתבוע את הצרכן בגין נזקיו. על כן, אם החלטתם לבטל עסקה, ולו גם במקרים שהחוק מאפשר זאת, הקפידו לא להשתמש במוצר. יחד עם זאת, אריזה פתוחה בלבד לא תיחשב כפגם במוצר, פרט למקרים המפורטים בחוק, כגון: מוצרים הניתנים לשכפול והעתקה, מוצרי מזון ומוצרים לפי הזמנה מיוחדת.

בעסקה למתן שירות מתמשך, שבוטלה לאחר שהוחל במתן השירות, ישלם הצרכן לעוסק עבור השימוש היחסי שעשה בשירות. אם העוסק התקין בביתו של הצרכן התקנה מיוחדת (דוגמא: כבלים, או ציוד לצפייה באמצעות לוויין), העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של -100 ₪ בנוסף לדמי הביטול של העסקה.

### ביטול עסקת רכילות

עסקת רכילות היא עסקה שנעשית בעקבות פנייה של עוסק אל צרכן, בכל מקום שאינו בית העסק הרגיל של העוסק. כך למשל, עסקה שנעשתה בעקבות פנייה של עוסק לצרכן במקום מגוריו, במקום עבודתו, במקום לימודיו או סמוך לכל אלה, וכן פנייה לצרכן שנעשתה בקניונים, תחנות מרכזיות וכדומה.

כאשר נקשרה עסקת רכילות, זכאי הצרכן לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא בתוך 14 ימים מיום ההזמנה או מיום שקיבל את המוצר, בהודעה שימסור לעוסק. אם מדובר בשירות, רשאי הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 ימים מיום חתימת ההסכם או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה כפי שנקבע בחוק, לפי המאוחר, וזאת גם אם הוחל במתן השירות. במקרה של ביטול עסקת רכילות לא יחוייב הצרכן בדמי ביטול.

במקרה שהוחל במתן השירות והצרכן ביטל את העסקה, ישלם הצרכן לעוסק עבור השימוש היחסי שעשה בשירות. אם העוסק התקין בביתו של הצרכן התקנה מיוחדת לצורך מתן השירות (לדוגמא: ממיר, לוין וכיו"ב) העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של -100 ₪.

### ביטול עסקה בשל אי התאמה או פגם

על הצרכן מוטלת החובה לבדוק כל מוצר שרכש. על העוסק מוטלת החובה לתת לצרכן את האפשרות לבדוק את תקינות המוצר.

במקרה של אי התאמה או פגם, חייב הצרכן להודיע מיידית על כך לעוסק. במקרה שמדובר באי התאמה או פגם גלויים, הצרכן לא יוכל להסתמך עליהם אם לא הודיע לעוסק על אי התאמה או הפגם במועד. אם אי התאמה או הפגם נסתרים, על הצרכן להודיע עליהם לעוסק מיד עם היוודעם לו.

## שוברי זיכוי

לעתים, צרכן מבטל הסכם לרכישת טובין או שירותים גם במקרה בו לא מתקיימים התנאים המזכים אותו בהחזר כספי. במקרים רבים כאלה, העוסק נותן לצרכן שובר זיכוי. החוק קובע כי על שובר הזיכוי להיות מודפס או כתוב באופן שימנע את מחיקת הכתוב בו, כי הסכום הנקוב בשובר הזיכוי יהיה הסכום ששולם בעת ביצוע העיסקה, כי שובר הזיכוי יהיה תקף לשנתיים לפחות מיום מסירתו, כי מימוש שובר הזיכוי לא יותנה בהצגת חשבונית וכי לא יהיה תוקף לתנאים המגבילים את האפשרות לממש את שובר הזיכוי (לרבות לגבי מימוש במכירה מיוחדת); קיימת סמכות להתקין תקנות שיאפשרו הגבלות בשובר זיכוי, ואולם אלה טרם הותקנו נכון למועד עריכת חוברת זו).

## אחריות ושירות לאחר מכירה

לעוסק חובה לספק תעודת אחריות למוצרים שונים וביניהם מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים שמחירם לצרכן גבוה מ-150 ש"ח.

צווים שניתנו קובעים, בין היתר, מה כלול בשירות שחובה לתת במסגרת האחריות, את המועדים שבהם חייבים נותני האחריות להיענות לקריאת צרכן, את השעות שעל הצרכן להמתין בביתו לבוא אנשי השירות וחובת העוסק להחזיק חלפים.

קיימת רשימת מוצרים לגביהם יש חובת מתן אחריות למשך שנה מיום מסירת המוצר לצרכן או ממועד התקנת המוצר, לפי המאוחר. כמו כן בתקנות נקבעו אמות מידה לשירות לאחר מכירה, בנוגע למוצרי חשמל אלקטרוניקה וגז חדשים שמחירם עולה על 150 ₪. בתקנות האמורות נקבעה גם חובה של היצרן לספק חלקי חילוף למוצרים הרלוונטיים, לתקופה מסוימת ובתנאים כפי שנקבע בתקנות. נקבעה גם חובה לקיים תחנות שירות בירושלים, תל אביב-יפו, חיפה ובאר שבע או בסביבתן הקרובה, ולתקן את הדרוש תוך פרק זמן מוגדר. לגבי מוצרים אלה נקבע גם כי המוצר יכלול מדבקת אחריות הכוללת לפחות את הפרטים הבאים: מועד תום תקופת האחריות המלאה ומועד תום תקופת האחריות המוגבלת אם ישנה, כך שהצרכן לא יידרש להציג תעודת אחריות כתנאי למימוש האחריות. במקום מדבקת אחריות, עוסק רשאי להשתמש במספר סידורי או מספר זיהוי ייחודי, בתנאי שיאפשר לצרכן לבדוק באינטרנט, בשיחת חינם טלפונית או במסרון את מועד תום תקופת האחריות לפי המספר הסידורי או מספר הזיהוי הייחודי, בתנאי שלא ידרוש מהצרכן תעודת אחריות בבואו לממש את האחריות.

כמו כן, בנוגע לתיקון מוצרים ביתיים כגון: מקרר, מכונת כביסה, מקפיאים, כיריים

לבישול, מזגנים, תנורי הסקה, תנורי בישול ואפייה, מקלטי טלוויזיה שגודלם עולה על 21 אינץ', מזיחי כלים ומייבשי כביסה, נקבע, כי אלה ייעשו בבית הצרכן, ונקבע פרק זמן להשלמת התיקון מרגע הקריאה. כמו כן, נקבע איחור מקסימלי של שתיים לכל היותר לטכנאי, ופיצוי לצרכן במקרה של איחור גדול יותר או ביטול בלתי מוצדק של הביקור.

כאשר מתכוון הצרכן לרכוש מכשיר כלשהו, טוב יעשה אם ידרוש מן העוסק לראות גם את תעודת האחריות שתינתן למוצר. כך יוכל לדעת מה כלול ומה לא כלול באחריות, וגם מרכיב זה יוכל לסייע לו בהחלטה האם לרכוש את המוצר.

כדאי לזכור, שאם ניתנת תקופת אחריות ארוכה יחסית, כפי שנוהגים סוחרים לעשות כדי לשכנע צרכנים לרכוש מוצרים מהם, יש לכך גם משמעות כספית, שכן, לגבי כל שנה שבה כבר לא תינתן אחריות, יצטרך הצרכן לשלם בנפרד עבור השירות. לכן, כדאי לשקלל נתון זה במחיר המוצר, ולהיעזר בכך בעת ההחלטה הסופית.

## שירות טלפוני חינם

החוק קובע כי חברות תקשורת, אינטרנט, סלולר, כבלים, לווין, גז, חשמל, מים ושירותי רפואה מתמשכת יתנו שירות טלפוני אנושי מקצועי וחינם לצרכן, לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שהוא נותן.

במקרה שזמן ההמתנה הצפוי למענה האנושי עולה על שלוש דקות, אזי בתוך שתי דקות מתחילת השיחה על העוסק להודיע לצרכן את זמן ההמתנה המשוער וליתן לו אפשרות להשארת הודעה בעקבותיה חייב העוסק לחזור לצרכן באמצעות מענה אנושי בתוך 3 שעות. פנה הצרכן בתוך שתיים ממועד תום יום העבודה אצל העוסק, יחזור אליו העוסק ביום העבודה הבא של העוסק, לא יאוחר משלוש שעות מתחילת יום העבודה. עוסק שחזר לצרכן כאמור, והצרכן לא ענה, יודיע לצרכן בהודעה קולית או מסרון את טווח השעות שבמהלכן יחזור שנית לצרכן, ולא יאוחר משלוש שעות ממועד מסירת ההודעה. עוסק שחזר לצרכן כאמור, והצרכן לא ענה, יודיע לו העוסק בהודעה קולית או במסרון כי עליו לפנות לעוסק מחדש.

במקרה של תקלה כללית או אזורית במתן השירותים או אספקת הטובין, לא תקום חובת מענה אנושי ובלבד שנמסר בהודעה מוקלטת לצרכן הפונה על קיומה של תקלה כזו על האזור שבו היא קיימת ועל המועד המשוער לסיומה.

חוזה אחיד, הוא "נוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו בידי צד אחד כדי שישמשו תנאים לחוזים רבים בינו לבין אנשים בלתי ידועים במספרם או בזהותם". מדובר במצב בו עוסק מציע לצרכן התקשרות באמצעות טופס של חוזה, שנוסח על ידי אותו עוסק בלבד, ללא משא ומתן בין הצדדים (מצב הנהוג בהתקשרות מול חברות גדולות בתחומי התקשורת, הבנקאות, האנרגיה וכדומה).

מטרת חוק החוזים האחידים היא הגנה על צרכנים מפני תנאים מקפחים, מתוך הבנה, שבגלל פערי מידע וכוח בין הצדדים, ציבור הצרכנים נמצא בעמדת נחיתות.

תנאי מקפח הוא תנאי שיש בו קיפוח הצרכנים או הענקת יתרון בלתי הוגן לעוסק, באופן שעלול להוביל לקיפוח צרכנים. ביהמ"ש מוסמך לבטל תנאים מקפחים בחוזה אחיד.

תנאים בחוזה שהוכרו כמקפחים הינם בטלים. בחוק שנתקבל לאחרונה, ושנוכח לתוקפו בתחילת שנת 2012, נקבעה חובה לציין לגבי חלק מן החוזים האחידים האם אושרו בבית הדין לחוזים אחידים אם לאו, ואם אושרו - גם את המועד שבו האישור יפקע. חובה זו נקבעה לגבי חלק מן העוסקים ולא כולם, בהתאם לקביעת השר שתבוא בעתיד.

**שיקים**

על אף שעוסקים אינם חייבים לקבל שיקים, זהו עדיין אמצעי תשלום נפוץ. יחד עם זאת, על הצרכן להקפיד על כמה כללים בעת תשלום בשיקים. טעות רווחת היא, כי די בסימון "קרוס" (שני קווים אלכסוניים) על שיק כדי לספק הגנה לצרכנים מפני הסבת השיק (מסירתו לאחר). סימון קרוס משמעו אך ורק כי שיק זה חייבים להפקיד בבנק ואי אפשר למשוך את הסכום הנקוב בו ולקבל תמורתו במזומן. כדי להתגונן מפני הסבת שיקים, יש לרשום בראש השיק, את המילים "למוטב בלבד" או "לא סחיר" ולמחוק חלק מהמילה "לפקודת" כך שיופיע בשיק "שלמו לפקודת". ניתן להזמין בבנק שיקים מתאימים מוכנים מראש.

לא מומלץ לבטל שיקים בלי לקבל יעוץ משפטי קודם לכן. לצרכן יש זכות לבטל שיקים רק במקרים נדירים, לכן, חשוב לקבל הדרכה ויעוץ לפני כל צעד שאתם עושים.

**כרטיסי אשראי**

**ביטול חיובים**

ככלל, חברות האשראי לא מחזירות תשלומים בגין עסקה שנערכה על ידי הצרכן אלא רק מבטלות תשלומים עתידיים. לעסקה בכרטיס אשראי שלושה צדדים: חברת האשראי, הצרכן והעוסק. לחברת האשראי הסכם מול שני הצדדים ולכן לא בכל פנייה של הצרכן תבטל חברת האשראי את חיובו העתידי באופן מיידי. במקרה שבו המוצר לא סופק כלל לצרכן, ניתן לפנות לחברת האשראי ולדרוש ביטול של החיובים העתידיים. אם יתברר לחברת האשראי שמוצר אכן סופק ללקוח, חברת האשראי רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

**עסקה במסמך חסר**

עסקה במסמך חסר היא כל עסקה בה לא חתם הצרכן על מסמך בקשר לעסקת האשראי וכרטיס האשראי חויב בלי שהוצג בפועל. מצב זה שכיח בהזמנות טלפוניות, קניות באינטרנט וכדומה. במקרים כאלה חשופים פרטי כרטיס האשראי לגורמים רבים שעלולים לנצלם לרעה, והצרכן יכול לגלות שכרטיסו חוייב, בלי הרשאתו, לביצוע עסקה כלשהי. על הצרכן שגילה שחויב בגין עסקה במסמך חסר שלא ביצע, לפנות לחברת האשראי תוך 30 ימים מיום שנודע לו על כך. החוק מחייב את חברת האשראי לבטל עסקה זו ולזכות את הצרכן, תוך 15 ימים מיום מסירת ההודעה על ידו. אם יתברר לחברת האשראי שאכן הייתה עסקה בהסכמת הלקוח, היא רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

## הוראות מיוחדות בעניין שירותי תעופה

חוק חדש שנחקק לאחרונה מזכה את הצרכן לקבל הטבות ופיצויים במקרה של רישום יתר (אובר בוקינג), טיסה שבוטלה, טיסה שהתאחרה, טיסה שהוקדמה או ששונה תנאיה.

החוק קובע לגבי כל אחד מאלה הטבות ופיצוי מסוגים שונים, וביניהם: השבת תמורה, פיצוי כספי ושירותי סיוע, כפי שיפורט להלן.

ההוראות שיפורטו להלן חלות על כרטיס טיסה שרכש הנוסע, עד ליעד הסופי, לרבות במקרה שיש חניית ביניים. ההוראות חלות גם על טיסות פנים ארציות, למעט לגבי פיצוי כספי. ההוראות אינן חלות על טיסות המשך שרכש הנוסע בנפרד, בהסתמך על טיסה מוקדמת יותר. לגבי נזקים שנגרמו לנוסע לגבי טיסות המשך שאינן כלולות בכרטיס המקורי שרכש הנוסע, או לגבי נזקים בשיעור גדול יותר משווי ההטבות והפיצויים המגיעים לנוסע, יוכל הנוסע לתבוע בנפרד לפי הדין הרגיל.

הזכאות לקבל את ההטבות מותנית בכך שהנוסע הגיע לטיסה (צ'ק אין) במועד. "במועד" פירושו: במועד שנקבע על ידי החברה, אך לא יותר משלוש שעות לפני הטיסה ואם לא נקבע מועד כזה, לפחות שעה וחצי לפני מועד הטיסה. במקרה של טיסה שבוטלה אין דרישה להגיע במועד.

הזכאות לקבל את ההטבות לא תחול בכל אחד מהמקרים הבאים:  
א. אם הנוסע קיבל הודעה על העברה לטיסה אחרת והנוסע הגיע ליעדו הסופי במועד שהיה נקוב בכרטיס הטיסה המקורי.  
ב. אם הנוסע קיבל את כרטיס הטיסה במתנה או בתעריף מיוחד שלא נמכר לציבור. במקרה שבו הנוסע קיבל את הכרטיס בגלל חברות בתכנית למתן הטבות של חברת התעופה או מארגן הטיסה ("תכנית נקודות"), הסייג לא יחול, והנוסע יהיה זכאי לקבל את ההטבות בהתקיים התנאים האחרים.

להלן פירוט ההטבות והפיצויים השונים:

### השבת תמורה

התמורה: כל תשלום ששולם עבור הטיסה (לרבות מיסים אגרות והיטלים).  
ההשבה: בתוך 21 יום ממועד הפניה להשבה.  
במקרה של טיסה או שירות שבוצעו בחלקם, יחולו ההוראות הבאות:

### שינוי מחיר ללא הרשאה

במקרה זה, הצרכן מגלה חוסר התאמה בין המחיר הנקוב בשובר האשראי לבין המחיר בגינו חוייב בפועל. במקרה זה, חייבת חברת האשראי להחזיר לצרכן, בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מ-30 ימים, את ההפרש בין הסכום הנקוב לבין סכום העסקה הנכון. אם יתברר לחברת האשראי שהסכום המקורי שבו חוייב הצרכן הוא סכום העסקה, היא רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

### שימוש לרעה בכרטיס אשראי

שימוש לרעה בכרטיס אשראי הינו כל מקרה שבו נעשה שימוש בכרטיס האשראי על ידי אדם שאינו רשאי להשתמש בו. אם הדבר נעשה בידיעת הצרכן, לא ייחשב השימוש בכרטיס כשימוש לרעה. המצב השכיח הוא גניבה של כרטיס אשראי כאשר הגנב משתמש בכרטיס האשראי. על בעל כרטיס, שכרטיסו נגנב, להודיע מיידית לחברת האשראי. לאחר מסירת ההודעה האמורה, אסור לחברת האשראי לחייב את בעל הכרטיס בגין כל עסקה שבוצעה באמצעותו. בגין עסקאות שבוצעו טרם ההודעה, יחויב בעל הכרטיס, על פי חוק, בתקרה של 75 ₪ כהשתתפות עצמית, ובנוסף, ב-30 ₪ לכל יום שעובר מיום שנודע לבעל הכרטיס על הגניבה ועד למסירת ההודעה לחברת האשראי. אם נמסרה ההודעה תוך 30 ימים מיום היוודע דבר הגניבה, לא יחויב בעל הכרטיס ביותר מ-450 ₪ בכל מקרה של שימוש לרעה. אם יתברר לחברת האשראי שלא היה שימוש לרעה, רשאית היא לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

במקרה של טיסה עד למקום חניית ביניים ("קונקשן"), הנוסע זכאי לכרטיס טיסה חזרה לנקודת המוצא בנוסף להשבת התמורה.  
במקרה של טיסת הלוך ושוב, כשבוצעה כל טיסת ה"הלוך", הנוסע יהיה זכאי להשבת מחצית התמורה.

טיסה בחבילת תיור:	עד 2000 ק"מ	עד 4500 ק"מ	מעל 4500 ק"מ
צ'רטר / מחלקת תיירים	₪ 750	₪ 1500	₪ 2500
סדירה: מחלקת עסקים	₪ 2000	₪ 2000	₪ 6250
סדירה: מחלקת ראשונה	₪ 4000	₪ 7000	₪ 12500

### פיצוי כספי

במקרה שלנוסע הזכות לפיצוי כספי, הוא יחושב לפי מרחק הטיסה המיועד, כדלקמן:

עד 2000 ק"מ:	₪ 1250
עד 4500 ק"מ:	₪ 2000
מעל 4500 ק"מ:	₪ 3000

הפיצוי ישולם בתוך 21 יום ממועד הטיסה במזומן, בהעברה בנקאית, בשיק, או בכל דרך אחרת שהנוסע הסכים לה במפורש ובכתב.

### שירותי סיוע

מזון ומשקאות שירותי לינה שירותי הסעה שירותי תקשורת

בהתאם לזמן ההמתנה אירוח במלון אם נדרשת שהייה של לילה או יותר או שהייה ארוכה יותר מזו שתכנן הנוסע למלון הנ"ל או למלון אחר במרחק סביר שבו בחר הנוסע שתי שיחות טלפון ומשלוח הודעת פקס או דואר אלקטרוני לפי בחירת הנוסע

להלן יפורטו הנסיבות המזכות בהטבות ופיצויים דלעיל, ולאילו הטבות ופיצויים זכאי הנוסע בהתאם לנסיבות.

### רישום יתר ("אובר בוקינג")

רישום יתר לצרכי הוראות החוק משמעו כל סירוב להעלות לטיסה קיימת נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה, למעט סירוב מטעמי בטחון, בטיחות הטיסה, בריאות הנוסע או העדר מסמכי נסיעה נאותים. במקרה כזה, הנוסע זכאי לשירותי סיוע, להשבת התמורה או כרטיס חלופי (לפי בחירת הנוסע) ובנוסף לפיצוי כספי. סירוב מטעמי ביטחון לא יפטור מחובת פיצוי כספי במקרה של התייצבות של שלוש שעות לפחות לפני מועד הטיסה, מסמכי נסיעה תקינים ואישור טיסה לאחר שיתוף פעולה בבדיקה בטחוניית.

### חריגים לפיצוי הכספי

הפיצוי הכספי יופחת במחצית, במקרה שנוסע הסכים לטיסה חלופית אשר מועד הנחיתה שלה ביחס ליעד הסופי של הנוסע לא יגרום איחור של מעל ארבע שעות (במקרה של טיסה עד 2,000 ק"מ) חמש שעות (במקרה של טיסה עד 4,500 ק"מ) או שש שעות (במקרה של טיסה מעל 4500 ק"מ), הכל ממועד הנחיתה המקורי ביעד הסופי של הנוסע.

### טיסה שבוטלה

חברת התעופה או השכר (צ'רטר) חייבת להציע לנוסע חלופות להגעה ליעד הסופי.

חובת ההוכחה על הודעה בדבר ביטול טיסה, הינה על חברת התעופה או השכר. במקרה של טיסה שבוטלה, הנוסע זכאי לקבל מחברת התעופה או חברת השכר את ההטבות הבאות: שירותי סיוע, השבת התמורה או כרטיס חלופי (לפי בחירת הנוסע) ובנוסף, פיצוי כספי בהתאם למרחק הטיסה המיועד.

### חריגים לפיצוי הכספי

הפיצוי הכספי יופחת במחצית, במקרה שנוסע הסכים לטיסה חלופית שמועד הנחיתה שלו ביחס ליעד הסופי של הנוסע לא יגרום איחור של מעל ארבע שעות (במקרה של טיסה עד 2,000 ק"מ) חמש שעות (במקרה של טיסה עד 4,500 ק"מ) או שש שעות (במקרה של טיסה מעל 4500 ק"מ), הכל ממועד הנחיתה המקורי ביעד הסופי של הנוסע.

נוסע לא יהיה זכאי לפיצוי כספי, במקרים הבאים:  
א. במקרה שהטיסה בוטלה מאחת מהסיבות הבאות:

- נסיבות מיוחדות שלא בשליטת חברת התעופה או השכר ואשר גם אילו היו עושים כל שביכולתם לא יכולים היו למנוע את ביטול הטיסה בשל נסיבות מיוחדות אלה.
- שביתה או השבתה מוגנות.
- כדי למנוע חילול שבת או חג.

ב. במקרה שהודעת ביטול הטיסה ניתנה לנוסע:

- לפחות 14 יום לפני מועד הטיסה המקורי.
- בין 7 ל 14 יום לפני מועד הטיסה המקורי, ובתנאי שהוצעה לנוסע טיסה חלופית שמועד המראתה לא יקדם משמעותיים לפני המועד המקורי ומועד נחיתתה ביעד הסופי של הנוסע לא יאוחר מארבע שעות לאחר המועד המקורי.
- פחות משבעה ימים לפני מועד הטיסה המקורי, ובתנאי שהוצעה לנוסע טיסה חלופית שמועד המראתה לא יקדם משעה לפני המועד המקורי ומועד נחיתתה ביעד הסופי של הנוסע לא יאוחר משמעותיים לאחר המועד המקורי.

## בית המשפט לתביעות קטנות

צרכן המבקש להגיש תביעה נגד גוף מסחרי יכול לעשות זאת בכמה דרכים. תביעה רגילה ניתן להגיש, לבית המשפט המוסמך לדון בתביעה, רצוי באמצעות עורך דין. בדרך כלל יהיה זה בית משפט השלום. ערכאה נוספת העומדת לרשות הצרכנים היא בית משפט לתביעות קטנות וכן קיימים גופי בוררות שונים.

נכון לתאריך 1.1.2013, צרכן יכול להגיש תביעה בבית המשפט לתביעות קטנות אם סכום התביעה אינו עולה על 33,200 ₪. לפני הגשת תביעה, מומלץ לפנות למזכירות בית המשפט לתביעות קטנות או לארגוני הצרכנים כדי להיעזר בהם לצורך הכנת התביעה.

### סמכות בית המשפט לתביעות קטנות

בית המשפט לתביעות קטנות, הדין בתביעה שהגיש צרכן, מוסמך לעשות את הדברים הבאים: לדון בתביעות כספיות, להורות לעוסק להחליף מוצר או לתקנו ולבטל עסקה.

### עם או בלי עורך דין?

הכלל הוא, שלצדדים בבית המשפט לתביעות קטנות אין רשות להיעזר בעורכי דין, אך במקרים מיוחדים רשאי בית המשפט לאפשר להם זאת.

### היכן תוגש התביעה

גם אם בהסכם בין הצרכן לבין מי שהוא תובע, נקבע מקום שיפוט מסוים, רשאי הצרכן להגיש את תביעתו לבית המשפט לתביעות קטנות, באחד מהמקומות הבאים:

- מקום מגוריו או מקום עסקו של הנתבע.
- המקום שבו נוצר ההסכם.
- המקום שבו אמורה הייתה להתבצע ההתחייבות.
- המקום שבו נמסר המוצר לצרכן.
- המקום שבו נעשה המעשה או המחדל שבגיניו תובע הצרכן.

### תשלום אגרה

צרכן המגיש תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות, חייב לשלם אגרה, בשיעור הקבוע בחוק אותה עת.

- על הטיסה החלופית המוצעת להיות מוצעת גם לכל מי שאמור היה לנסוע יחד עם הנוסע, ובנוסף, אסור שיהיו בטיסה המוצעת מגבלות של ביטחון דת או מגבלה רפואית שלא מאפשרות לנוסע להסכים לה.

### איחור בטיסה

מעל שעתיים: מזון, משקאות, תקשורת.  
מעל חמש שעות ופחות משמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חילופי במקרה שהצרכן בחר שלא לטוס בגלל האיחור.  
למחרת היום: לינה והסעה.  
למרות האמור, במקרה של איחור בטיסה בשל שביתה או השבתה מוגנות, זכויות הצרכן יהיו מזון משקאות ותקשורת בלבד.

### הקדמת טיסה

במקרה שבו ההודעה ניתנה פחות מ-14 יום לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס מעל חמש שעות ופחות משמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חילופי מעל שמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חילופי פיצוי כספי.

### שינוי בתנאי הטיסה

על שיפור תנאי הטיסה (מעבר למחלקה גבוהה יותר) הנוסע לא יידרש לשלם. על הרעת תנאי הטיסה (מעבר למחלקה נמוכה יותר) הנוסע יפוצה בשיעור של בין 60% ל 100% ממחיר הכרטיס כדלקמן:

ממחלקת ראשונה לעסקים:	60% ממחיר הכרטיס
ממחלקת עסקים לתיירים:	80% ממחיר הכרטיס
ממחלקת ראשונה לתיירים:	90% ממחיר הכרטיס
ממחלקת ראשונה או עסקים למחלקת תיירים בטיסה מעל 4500 ק"מ:	100% ממחיר הכרטיס

בטיסה הכוללת חניית ביניים, יחושב הפיצוי באופן יחסי לקטע הטיסה בו הורעו התנאים. בטיסה שהיא חלק מחבילת תיור, יחושב מחיר הכרטיס כאמור לגבי השבת התמורה בחבילת תיור.

### פיצויים לדוגמא

בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע פיצוי לדוגמא של עד 10,000 ₪ במקרה של אי מתן שירותי סיוע או השבת תמורה או פיצוי כספי במקרים המפורטים לעיל.

### חובות יידוע וסיוע

נקבעו הוראות לעניין הצגת מודעות מתאימות על הזכויות אצל מפעיל הטיסה והמארגן (במקום קבלת קהל ובאתר האינטרנט) ואצל סוכנות הנסיעות (באתר האינטרנט). נקבעה הוראה המזכה את הנוסע בקבלת מסמך המפרט את זכויותיו במקרה שקמה לו זכות לפי החוק, ואת פרטי הממונה בשדה התעופה המסייע לנוסעים לממש את זכויותיהם לפי החוק.

## היכן מתלוננים ולמי פונים?

לרשות הצרכנים עומדת שורה של גופים אשר אליהם אפשר לפנות בתלונות:

- **הרשות להגנת הצרכן ולסחר ההוגן טל. 02-6663530**  
משרד התעשייה והמסחר, קרית הממשלה, ירושלים.
- **משרד הבריאות-שירות המזון הארצי 03-6270100**  
לשירות המזון במשרד הבריאות ניתן לפנות בקשר לבעיות במזון כגון: הרעלה, הימצאות גופים זרים במזון, מכירה אחרי תאריך תפוגה ועוד.
- **נציבות הקבילות על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי 02-5681234**  
במשרד הבריאות פועלת נציבות קבילות על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, המטפלת בתלונות צרכנים נגד קופות החולים בכל האמור בזכויות הצרכנים על פי חוק זה.
- **המפקח על הבנקים בבנק ישראל 02-6552680**  
היחידה לפניות הציבור בבנק ישראל מטפלת בתלונות צרכנים נגד בנקים או חברות אשראי.
- **המפקח על הביטוח ושוק ההון במשרד האוצר \*3002**  
יחידת פניות הציבור במפקח על הביטוח מטפלת בתלונות צרכנים נגד חברות ביטוח, קופת גמל וכדומה.
- **הביטוח הלאומי - מוקד ארצי 04-8812345**
- **מכון התקנים הישראלי 03-6465154**
- **משרד החינוך - פניות הציבור 1-800-25-00-25**
- **משרד המשפטים סיוע משפטי לנזקקים 03-6932777**
- **משרד התקשורת**
- **פיקוח ואכיפה על השירות לצרכן, טלפוניה ואינטרנט 03-5198231, פקס 03-5198106**
- **המועצה לשידורי כבלים ולווין 02-6702210, פקס 02-6702450**
- **משרד האנרגיה והמים - מנהל הדלק והגז 02-5316123, 02-5006752**
- **צה"ל קצינת פניות הציבור 03-5691000**
- **רשות הדואר - פניות הציבור 03-6303156 1-700-500-171**
- **רשות המים - פניות הציבור 03-6369602**
- **רשות לשירותים ציבוריים חשמל - פניות הציבור 02-6217111**
- **ש.י.ל - שירות יעוץ לאזרח 1-800-50-60-60**
- **"שכר מצווה" - ייצוג משפטי למעוטי יכולת 1-700-505-500**

## כתב התביעה, כתב ההגנה וההליך בבית המשפט

בכתב התביעה שמגישים הצרכן עליו לציין את שמו, מספר הזהות שלו ואת כתובת מגוריו וכן את שם הנתבע, מען מגוריו או עסקו. בתביעה המוגשת נגד חברה כדאי במקרים רבים לצרף את בעל העסק ו/או נציגו, באופן אישי, כנתבעים, ולציין את שמם, מספר הזהות שלהם (אם הם ידועים לצרכן) ואת כתובת מגוריהם או את כתובת בית העסק  
במקרה של ספק לגבי הגשת תביעה גם נגד בעלים של חברה או נציג של חברה, תוכלו לפנות ליעוץ לרכזי הצרכנות של הרשות.

בכתב התביעה יש לתאר את העסקה שבוצעה, לציין את התאריכים והמקום שבהם בוצעה, לנקוב בסכום שתובעים ולנמק מדוע התובע זכאי לסעד המבוקש.

בעקבות הגשת כתב התביעה, יוזמן הנתבע להגיש כתב הגנה תוך 15 ימים, ולהתייצב למשפט בתאריך שקבעה מזכירות בית המשפט.

בתום הדיון, יפסוק השופט בתביעה. לפעמים הוא יציע לצדדים להגיע לפשרה ופשרה זו תקבל תוקף של פסק דין. עם מתן פסק הדין, חייב כל צד לנהוג על פי האמור בו.

## רשות ערעור

צד המבקש לערער על פסק דינו של בית המשפט לתביעות, קטנות רשאי לפנות לבית המשפט המחוזי ולהגיש בקשה למתן רשות ערעור, תוך 15 ימים מיום שקיבל לידיו את פסק הדין.



## החקיקה הצרכנית

המידע המובא בחוברת זו מושתת על חוקים עיקריים וכן על תקנות וצווים שהוצאו על פיהם. מומלץ, במידה ונתקלים בבעיה, לקרוא את החקיקה הרלבנטית, אשר כתובה, ברובה, בצורה בהירה וברורה.

את נוסח החוקים והתקנות המפורטים להלן וחוקים נוספים תוכלו למצוא באתר רשות ההסתדרות לצרכנות, באדיבות "נבו" - המאגר המשפטי.

- חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981
- תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010
- צו הגנת הצרכן (סימון ואריזה של מוצרי מזון), תשנ"ט-1998
- תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006
- צו הגנת הצרכן (סימון טובין), תשמ"ג-1983
- תקנות הגנת הצרכן (גודל האותיות בחוזה אחיד), תשנ"ה-1995
- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי יהלומים, אבני חן ופנינים), תשנ"ה-1995
- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי נכס בידינותן שירות), תשנ"ג-1993
- תקנות הגנת הצרכן (הכשרה מתאימה להסמכה), תשס"ב-2002
- תקנות הגנת הצרכן (הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין), תשס"ה-2005
- תקנות הגנת הצרכן (חישוב שיעור ריבית שנתי), תשמ"ד-1983
- תקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה), תשס"ח-2008
- תקנות הגנת הצרכן (מידע בדבר קרינה בלתי מייננת מטלפון נייד), תשס"ב-2002
- תקנות הגנת הצרכן (מכירות באשראי, מכירה מיוחדת ועסקה ברוכלות), תשמ"ג-1983
- תקנות הגנת הצרכן (סדרי דין לענין תובענה ייצוגית), תשנ"ה - 1997
- תקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), תשמ"ז-1986
- תקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן), תשס"ח-2008
- תקנות הגנת הצרכן (פרטי חוזה הלוואה שאינה הלוואה בנקאית), תש"ן-1989
- תקנות הגנת הצרכן (פרסומת ודרכי שיווק המכוונים לקטינים), תשנ"א-1991
- חוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986
- תקנות כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986
- חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973

- חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970
- חוק חוזה קבלנות, תשל"ד-1974
- חוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982
- תקנות החוזים האחידים, תשמ"ג-1983
- חוק המכר, תשכ"ח-1968
- חוק המכר (דירות), תשל"ג-1973
- חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה-1974
- צו מכר דירות (טופס של מפרט), תשל"ד-1974
- תקנות המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות) (דיווח לממונה), תשס"ט-2008
- חוק מכירת רכב משומש (זכאות למידע וגילוי נאות), תשס"ח-2008
- פקודת בריאות הציבור (מזון) (נוסח חדש), תשמ"ג-1983
- חוק המקרקעין (החלפת ספק גז בבית משותף), תשנ"א-1991
- חוק האחריות למוצרים פגומים, תש"ם-1980
- חוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד-1984, (פרק ב' סימן ה' לחוק החל מס' 59 עוסק בבית המשפט לתביעות קטנות)
- תקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976
- צו שיפוט בתביעות קטנות (ארגונים מייצגים), תשל"ז-1977
- חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב - 2012

## משרד ראשי, מרחבים ורכזים-כתובות וטלפונים

### רשות ההסתדרות לצרכנות

המשרד הראשי - בית ההסתדרות החדשה, רח' ארלזורוב 93 תל-אביב 62098  
מענה אנושי לפניות הציבור בטל: 03-6921280/1 בימים א'-ה', בין השעות 10:00-12:00

### מרחבים ורכזים

**מרחב אילת** אגליק דני/ עו"ד עדי פינלט-לוי  
מד"ן 1 אילת 40500  
טל. 08-6221350 / 08-6372131  
פקס. 08-6372120

**מרחב גליל עליון** חנא אליאס  
ז'בוטינסקי צפת  
ת.ד. 1007 13215  
טל. 04-6971637  
פקס. 04-6971638

**מרחב אשדוד** עזרא גינטי  
שבי ציון 13 אשדוד 77100  
טל. 08-8512200/11  
פקס. 08-8531401

**מרחב אשקלון** נפש יצחק  
בן גוריון 1 אשקלון  
ת.ד. 47 78100  
טל. 08-6751489  
פקס. 08-6751492

**מרחב בת-ים** שרי מוכתר  
ההסתדרות 3 בת-ים 59494  
טל. 03-5064121  
פקס. 03-5069297

**מרחב גבעתיים** עו"ד לילך קפלן  
ויצמן 18 גבעתיים  
ת.ד. 255 53102  
טל. 03-7318698  
פקס. 03-5730227

**מרחב גליל מערבי** שוש בוגנים  
העצמאות 13 נהריה 22100  
טל. 04-9827799  
פקס. 04-9289779

**מרחב השרון** אפרת שחר  
הבנים 15, הרצליה  
ת.ד. 15 הרצליה  
טל. 09-9554791

**מרחב חדרה-שומרון** יאיר שעבי  
הנשיא ויצמן 47 חדרה 38100  
טל. 04-6346616  
פקס. 04-6341628

**מרחב חולון** מלכה קופפרמן  
ההסתדרות 54 חולון  
ת.ד. 22 58100  
טל. 03-5023342  
פקס. 03-5023355

**מרחב חיפה** אורי לוי  
חורי 2 חיפה 31051  
טל. 04-8610105  
פקס. 04-8620889

**מרחב ירושלים** יוסי ישי  
שטראוס 17 ירושלים 91001  
טל. 02-6207225  
פקס. 02-6207279

**מרחב כנרת** מאיה כהן  
גולני 4 טבריה ת.ד. 4 14367  
טל. 04-6791614/5  
פקס: 04-6715393

**מרחב כרמיאל** מיה זבין  
נשיאי ישראל 33 ת.ד. 34  
כרמיאל 20100  
טל. 04-9987988  
פקס. 04-9987960

**מרחב נתניה** יוסף מלקו  
רמז 13 נתניה 42310  
טל. 09-8618686  
פקס. 09-8627963

**מרחב עמקים צפוני** חיה ברקוביץ  
אורנים 8 נצרת עלית 17105  
טל. 04-6571527  
פקס. 04-6571528

**מרחב פתח-תקווה** יעל שמעוני  
ההסתדרות 19 פתח תקווה  
49540  
טל. 03-9395908, 03-9395900  
פקס. 03-9341886

**מרחב ראשון-לציון** ויקי נייגו  
רוטשילד 60 ראשון לציון 75269  
טל. 03-9687070, 03-9687069  
פקס. 03-9665969

**מרחב רחובות** גינת ג'מיל  
ליון אפשטיין 24 רחובות 76461  
טל. 08-9311703  
פקס. 08-9361371

**מרחב רמלה-לוד** מזל חיון  
אלי כהן 13 לוד 71104  
טל. 08-9224971  
פקס. 08-9255662

**מרחב רמת-גן** נילי מלך  
קריניצי 6 רמת גן 52100  
טל. 03-6720152  
פקס. 03-6727022

**מרחב תל-אביב** אריאלה שטרסבורג  
ארלזורוב 93 תל אביב 62098  
טל. 03-6921177  
פקס. 03-6921834



**1-700-700-331**

**[www.histadrut.org.il](http://www.histadrut.org.il)**