



УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЕ ПО ВОПРОСАМ ПОТРЕБЛЕНИЯ

Потребители, знайте ваши права!

Справочник израильского потребителя



Редактор: адвокат Ариэль Малахи

Все права принадлежат Управлению Гистадрута по вопросам потребления.

Сотрудники управления:

адвокат Ярон Левинсон, Рахель Карассо, Дафна Хар-Эвен, Эзра Гинти.

Юридические консультанты: адвокатская контора Аран-Малахи,

адвокат Вагиф Алиев.

Третье издание, обновленное.

Тель-Авив Яффо, 2015

Информация, опубликованная в данном справочнике, обновлена в соответствии с законодательством и постановлениями за март 2015 года.

Информация приводится только для общего ознакомления и ни в коем случае не может заменить собой юридическую консультацию.

Можно следить за обновлениями и изменениями на веб-сайте Управления в интернете: www.histadrut.org.il

Дорогие члены Гистадрута!

Ведущее профсоюзное объединение Израиля - Гистадрут - ведет свою деятельность в различных областях с целью поддержки слабых слоев населения и сокращения социального неравенства в израильском обществе. Эта деятельность начинается от укрепления статуса работника и его прав, продолжается через общенациональные процессы социальных перемен и до защиты интересов и прав работника как потребителя.

Гистадрут через Управление по делам потребителей предоставляет услуги израильским потребителям. Управление признано законом в качестве организации потребителей и является самой большой неправительственной организацией потребителей.

Предоставление информации и помощь в реализации прав создают основу для продвижения деятельности в других направлениях. Управление Гистадрута по делам потребителей продвигает законодательство, направленное на защиту и благо потребителя, проводит опросы и осуществляет проверки на местах с целью предотвращения нарушений прав потребителей и оказания помощи тем, чьи права нарушены.

Цель этого справочника — предоставить читателям необходимую информацию в области потребления. Он является одним из инструментов для изменения потребительского сознания и дополнительным шагом для уменьшения неравенства и сокращения социального разрыва в израильском обществе.

С наилучшими пожеланиями,

Ави Нисанкорен,
председатель Нового Гистадрута

Дорогие потребители!

С течением лет израильское законодательство в области потребления улучшается и развивается. К сожалению, этого нельзя сказать об информированности израильских потребителей о своих правах и способах их реализации. Разрыв между правами потребителей по закону и информацией, имеющейся у потребителей об этих правах, огромен, и мы ежедневно сталкиваемся с этим в нашей работе. Именно поэтому публикация данной брошюры очень важна. Мы надеемся, что она донесет до потребителей информацию о правах, которыми их наделяет закон, усилит их как потребителей. Разумеется, небольшой брошюры недостаточно, чтобы осветить все аспекты прав потребителей. Поэтому мы решили сосредоточиться на нескольких основных темах, представляющихся нам чрезвычайно важными.

Мы уверены, что эта содержательная и актуальная брошюра расширит ваши познания в вопросах разумного потребления и будет способствовать повышению статуса потребителя в Израиле.

С уважением,

адвокат Ярон Левинсон,
генеральный директор Управления
Гистадрута по вопросам потребления

адвокат Авраам Михаэли,
председатель Управления
соцобеспечения при Гистадруте

Содержание

Обращение председателя Гистадрута	3
Управление Гистадрута по вопросам потребления	7
Продавец и потребитель	8
Десять заповедей потребителя	9
Запрет на введение потребителя в заблуждение	9
Недобросовестное влияние на потребителя	10
Недозволенная реклама	10
Что нужно делать в случае введения в заблуждение или использования	10
Право на получение полной и достоверной информации	11
Обязанность маркировать товары	11
Обязанность указания цены	11
Обязанность публикации цен	12
Демонстрации правил возврата товаров	12
Право на изучение договора и других документов, относящихся к покупке	13
Документы, предоставляющие информацию	13
Инструкция по пользованию товарами	13
Запрет на взвинчивание цен	14
Расторжение сделки	15
Право на расторжение сделки при отсутствии дефекта или несоответствия	15
Исключения, на которые не распространяется право на расторжение сделки	20
Возврат платежа при расторжении сделки	20
Штраф за расторжение сделки, а также: какую сумму имеет право удержать продавец	21
Право на расторжение сделки при получении подарка	21
Расторжение сделки при продаже на расстоянии	22
Расторжение сделки в разное	24
Особые указания, относящиеся к определенным сделкам, заключенным на ограниченный период	24
Единицы отдыха	25
Тренажерные залы	26
Расторжение сделки при несоответствии или дефекте товара	27
Гарантии и обслуживание	27
Гарантии	27
Бесплатное телефонное обслуживание	29
Типовой договор	30

Правила пользования платежными средствами	31
Чеки	31
Кредитные карточки	31
Купоны на приобретение товаров и услуг (тавей кния)	33
Возврат товара, купленного по купонам	33
Ваучер на приобретение товаров или услуг (шовар зикуй) и подарок	34
Особые инструкции в сфере авиационных услуг	34
Льготы и компенсации	35
Случай, дающие право на услуги и компенсацию	36
Обязанность уведомления и предоставления помощи	40
Показательная компенсация	40
Суд по мелким искам	40
Полномочия суда по мелким искам	40
Представление адвокатом	41
Куда подавать иск?	41
Судебная пошлина	41
Исковое заявление, защитное заявление и рассмотрение иска	41
Апелляция	42
Как подавать жалобу и к кому обращаться?	42
Перечень законов в сфере потребления	44
Координаторы, адреса и телефоны Управления Гистадрута по вопросам потребления и его филиалов	46

Управление Гистадрута по вопросам потребления

С самого начала пути Гистадрут принял решение усилить деятельность в сфере потребления, поскольку защита прав потребителя - это неотъемлемая часть общей борьбы за повышение уровня жизни и права работников.

Управление Гистадрута по вопросам потребления, которое раньше называлось "Управлением по защите прав потребителей в Гистадруте", было основано в 1970 году.

В 1983 году Управление Гистадрута по вопросам потребления получило юридический статус государственной организации. С тех пор оно признано представительской организацией потребителей - согласно "Закону о типовых договорах" (1982 г.), "Основному закону о судопроизводстве" (1984 г.), "Закону о защите прав потребителя" (1981 г.), "Закону об антимонопольной деятельности" (1988 г.) и "Закону о коллективных исках" (2006 г.).

Во главе Управления стоит генеральный директор, а главное представительство организации находится в здании Гистадрута в Тель-Авиве. Основная деятельность Управления Гистадрута по защите прав потребителей осуществляется координаторами по вопросам потребления в его филиалах, расположенных в отделениях Гистадрута по всей стране. Координаторы по делам потребления - профессионалы в этой области, постоянно повышающие уровень своей квалификации на соответствующих курсах.

Управлению Гистадрута по вопросам потребления и его филиалам приходится ежегодно рассматривать тысячи обращений по самым разным вопросам, связанным с правами потребителей. Так, например, Управление рассматривает жалобы граждан на поставщиков мебели; на компании связи (компания сотовой связи, интернет-провайдеров, компании кабельного и спутникового телевидения); проблемы, возникающие при приобретении электротоваров, одежды и обуви; жалобы на конфликты, связанные со сделками в сфере отдыха и туризма, договорами с тренажерными залами, образовательными курсами; на покупку товаров у продавцов в разнос, на дому у потребителя, на улице и т.п.); на сделки по продаже на расстоянии (по телефону, Интернету и т.д.) и пр.

Представители Управления Гистадрута по вопросам потребления постоянно выступают перед различными комиссиями Кнессета, участвующими в разработке потребительского законодательства. Они представляют интересы потребителей и способствуют совершенствованию законов в этой сфере.

Штатные работники и волонтеры Управления также представляют интересы потребителей в различных сертификационных комиссиях Института стандартов при разработке новых стандартов. Время от времени представители Управления входят в состав различных общественных комиссий по вопросам охраны прав потребителя.

Сотрудники Управления также проводят проверки и опросы в различных потребительских областях с целью вынесения на повестку дня общества широкого спектра потребительских вопросов и консультируют граждан по разным темам в сфере потребления.

Продавец и потребитель

Многие законодательные акты в Израиле защищают потребителя. Список основных законов и постановлений можно найти на странице 44 справочника). Одним из важнейших законов является "Закон о защите потребителя". Этот закон включает различные указания, устанавливает особые права для потребителей и обязанности, возлагаемые на продавца, однако следует напомнить, что эти права и обязанности действуют только в системе отношений между "продавцом" и "потребителем".

Закон дает четкое определение понятиям "продавец" и "потребитель". В соответствии с законом, "продавец" — человек, сферой деятельности которого является продажа товаров или предоставление услуг, включая производителей. Следует упомянуть, что тот, кто продает товар или предоставляет услугу не на постоянной основе, а по случаю, по "Закону о защите потребителя" не определяется как "продавец", и указания закона на него не распространяются.

В соответствии с законом, "потребитель" - тот, кто покупает товар или получает услугу в личных, домашних или семейных целях у "продавца" в рамках его сферы деятельности. Следует упомянуть, что тот, кто покупает товар или получает услугу, главной целью которых не является личное, домашнее или семейное использование, а, например, предпринимательская деятельность, по "Закону о защите потребителя" не определяется как "потребитель", и указания закона на него не распространяются.

Кроме того, в соответствии с "Законом о защите потребителя", его указания не распространяются на взаимоотношения потребителей с банками и страховыми агентствами.

Десять заповедей потребителя

1. Планируйте покупки заранее.
2. Прежде чем совершить покупку, сравните цены на товар или услугу в разных местах.
3. Покупайте только там, где цены указаны в соответствии с законом.
4. Покупайте только тот товар, на котором указаны данные и адрес компании- производителя, и имеется гарантийный талон.
5. Отдавайте предпочтение товару, на котором указано, что он соответствует официальным стандартам безопасности и качества.
6. Прежде чем подписать договор, получите его на руки и внимательно прочитайте.
7. Платите за товар только после его доставки, а не до нее, и непременно требуйте квитанцию об уплате.
8. Следует избегать случайных покупок на улице или у распространителей, приходящих на дом.
9. Избегайте передачи номера вашей кредитной карточки по телефону или в интернете незнакомым структурам. Следует удостовериться, что сделка в интернете производится на защищенном сайте.
10. Если вы оплачиваете покупку отсроченными чеками, напишите на них "Только для получателя" (лемутав бильвад), зачеркните слова "По распоряжению" (лифкудат) (если таковые имеются на чеке), оставьте только "Заплатить" (шальму ле) и поставьте две параллельные линии в верхней части чека (кросс). Можно, также, заранее заказать уже готовые чековые книжки данного образца — для этого следует обратиться к банковскому служащему в вашем банке.

Запрет на введение потребителя в заблуждение

Продавцу запрещается вводить потребителя в заблуждение, каким бы то ни было способом - как с помощью предлагаемой или предоставляемой ему информации, так и путем утаивания или предоставления неполной информации. Устанавливая этот принцип, закон выделяет для примера несколько основных параметров, в отношении которых запрещается вводить потребителя в заблуждение. К ним относятся: сроки поставки товара или предоставления услуг, вид товара или услуг, вес товара, место изготовления товара, сведения о поставщике услуг, наличие запасных частей и т.п. Этот перечень не является окончательным; возможны и другие ситуации, когда недостоверные сведения или отказ в предоставлении информации считаются введением в заблуждение.

Недобросовестное влияние на потребителя

Продавцу запрещается оказывать на потребителя недобросовестное влияние, которое лишает его свободы выбора с целью навязать сделку. Параграф 3 "Закона о защите потребителя" приводит частичный перечень ситуаций, рассматриваемых как недобросовестное влияние на потребителя, например: ограничение возможности потребителя покинуть место покупки, лишение возможности проконсультироваться, повторные посещения квартиры потребителя для заключения сделки, несмотря на просьбу последнего не делать этого, злоупотребление незнанием языка, применение угроз или запугивание, доставка не заказанного имущества, оказание не запрошенных услуг и т.д.

Запрещенные рекламы

Как уже было сказано, продавцу запрещается вводить потребителя в заблуждение каким бы то ни было способом. Введение в заблуждение посредством рекламы – широко распространенное явление. Именно поэтому закон однозначно запрещает это делать. Подчеркивается, что запрет распространяется не только на рекламу, искаженно представляющую характер и качество товара, но и на рекламу, вводящую потребителя в заблуждение по форме самой рекламы. Другими словами, запрещается всякого рода реклама, замаскированная под статью, заметку и т.д., и не представляющая себя рекламой однозначно и недвусмысленно, даже если приведенная в ней информация достоверна. В этом отношении нет никакой разницы между рекламой в газете, на радио и телевидении, в интернете или наружной рекламой.

Запрещена также реклама или маркетинговая политика, направленная на несовершеннолетних, посредством которой можно использовать их легкую внушаемость, ввести их в заблуждение, злоупотребить их слабостью или нанести им ущерб.

Что нужно делать в случае введения в заблуждение или использования?

Если потребитель приобрел продукт или услугу и обнаружил что был введен в заблуждение, то, при определенных обстоятельствах, закон позволяет ему отменить сделку. Далеко не всегда просто понять имеется ли достаточно оснований для расторжения договора, поэтому перед отменой сделки следует обратиться за соответствующей консультацией.

Если вы подозреваете, что были введены в заблуждение или были использованы, вы можете обратиться к координаторам Управления Гистадрута по вопросам потребления по всей стране, или же обратиться в

главный офис Управления в Тель-Авиве чтобы получить консультацию и инструктаж (см. список на стр. 46)

Право на получение полной и достоверной информации

Обязанность маркировать товары

Согласно закону, маркировка товаров, произведенных в Израиле, должна быть выполнена на иврите, а маркировка импортных товаров – также и на иврите. Маркировка товаров должна быть ясной и разборчивой. Среди прочего, маркировка должна включать: наименование товара и его коммерческое название, сорт товара (если товар обновленный, второго сорта или бракованный, это обязательно должно быть указано), название и адрес производителя. На импортных товарах должны быть указаны имя и адрес импортера, а также страна-изготовитель. Дополнительно, продуктовые товары, цены на которые находятся под государственным контролем, должны быть помечены соответствующей маркировкой, которая также будет указывать на максимально разрешенную цену данного продукта.

Обязанность указывать цену

Указание цены товара - одна из главных обязанностей продавца. Согласно закону, цена должна быть указана на видном месте четкими и разборчивыми цифрами. Цена должна быть указана в израильских шекелях. Запрещено указывать цену в иностранной валюте. Это может создать у покупателя ощущение, что он платит меньше. Цены на продаваемые товары и услуги, предоставляемые за пределами Израиля, можно указывать в иностранной валюте.

Указанная цена должна быть окончательной суммой, которую платит потребитель, то есть, должна включать н.д.с. (налог на добавленную стоимость) или любой другой налог, оплачиваемый потребителем. При продаже товаров, подлежащих доставке за счет потребителя, указанная цена должна включать стоимость доставки, в случае, если эта оплата возлагается на потребителя и он не может отказаться от доставки.

Ресторанам, увеселительным заведениям и другим учреждениям подобного рода запрещается требовать от потребителя дополнительной платы, будь то наценка за охрану или чаевые. Цена, указанная в меню, должна быть окончательной ценой, которую платит потребитель. И только сам потребитель решает, оставлять ли чаевые официанту.

На товарах, продаваемых на развес, или товарах, заранее упакованных, и на упаковке которых, в соответствии с законом, указывают их количество, следует указывать цену за единицу измерения - за 1 кг, за 1 л, за 1 м, за 1 м², за 100 г или 100 мл соответственно.

Например, относительно товара в упаковке весом в 1.5 кг, следует указать его общую цену, а также цену за 1 кг.

Есть несколько исключений из общих правил указания цены: например, цены на пищевые продукты, продаваемые на развес; на продукты без упаковки, которые продаются в больших емкостях, и тому подобное.

Обязанность публиковать цены

Закон обязывает предпринимателя, занимающегося крупной розничной торговлей (к примеру, большие продуктовые сети) публиковать в интернете цены на продукты в своих магазинах. Цены должны быть опубликованы на веб-сайте предпринимателя и на веб-сайте Управления по защите прав потребителей и добросовестной продаже при Министерстве экономики. Потребителям должна быть предоставлена возможность скачать и сохранить ценник в виде файла. К тому же, предприниматель обязан опубликовать в виде файла адреса и прочую информацию, касающуюся всех филиалов сети, а также отдельные файлы, содержащие информацию о ценах каждого филиала. Кроме того, файл должен содержать всю информацию, касающуюся продуктов: состав, наличие на складе, данные производителя/импортера, информацию о специальных мероприятиях, скидках и т.д. С момента изменения какой-либо информации, уточнения данных в списке филиалов сети должны быть внесены не менее чем за день до изменений, а уточнение данных с информацией о продуктах и ценах — не позднее часа после изменений. Данные постановления действуют с мая 2015 года.

Демонстрация правил возврата товаров

Каждый продавец обязан довести до сведения потребителей посредством вывески свои правила возврата товаров не вследствие дефекта. Эти правила, изложенные в ясной и доходчивой форме, должны быть помещены на видном месте. Если потребитель хочет вернуть товар не по причине дефекта, а продавец отказывается следовать им же провозглашенным правилам, то потребитель вправе вернуть товар в течение недели со дня отказа и получить денежный возврат. При отсутствии вывески о правилах продавца по вопросам возврата товара не имеющего дефектов закон устанавливает, что это рассматривается, как разрешение продавца на возврат товара. Важно отметить, что право вернуть товар существует только, если не было ухудшения состояния товара. В связи с этим следует уточнить, что, как правило, вскрытие упаковки не считается ухудшением состояния товара.

Право на изучение договора и других документов, относящихся к покупке

Перед заключением сделки продавец обязан предоставить потребителю текст договора для ознакомления. После подписания продавец обязан передать потребителю копию договора. При приобретении товара или услуги, на которые предоставляется гарантия, потребитель имеет право ознакомиться с гарантийным обязательством перед покупкой. После покупки продавец обязан передать копию гарантийного обязательства.

Документы, предоставляющие информацию

Закон определяет, что при заключении особых сделок (например, при приобретении товаров у разносчиков или при продаже на расстоянии – о чем будет сказано ниже), продавец обязан представить покупателю письменный документ с условиями договора, включая информацию о праве на расторжение сделки.

Инструкция по пользованию товарами

Существует длинный список товаров, к которым по Закону о защите прав потребителей должна быть приложена инструкция по пользованию товаром. Инструкция по пользованию товаром должна быть на иврите. Инструкция по пользованию, приложенная к импортируемым товарам, а также предупреждения на самом товаре должны быть точно переведены на иврит.

Запрет на взвинчивание цен

Некоторые товары и услуги определены как жизненно важные, и цены на них регулируются законом (товары под государственным контролем). Данные меры приняты для того, чтобы предприниматели не могли, злоупотребляя потребностью в товаре, взвинтить цены и получить необоснованную прибыль. Регуляция цен на эти товары находится в компетенции ответственного министра. Среди товаров, находящихся под государственным контролем, - такие продукты, как хлеб, молоко, яйца и т.д. Товары, необходимость в которых обуславливается особыми обстоятельствами, вносятся под государственный контроль на ограниченный срок. К примеру, в период войны в Персидском заливе, в виду опасности ракетных обстрелов, под государственный контроль попала клейкая лента.

Для продуктов, находящихся под государственным контролем, существуют особые правила публикации информации. К примеру, предприниматель в своем магазине обязан вывешивать рядом с этими продуктами специальную табличку, на которой должен быть приведен полный перечень всех продуктов, находящихся под регуляцией государства, с указанием цен. Аналогичное обязательство распространяется также на предпринимателей во время сделки, совершенной на расстоянии. Изготовитель товаров, находящихся под государственным контролем, обязан также указать на упаковке, что цена данного товара находится под регуляцией государства.

Расторжение сделки

Существуют две основные группы ситуаций, в которых потребитель имеет право на расторжение сделки, заключенной по закону: В первой группе потребитель имеет право на расторжение сделки по любой причине, в том числе, и при отсутствии дефекта у товара или какого-либо несоответствия; во второй группе потребитель имеет право на расторжение сделки из-за обнаруженного дефекта у товара или какого-либо несоответствия.

Право на расторжение сделки при отсутствии дефекта или несоответствия

Потребитель имеет право отменить сделку на приобретение различных товаров или услуг, как это указано в дальнейшем, по любой причине и получить возврат в размере уплаченной им суммы, при следующих условиях:

1. Стоимость приобретенного товара превышает 50 шек.
2. Потребитель вернет товар продавцу.
Потребитель имеет право вернуть товар коммерческому предприятию, или в любой филиал, или в торговую точку, к нему относящуюся. Если филиал или торговая точка управляется обладателем лицензии, который не относится к коммерческому предприятию и который разместил об этом объявление на видном месте филиала или торговой точки, потребитель не может вернуть там товар.
3. Товару не был нанесен ущерб, и потребитель им не пользовался.
Возврат потребителем товара в оригинальной упаковке является достаточным свидетельством того, что товаром не пользовались. В случае сделки по предоставлению услуг, в рамках которой потребитель был вынужден приобрести товар (например, потребитель вынужден приобрести декодер для приема телетрансляции), он имеет право вернуть этот товар, даже если он использовался, за исключением случаев, когда товару был нанесен ущерб.
4. Отмена сделки производится во временных рамках, установленных законом.
5. Отмена обусловлена штрафом за расторжение сделки, как указано в дальнейшем.
6. Наличие товаров в нижеследующем списке.

Перед вами список сделок по приобретению товаров и услуг, которые можно отменить по любой причине, а также период времени, в течение которого это можно сделать:

Вид товаров и услуг

Мебель, оборудование для дома и сада (за исключением кухонной утвари без упаковки), часы, электрические и электронные приборы, включая периферийное оборудование, фильтры для очистки воды и установка для минеральной воды.

Товары в оригинальной упаковке, при условии, что она не была вскрыта потребителем; товары, которые были заказаны потребителем и еще не поставлены ему, в том числе, по причине отсутствия товара на складе и необходимости изготовить или заказать его, за исключением случаев, когда производство или заказ выполняются по специальным размерам или требованиям потребителя.

Одежда и обувь

Гостиничные услуги, поездки, отдых и туризм, кроме тех случаев, когда услуги предоставляются полностью за пределами Израиля (в том числе, при транзитном перелете из Израиля, при котором второй рейс предоставляется другой авиакомпанией), турпакеты за пределы Израиля. Если услуга предоставляется полностью за пределами Израиля, то потребитель не имеет права аннулировать сделку только при условии, что продавец до заключения договора ознакомил потребителя с условиями отмены сделки того, кто предоставляет услугу за пределами Израиля. В данном случае, потребность в подтверждении лежит на продавце.

Кружки и курсы (за исключением курсов, в отношении которого действуют специальные положения Закона о контроле над организациями в сфере психометрии).

Период времени для отмены сделки и другие условия

В течение 14 дней со дня получения товара потребителем. Вскрытие оригинальной упаковки не считается использованием или повреждением товара, если не будет доказано иное. Подключение товаров к электросети, источнику газа или воды рассматривается как его использование.

В течение 14 дней со дня получения товара потребителем.

В течение двух дней с момента покупки, не включая дни отдыха. Право отмены предоставляется при условии, что с товара не была снята этикетка.

В течение 14 дней со дня заключения договора при условии, что отмена выполнена не позднее, чем за 14 дней (не включая дни отдыха) до начала предоставления услуг.

В течение 14 дней со дня заключения договора при условии, что отмена выполнена не позднее, чем за 7 дней (не включая дни отдыха) до начала предоставления услуг.

Вид товаров и услуг

Услуги в области косметологии и эстетической медицины, включая процедуры по удалению волос; долговременные сделки в сфере отдыха, действующие более одного года, в рамках которых потребитель за плату получает, главным образом, право на получение скидок или льгот, связанных с проживанием, в дополнение к другим услугам (например, к поездке) или без них; членство или абонемент в клубе для получения скидок; услуги, предоставляемые владельцем общего или специального разрешения на предоставление услуг стационарной телефонной связи, как указано в Законе о связи; услуги, предоставляемые владельцем общего или специального разрешения на предоставление услуг сотовой телефонной связи, как указано в параграфе 4 (2 алеф) Закона о связи; услуги, предоставляемые владельцем общего разрешения на предоставление услуг интернет-провайдера, как указано в параграфе 4 и 4 (1 алеф) Закона о связи; членство или абонемент в тренажерном зале или фитнес-клубе (SPA); членство или абонемент в клубе знакомств и сватовства; абонементы на лотереи и азартные игры.

Товары и услуги, продаваемые в рамках специальных мероприятий, на которые коммерческие предприятия приглашают потенциальных потребителей с целью представить им такие товары или услуги, которые они заинтересованы продать. Данные правила распространяются также на мероприятия, которые включают раздачу подарков или лотерею с выигрышем призов.

Новое транспортное средство, приобретенное у импортера.

Ювелирное изделие, за которое было уплачено не более 3000 шекелей.

Период времени для отмены сделки и другие условия

В течение 14 дней со дня ее заключения или со дня вручения письменного договора или письменной документа, включая установленные законом детали, исходя из более позднего события - независимо от того, началось ли фактическое предоставление услуг и заключена ли сделка на определенный период времени.

В течение 14 дней со дня получения товара. Если речь идет об услугах, то период отмены сделки составляет 14 дней с момента ее заключения или со дня вручения письменного договора или письменной документа (параграф 13 "гимель" "Закона о защите потребителя"), исходя из более позднего события, вне зависимости от того, началось ли фактическое предоставление услуг и заключена ли сделка на определенный период времени. Если услуги носят одnorазовый характер (как это определено в параграфе 13 "гимель" Закона о защите прав потребителей), то сделка может быть отменена в течение 14 дней со дня ее заключения, но не позже, чем за два дня (не включая дни отдыха) до даты начала предоставления услуг.

В течение 14 дней со дня ее заключения, если до этого момента не была выполнена регистрация транспортного средства на имя потребителя.

В течение двух дней с момента покупки, не включая дни отдыха.

Исключения, на которые не распространяется право на расторжение сделки

Право отмены сделки **не предоставляется**, если речь идет о следующих товарах и услугах:

Мебель, которая была собрана в доме потребителя; товар, который был произведен специально для потребителя в соответствии со специальными размерами или требованиями; товар, который не подлежит возврату в соответствии с законом; продукты питания; лекарственные препараты и пищевые добавки; скоропортящиеся товары; информация, как это определено в Законе о компьютерах; товары, пригодные к записи, копированию или дублированию, оригинальная упаковка которых была вскрыта; нижнее белье, включая купальники и плавки; ювелирное изделие, стоимость которого превышает 3000 шекелей, за исключением часов; товар, который по просьбе потребителя должен быть доставлен через шесть месяцев с момента заключения сделки, и потребитель попросил об отмене сделки после даты доставки; сделка, для оплаты которой были использованы купоны на приобретение товаров, подарочные талоны или пополняемая магнитная карточка; услуги по предоставлению ночлега, поездки, отдыха и досуга - если они в полной мере оказываются за пределами Израиля, например, при транзитном перелете из Израиля, при котором второй рейс предоставляется другой авиакомпанией, или туристический пакет для отдыха за границей.

Возврат платежа при отмене сделки

При отмене сделки в соответствии с законом коммерческое предприятие должно вернуть потребителю выплаченные им деньги. Потребитель должен доказать факт приобретения товара у продавца. Для этого он должен представить коммерческому предприятию квитанцию, кассовую ленту или документ на право обмена, или представить другое доказательство, которое будет в достаточной мере подтверждать заключение сделки, ее дату, сумму, уплаченную в рамках сделки, и средство оплаты.

Выплаченная сумма по возможности должна быть возвращена продавцом в момент отмены сделки или вскоре после этого, но не позднее, чем в течение семи рабочих дней после отмены.

Деньги должны быть возвращены таким же образом, как они были уплачены:

Если оплата произведена наличными, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман).

Если оплата произведена чеком, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман) в течение пяти рабочих дней с момента его оплаты.



Если оплата произведена кредитной карточкой, то платеж должен быть отменен. Если оплата уже поступила на счет коммерческого предприятия, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату. Если кредитная компания способна получить обратно сумму платежа от коммерческого предприятия, то она имеет право перечислить эту сумму на кредитную карточку потребителя.

Штрафы за расторжение сделки, а также: какую сумму имеет право удержать продавец?

Продавец не имеет права сократить сумму выплаты, возвращаемой потребителю, за исключением следующих случаев:

1. При взыскании штрафа за отмену сделки в размере 5% от стоимости товара или услуг или 100 шек., исходя из более низкой, из этих двух, сумм.
2. Если товар, необходимый для получения услуг, был установлен в доме потребителя, то потребитель должен вернуть коммерческому предприятию стоимость установки в сумме не более 100 шек.
3. Если сделка была выполнена по кредитной карточке, и продавец доказал, что компания кредитных карточек взыскала платеж за выполнение расчета по кредитной карточке за отмененную сделку, то продавец также вправе взыскать этот платеж с потребителя.
4. При расторжении сделки по предоставлению услуг потребитель должен выплатить продавцу относительную стоимость услуг, которыми он воспользовался.

Право на расторжение сделки при получении подарка

Закон гласит, что потребитель имеет право на расторжение сделки, даже если он не приобрел товар или услугу напрямую у продавца, а получил их в подарок от лица, которое не является коммерческим предприятием (в том числе, и подарочные купоны, за исключением купонов на приобретение товаров "тавей кня"). Чтобы отменить сделку в этом случае, потребитель должен представить коммерческому предприятию документ на право замены покупки или иное доказательство, способное подтвердить факт совершения сделки, ее дату, уплаченную за нее сумму и средство оплаты.

Если оплата подарка произведена наличными, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман). Если оплата произведена чеком, предъявленным к оплате, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую

дату в течение пяти рабочих дней. Если оплата произведена чеком, еще не предъявленным к оплате, то сумма должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман) в течение пяти рабочих дней с момента его оплаты. Если оплата произведена покупателем подарка кредитной картой, и оплата уже поступила на счет продавца, то сумма платежа должна быть возвращена наличными.

Расторжение сделки при продаже на расстоянии

Сделка продажи на расстоянии - это сделка, при совершении которой торговец и потребитель не встречаются лично. Такого рода сделка может быть совершена по телефону, по Интернету, по почте, по факсу и т.п. Закон обязывает торговца предоставлять потребителю информацию о разных аспектах сделки, в том числе сведения о его коммерческом предприятии, о товаре, о цене и условиях оплаты, о сроке и способе поставки товара, о сроке действия предложения, о гарантии на товар. Продавец обязан также сообщить потребителю о его праве на расторжение сделки. Закон требует, чтобы торговец не позднее срока поставки товара передал потребителю документ, содержащий конкретные условия договора о продаже. Документ должен содержать указания закона относительно права потребителя на расторжение сделки.

После совершения сделки продажи на расстоянии потребитель вправе отменить ее по любой причине, при следующих условиях:

- Потребитель должен известить торговца об отмене сделки в течение 14 дней со дня получения товара или со дня получения вышеупомянутого документа (исходя из более позднего события).
- Потребитель должен уведомить продавца о расторжении сделки в письменном виде: по факсу, по обычной или электронной почте.
- После расторжения сделки потребитель должен вернуть товар продавцу.
- Если речь идет об разовом предоставлении услуг, потребитель имеет право сообщить о расторжении сделки в течение 14 дней со дня заключения договора, при условии, что извещение о расторжении было передано торговцу, по меньшей мере, за два дня до начала предоставления услуги.
- Если речь идет о сделке по предоставлению услуг на длительный срок, потребитель имеет право сообщить о расторжении сделки в течение 14 дней со дня заключения договора или получения документа, содержащего информацию о разных аспектах сделки (в зависимости

от того, что произошло позднее), даже если предоставление услуг уже началось.

- Нельзя отменить сделку продажи на расстоянии продуктов питания; скоропортящихся товаров (например, цветов); товаров, которые можно копировать или размножать, в случае, если потребитель вскрыл оригинальную упаковку; товаров, не подлежащих возврату по решению суда; товаров, входящие в перечень, составленный министерством и утвержденный экономической комиссией Кнессета.
- Нельзя отменить сделку продажи на расстоянии в сфере отдыха и поездок, если отмена выполнена менее чем за семь дней (не включая дни отдыха) до начала предоставления услуг.

Если потребитель расторгает сделку продажи на расстоянии из-за того, что передумал, а не из-за обнаруженного дефекта или какого-либо несоответствия, то торговец вправе взыскать с него 100 шек. или 5% от стоимости сделки (меньшую из этих двух сумм) в качестве штрафа за расторжение сделки. При расторжении сделки из-за того, что товар не поставлен, или из-за дефекта, или несоответствия между описанием товара или услуги и тем, что было предоставлено в действительности, торговец не имеет права взимать с потребителя штраф за расторжение сделки.

При расторжении сделки продавец обязан передать покупателю копию квитанции об отмене платежа, отправленной компании кредитных карточек.

Не следует забывать, что когда потребитель расторгает сделку, он обязан вернуть товар в целостности и сохранности. Если же потребитель пользовался товаром, и это привело к изменению его качества или снижению стоимости, продавец вправе, вернув полностью деньги потребителю, потребовать компенсацию ущерба через судебные инстанции.

При отмене продолжающейся сделки по предоставлению услуг, выполнение которой уже началось, потребитель должен выплатить продавцу относительную стоимость услуг, которыми он воспользовался. Если товар, необходимый для получения услуг, был установлен в доме потребителя (например, декодер для просмотра каналов кабельного или спутникового телевидения), то продавец имеет право взыскать стоимость установки в сумме не более 100 шек. в дополнение к штрафу за отмену сделки.

Расторжение сделки в разнос

Сделка, заключенная в разнос, - это сделка, которая была совершена вследствие обращения торговца к потребителю за пределами обычного места его коммерческой деятельности. В это определение входит также любое обращение торговца к потребителю по месту его проживания, работы и учебы или возле него, а также обращение к потребителю в торговых центрах, на центральных автовокзалах и т.п.

При совершении сделки вразнос потребитель имеет право расторгнуть сделку в течение 14 дней со дня заказа или получения товара, поставив об этом в известность продавца. Договор на предоставление услуг потребитель вправе расторгнуть в течение 14 дней со дня подписания договора или получения документа, содержащего информацию о разных аспектах сделки (в зависимости от того, что произошло позднее), даже если предоставление услуг уже началось. При отмене сделки в разнос потребитель не должен платить штраф за отмену сделки.

Если предоставление услуг уже началось, и потребитель отменил сделку, то он должен выплатить продавцу относительную стоимость услуг, которыми он воспользовался. Если в доме потребителя продавец установил товар, необходимый для получения услуг (например, декодер и т.д.), то продавец имеет право взыскать стоимость установки в сумме не более 100 ш

Специальные инструкции, относящиеся к определенным сделкам на ограниченный период

Сделка на ограниченный период это сделка, в рамках которой потребитель приобретает какую либо услугу на долгий срок – к примеру, абонемент в бассейн или в тренажерный зал. В сделках такого типа существуют дополнительные возможности расторжения договора по сравнению с обычными сделками. Например, можно отменить сделку даже после того, как потребитель начал пользоваться своим абонементом, и до окончания его срока попросил расторгнуть договор. На сегодняшний день закон оговаривает два вида сделок на ограниченный период – о единицах отдыха и о тренажерных залах.

Единицы отдыха

1. Что такое единица отдыха?

Единица отдыха – это право приобретенное потребителем на пользование жилой комнатой или любым другим жилым помещением на срок не менее трех лет, с использованием по назначению не менее чем двое суток ежегодно.

2. Обязательство оповещения

Потребитель обязан передать предпринимателю письменное сообщение о намерении расторгнуть договор по заказной почте, по электронной почте или посредством факса.

3. Вступление расторжения договора в силу

Расторжение договора вступает в силу по окончании ежегодного срока, во время которого у потребителя есть право пользоваться единицей отдыха, ближайшее после отправки сообщения. Сообщение, отправленное во время срока ежегодного использования единицы отдыха, приводит к отмене сделки сразу же по окончании этого ежегодного срока.

4. Платежи

Единственные платежи, которые продавец может взимать с потребителя – это:

- 1) Относительная доля платежа за право пользования единицей отдыха до того момента, когда расторжение договора вступит в свою силу.
- 2) Для единиц отдыха, приобретенных после 24 марта 2014 года - 50% от стоимости единицы отдыха, как было подробно описано в прилагающихся к сделке разъясняющих документах, за вычетом оговоренной в пункте "алеф" суммы. Взимание данного платежа обуславливается тем, что предприниматель не ограничил возможность потребителя продать свои права на единицу отдыха кому-нибудь другому.

Продавец не имеет права взимать штраф за отмену сделки. Он обязан вернуть покупателю всю заплаченную им сумму денег, за вычетом оговоренных в параграфе 4 платежей, с привязкой к потребительскому индексу.

Тренажерные залы

Следующие инструкции распространяются только на сделки, совершенные после 24 марта 2014 года.

Что считается тренажерным залом?

Место в котором занимаются на тренажерах, развивающих мускулатуру в условиях физической нагрузки, а также любое место, в котором предоставляются спортивные услуги или услуги оздоровительного комплекса, включающего плавательный бассейн, сауны, джакузи, а также различные занятия по формированию здорового и красивого тела.

Что не подпадает под определение тренажерного зала?

Под определение "тренажерный зал" не попадают кружки с программой обучения, к которой нельзя присоединиться после начала обучения. Место, в котором предлагаются только услуги бассейна, действующего до пяти месяцев в году.

Чтобы отменить сделку с ограниченным сроком действия в тренажерном зале необходимо отослать сообщение о расторжении сделки. Сообщение должно быть в письменном виде отправлено заказным письмом, по электронной почте или по факсу.

Отмена сделки вступает в силу через месяц после передачи уведомления о расторжении договора.

Продавец имеет право взимать оплату вследствие расторжения сделки только в том случае, если осуществление сделки уже началось. В этом случае, взимание платежа ограничено по следующим критериям:

Относительная доля платежа — взимается за весь период пользования услугой и до вступления в силу расторжения сделки. Штраф за расторжение сделки — взимается только в том случае, если продавец передал потребителю до заключения сделки документ, информирующий о ежемесячной стоимости сделки при не определенном сроке.

Размер штрафа за расторжение сделки должен быть вычислен по наименьшей стоимости из трех возможных:

- 1) Количество месяцев, в течение которых абонемент был действительным, помноженное на разницу между ежемесячной стоимостью сделки по программе на определенный срок, учитывающую штраф за расторжение сделки, и ежемесячной стоимостью по программе на не определенный срок, не учитывающую штрафа за расторжение сделки.

- 2) Процент с каждого платежа в рамках договора, который потребитель должен был заплатить (включая регистрационный взнос), по следующим ставкам:

25% - в том случае, если сделка была расторгнута в первую треть определенного срока.

20% - в том случае, если сделка была расторгнута во вторую треть определенного срока.

17% - в том случае, если сделка была расторгнута в последнюю треть определенного срока.

- 3) Сумма, которую потребитель должен был заплатить за право пользования с момента расторжения договора и до окончания определенного срока.

Расторжение сделки при несоответствии или дефекте товара

Потребитель обязан проверить приобретаемый товар. На продавца возлагается обязанность предоставить потребителю возможность проверки исправности товара.

В случае несоответствия или дефекта товара потребитель обязан немедленно сообщить об этом продавцу. Если несоответствие или дефект очевидны, то потребитель не может предъявлять претензии на их основании, если он не сообщил продавцу о несоответствии или дефекте в срок. Если несоответствие или дефект скрыты, то потребитель обязан сообщить об этом продавцу немедленно по обнаружению.

Гарантии и обслуживание

Гарантии

Закон обязывает продавца выдавать гарантийное свидетельство на различные товары, среди прочего, на электротовары, бытовую электронику и газовые плиты, если их стоимость для потребителя составляет более 150 шекелей.

Правила предусматривают, какие именно услуги должны быть предоставлены в рамках гарантии; сроки, в течение которых организация, предоставляющая гарантию, обязана отреагировать на обращение потребителя; время, в течение которого потребитель должен находиться дома в ожидании техника по обслуживанию; а также обязанность продавца иметь запасные части.

Существует целый ряд товаров, относительно которых предусматривается обязательное предоставление гарантии и выдача гарантийного свидетельства сроком на один год, считая со времени покупки товара или его установки, в зависимости от того, что произошло позже. Кроме того, правила содержат критерии обслуживания после продажи электротоваров, бытовой электроники и газовых плит, в случае если их цена превышает 150 шек. Правила также обязывают производителей обеспечивать поставку запасных частей для соответствующих изделий в сроки и на условиях, которые будут указаны. Предусмотрена также обязанность иметь мастерские по обслуживанию в Иерусалиме, Тель-Авиве-Яффо, Хайфе и Беэр-Шеве или в их окрестностях для ремонта изделий в установленные сроки. Для таких товаров предусмотрено, что на товаре должны быть гарантийные наклейки, содержащие по меньшей мере следующую информацию: дата окончания полной гарантии и дата окончания частичной гарантии, если таковая имеется, чтобы потребителю не требовалось предъявлять гарантийное свидетельство для того, чтобы воспользоваться правом на гарантию. Вместо наклейки продавец имеет право использовать серийный номер изделия или уникальный идентификационный номер, при условии, что у потребителя будет возможность проверить по этим данным в интернете, по бесплатному телефонному номеру или посредством текстового сообщения срок окончания гарантии, и от потребителя не будут требовать гарантийного свидетельства, чтобы осуществить право на гарантию.

Помимо этого, правила предусматривают, что ремонт таких домашних приборов, как холодильники, стиральные машины, морозильные камеры, электрические и газовые плиты, кондиционеры, обогревательные устройства, духовые шкафы, телевизоры с экраном более 21 дюйма, посудомоечные и сушильные машины, должен производиться на дому у покупателя. Нормами предусматривается срок выполнения ремонта, считая с момента вызова. Определены также максимальный срок опоздания техника — не более двух часов, и компенсация потребителю в случае большего опоздания или необоснованной отмены визита.

Когда потребитель намеревается купить какой-то прибор, будет правильно, если он потребует от продавца предварительно показать ему и гарантийное свидетельство, прилагаемое к товару. Таким образом он сможет узнать, что включает и чего не включает гарантия, и эта информация поможет ему принять решение, приобретать ли этот товар.

Следует помнить, что если предоставляется гарантия более чем на один год, как это делают продавцы, чтобы убедить покупателя приобрести нужный товар, это имеет и денежный эквивалент, так как за каждый год, когда гарантии уже не будет, потребитель будет вынужден платить за услуги. Поэтому, стоит, взвесив это обстоятельство при принятии окончательного решения о покупке.

Надо помнить, что эти указания о послепродажной гарантии относятся



к гарантии, которую продавец обязан предоставить по закону. Если продавец дает гарантию на более долгий срок, чем предусмотрено законом, условия гарантии по истечению первого года оговариваются расширенным гарантийным свидетельством.

Бесплатное телефонное обслуживание

Закон постановляет, что телекоммуникационные компании, а также компании, поставляющие услуги мобильной связи, кабельного и спутникового телевидения, газа, электричества, воды и долгосрочного медицинского обслуживания обязаны предоставить потребителю бесплатное и профессиональное телефонное обслуживание, посредством которого операторы смогут принять и обработать любую жалобу, связанную с дефектами и неполадками проданного продукта или предоставленной услуги.

Если предполагаемое время ожидания оператора превышает три минуты, то продавец услуг в течение двух первых минут с начала звонка, обязан сообщить потребителю приблизительное время ожидания на линии, а также предоставить ему возможность оставить сообщение. После этого продавец, обязан перезвонить потребителю в течение трех часов. Если потребитель обратился к продавцу в течение двух часов до окончания рабочего дня последнего, то продавец обязан перезвонить потребителю в течение 3-х часов с начала своего следующего рабочего дня. Продавец не имеет права звонить потребителю со скрытого номера. У потребителя должна быть возможность определить номер продавца для того, чтобы он мог перезвонить ему в случае необходимости. Данное правило не распространяется на номера вызываемых на дом техников. Если потребитель не был доступен во время звонка продавца, то продавец обязан уведомить потребителя голосовым или текстовым сообщением о промежутке времени, когда он перезвонит потребителю повторно. Данный промежуток не должен превышать трех часов с момента передачи уведомления потребителю. Если и при повторном звонке потребитель не отвечает, продавец должен оставить голосовое или текстовое сообщение, о том, что потребителю надлежит снова обратиться к поставщику услуги. Он также должен оставить номер телефона для обратной связи.

В случае общей или местной неполадки в предоставлении услуг с продавца снимается обязанность ответа телефонного оператора на обращение, при условии передачи потребителю записанного звукового сообщения, в котором будет сообщаться о существовании неполадки, района ее действия и предполагаемого срока ее окончания.

Типовой договор

Типовой договор - это "форма договора, условия которого, полностью или частично, установлены одной стороной с целью их использования для множества договоров между этой стороной и сторонами, количество или личность которых этой стороне не известна". Речь идет о случаях, когда торговец предлагает потребителю оформить отношения на основе договора, составленного им самим, без какой-либо возможности для переговоров между сторонами (такого рода обстоятельства возникают в договорных отношениях с крупными телекоммуникационными и энергетическими компаниями, банками и т.п.).

Целью "Закона о типовых договорах" является защита потребителя от ущемляющих его права условий в случае, когда из-за разницы в объеме информации и неравенства сил между двумя сторонами, потребитель оказывается в невыгодном положении.

Ущемляющими права считаются те условия, которые ущемляют права потребителя или предоставляют незаконные преимущества торговцу. Далее приводится ряд примеров, в которых условия котируются в законе как ущемляющие права потребителя:

- 1) Условие, которое освобождает поставщика услуг от ответственности, возложенной на него законом, или необоснованно ограничивает ответственность, которая, если бы не освобождающее условие, была бы возложена на поставщика услуг по договору.
- 2) Условие, предоставляющее поставщику услуг необоснованное право отменить, приостановить или отложить выполнение договора, или изменить существенные обязательства по договору.
- 3) Условие, предоставляющее поставщику услуг право передачи ответственности третьей стороне.
- 4) Условие, предоставляющее поставщику услуг право устанавливать или менять цены или другие существенные взыскания с потребителя после заключения договора. Исключением из правил является тот случай, если изменение цены произошло не по вине поставщика услуг, а по независящим от него обстоятельствам.
- 5) Условие, устанавливающее привязку цены или другого платежа к какому-нибудь индексу, таким образом, что повышение или снижение индекса невыгодно потребителю.

В этих случаях общий суд, а также суд по вопросам типовых договоров имеют право отменить условия типового договора, или изменить их таким образом, чтобы они не ущемляли права потребителя.

Правила пользования платежными средствами

Чеки

Несмотря на то, что продавцы не обязаны принимать чеки, они все еще являются широко распространенными средствами платежа. При оплате чеками потребителю рекомендуется соблюдать несколько общих правил.

Многие ошибочно полагают, что для защиты от передачи чека третьему лицу достаточно поставить на чеке так называемый "кросс". Однако, знак "кросс" лишь означает, что чек должен быть вложен в банк, и что по нему нельзя сразу же получить указанную на нем сумму в кассе банка. Поэтому, чтобы обезопасить себя в соответствии с законом, поставьте две параллельные линии в верхней части чека и напишите между ними слова "только получателю" ("ле-мугав бильвад") или "не торговый" ("ло сахир"). Кроме этого, зачеркните слово "по распоряжению" "лефкудат") и оставьте только "заплатить" ("шалмуле"). В настоящее время чеки в банке выдаются с уже готовой надписью "ле-мугав бильвад", если не будет затребовано иначе.

Не рекомендуется отменять чеки, не получив предварительно юридическую консультацию. Потребитель имеет право отменять чеки лишь в исключительных случаях. Вот почему так важно предварительно получить консультацию у компетентного лица.

Кредитные карточки

Отмена задолженностей

Как правило, кредитные компании не возвращают деньги, уплаченные за товары или услуги, а лишь могут отменить будущие платежи. При оплате товара кредитной карточкой в сделке участвуют три стороны: кредитная компания, потребитель и продавец. Кредитная компания заключает сделку с продавцом и с потребителем. Поэтому не по каждому обращению потребителя кредитная компания может отменить будущие выплаты. Если товар или услуга не были предоставлены потребителю, то он может обратиться в кредитную компанию и потребовать отменить будущие платежи. Если кредитная компания выяснит, что товар или услуга все же были предоставлены потребителю, то она имеет право пересмотреть свое решение и взыскать с владельца кредитной карточки всю сумму сделки.

Сделка в отсутствие документа

Сделкой в отсутствие документа считается любая сделка, при заключении которой потребитель не подписывал лично какой-либо документ, связанный с кредитной сделкой, а его кредитная карточка не была проведена через устройство для считывания информации. Широкое распространение в последнее время получили заказы по телефону, через Интернет и т.д. В таких случаях номер кредитной карточки становится доступным для



множества лиц, которые могут этим злоупотребить. В результате может получиться так, что потребитель вдруг обнаружит, что на его кредитную карточку внесены платежи за сделки, на которые он не давал своего согласия. В таких случаях потребитель, обнаруживший, что он заплатил за сделку, которую не совершал, должен обратиться в кредитную компанию в течение 30 дней с момента, как ему стало известно об этом. Закон обязывает кредитную компанию отменить платежи и вернуть деньги потребителю в течение 15 дней после сообщения об этом. Если кредитная компания выяснит, что такая сделка была совершена с согласия потребителя, она имеет право пересмотреть свое решение и взыскать с владельца кредитной карточки сумму сделки.

Изменение без разрешения

Речь идет о случаях, когда потребитель обнаруживает, что сумма сделки, о которой он договорился с продавцом, не соответствует сумме, предъявленной к оплате. В таком случае кредитная компания обязана в течение 30 дней вернуть потребителю разницу между суммой, указанной в документе, и фактической суммой сделки. Если кредитная компания выяснит, что сумма, предъявленная к оплате, действительно составляет сумму сделки, она имеет право пересмотреть свое решение и взыскать с владельца кредитной карточки сумму сделки.

Злоупотребление кредитной карточкой

Злоупотреблением кредитной карточкой считается использование кредитной карточки лицом, которое не имеет права пользоваться ею. Если использование кредитной карточки происходит с ведома потребителя, это не считается злоупотреблением. К наиболее распространенным случаям относится кража кредитной карточки, когда вор пользуется ею. Владелец украденной кредитной карточки обязан немедленно сообщить об этом кредитной компании. После извещения о пропаже кредитная компания не имеет права взыскивать с владельца кредитной карточки платежи по любой сделке, совершенной с помощью украденной кредитной карточки. За сделки, совершенные до того, как потребитель известил кредитную компанию, он обязан по закону выплатить сумму в размере до 75 шек. в качестве личного участия, а также 30 шек. за каждый день, прошедший с момента, когда ему стало известно о краже, и до того, как он известил кредитную компанию. Если извещение о краже было передано в течение 30 дней со дня ее обнаружения, за все случаи злоупотребления кредитной карточкой, общая сумма, выплачиваемая владельцем кредитной карточки, не должна превышать 450 шек. Если кредитная компания придет к заключению, что речь не идет о злоупотреблении, то кредитная компания имеет право пересмотреть свое решение и взыскать с владельца кредитной карточки положенную сумму.

Купоны на приобретение товаров и услуг (тавей кния)

В начале 2014 года была внесена поправка № 36 к "Закону о защите потребителя", которая установила новые правила, касающиеся купонов на приобретение товаров и услуг, предоставленных с 1 июля 2014 года. Новые правила не относятся к купонам на приобретение товаров и услуг, выпущенных ранее этой даты. Ниже приводятся основные пункты новых указаний:

Срок действия купонов на приобретение товаров и услуг

- 1) Длительность срока действия любого купона на приобретение товаров и услуг должна быть не менее пяти лет.
- 2) Предприятие, выпускающее купоны, желающее установить срок истечения действия выпускаемых им купонов, сможет это сделать только в том случае, если устанавливаемая им длительность срока действия длится не меньше пяти лет с момента выпуска купонов. При этом на купоне должны быть напечатаны крупным и отчетливым шрифтом следующие данные:
 1. Название предприятия, выпускающего купоны.
 2. Дата выпуска купонов.

Стопроцентная стоимость купона

Не может быть, чтобы отдельные торговые сети принимали купоны лишь по частичной (например, 90% или 95% от номинала) стоимости. Торговые сети обязаны принимать купоны по 100% стоимости, указанной на купоне.

Получение сдачи при покупке, сделанной с использованием купона

При получении потребителем сдачи с использованного при покупке купона, продавец вправе вернуть потребителю сдачу в виде ваучера на приобретение товаров и услуг (шовар зикуй) вместо наличных денег, при условии, что ваучер будет принят в любом из филиалов торговой сети, которая его выдала, находящейся под одним брендом.

Возврат товара, купленного по купонам

При возврате товара, приобретенного посредством купонов на приобретение товаров и услуг, продавец вправе выдать потребителю ваучер на приобретение товаров и услуг вместо наличных денег, но сделать это можно только в том случае, если на ваучер не будут распространяться никакие ограничения (кроме тех случаев, когда ограничения указаны на самих купонах).

Ваучер на приобретение товаров и услуг (шопар зикуй) и подарок

Бывают случаи, когда продавец соглашается расторгнуть сделку, даже если по ее условиям он не обязан возвращать деньги. В таких случаях, как правило, продавец выдает потребителю ваучер на приобретение товаров и услуг.

Закон устанавливает, что на подарочных ваучерах или ваучерах на приобретение товаров и услуг должно быть четко напечатано или написано так, чтобы этот текст со временем не стерся, что сумма, указанная в ваучере - это сумма, уплаченная во время проведения сделки, что срок действия ваучера - не менее двух лет с момента передачи его в руки потребителя, что реализация ваучера производится без всякой связи с наличием квитанции за покупку, что недействительны никакие условия, ограничивающие реализацию ваучера (в том числе, в случае особых продаж). В настоящий момент существуют полномочия ввести правила, которые ограничить использование ваучеров, но на момент издания справочника они еще не изданы.

Особые инструкции в сфере авиационных услуг

Закон дает право потребителю получить льготы и компенсации в случаях превышения числа зарегистрированных (овербукинг), отмены рейса, задержки рейса, переноса рейса на более ранний срок или изменение условий полета.

Для каждого из таких случаев закон предусматривает различные льготы и компенсации, среди них - возврат стоимости авиабилета, денежная компенсация и оказание помощи, как будет детализировано ниже.

Приведенные ниже правила относятся к случаям покупки авиабилета до конечного пункта назначения, в том числе, случаям, включающих промежуточные посадки. Данные правила распространяются также на внутренние рейсы. Правила не распространяются на пересадочный рейс, билеты на который были куплены отдельно, отталкиваясь от начального рейса. В отношении ущерба, причиненного потребителю в связи с не включенными в изначальный авиабилет перелетами, или ущерба, стоимость которых превышает предусматриваемые льготы и компенсации, потребитель может обратиться в суд в обычном порядке.

Потребитель сможет получить льготы в том случае, если он прибыл на регистрацию полета (чек ин) вовремя. Понятие "вовремя" означает следующее: потребитель должен явиться к сроку, установленному

авиакомпанией, но не раньше трех часов до вылета. В случае если авиакомпания не установила конкретное время прибытия на регистрацию, потребитель должен прибыть не позже, чем за полтора часа до взлета. В случае отмены рейса нет требования прибыть в установленный срок.

Право на получение льгот отменяется при следующих обстоятельствах:

- 1) Потребитель заранее получил уведомление о переводе на другой рейс, и он прибыл в конечный пункт назначения согласно сроку, указанному в изначальном авиабилете.
- 2) Потребитель получил авиабилет в подарок или по заниженной цене, которая не предлагается другим клиентам. В случае если потребитель получил авиабилет вследствие его членства в льготной программе авиакомпании или организатора полета (программе набора очков - "тохнит некудот"), то он сохраняет за собой право на получение льгот при соответствии другим условиям.

Льготы и компенсации

Возмещение стоимости

Стоимость: любой платеж, который был уплачен за полет (включая налоги и сборы).

Возмещение: в течение 21 дня с момента обращения за получением компенсации.

В случае, если полет или услуги были выполнены частично, действуют следующие правила:

Если полет был совершен только до промежуточного пункта ("конекшн"), потребитель имеет право не только на возмещение стоимости, но и на бесплатный авиабилет в обратную сторону до исходной точки отправления. Если был заказан авиабилет в оба конца, но на деле полет был выполнен только в одном направлении, потребитель имеет право на возмещение стоимости половины стоимости авиабилета. Если авиабилет является частью турпакета, и нет возможности доказать, какова стоимость собственно полета, размер возврата вычисляется в соответствии с дальностью полета, типом и классом авиарейса (данные приведены на момент издания справочника):

Тип и класс авиарейса	До 2000 км.	До 4500 км.	Свыше 4500 км.
Чартер / эконом-класс	780 шек.	1550 шек.	2590 шек.
Регулярный: бизнес-класс	2070 шек.	3620 шек.	6470 шек.
Регулярный: первый класс	4140 шек.	7240 шек.	12940 шек.

Денежная компенсация

Если потребителю полагается денежное возмещение ущерба, компенсация вычисляется по следующим критериям (данные приведены на момент издания справочника):

До 2000 км.	1290 шек.
До 4500 км.	2070 шек.
Свыше 4500 км.	3100 шек.

Компенсация выплачивается в течение 21 дня с момента авиарейса наличными, банковским переводом, чеком или любым другим способом, на который потребитель дал свое четкое письменное согласие.

Услуги оказания помощи

Еда и напитки	В соответствии со временем ожидания
Ночлег	В случае необходимости – размещение в гостинице на ночь или больше, или же размещение на более длительный срок, чем планировал потребитель
Трансфер из аэропорта	В планируемую гостиницу или в любую другую по выбору потребителя, находящуюся на приемлемом расстоянии.
Услуги связи	Два телефонных звонка и отправка сообщения по факсу или по электронной почте по выбору потребителя.

Далее будут перечислены обстоятельства, при которых потребитель получает право на получение льгот и компенсаций, а также будет приведено подробное объяснение льгот и компенсаций, на которых потребитель может рассчитывать в связи со сложившимися обстоятельствами.

Случаи, дающие право на услуги и компенсацию

Превышенная норма регистрации (овербукинг)

Причиной отказа допустить пассажира на авиарейс при наличии авиабилета является, как правило, превышенная норма регистрации. Исключения составляют следующие случаи: отказ из соображений общей безопасности и безопасности полета, отказ по причине состояния здоровья пассажира или отсутствие необходимых документов. В случае "овербукинга" потребителю, кроме денежной компенсации, полагаются

также услуги предоставления помощи, или, по выбору потребителя, альтернативный билет. Если потребитель явился за три часа до вылета, его документы оказались в порядке, а разрешение на вылет было получено после личного досмотра, во время которого потребитель оказывал полное содействие — отказ на вылет из соображений безопасности не освобождает от обязательства выплаты денежной компенсации.

Денежная компенсация будет уменьшена наполовину в тех случаях, если пассажир согласился на альтернативный авиарейс, время прибытия которого, относительно конечного пункта назначения, происходит не позже чем через четыре часа при полете на расстояние в 2000 км, пять часов при полете на расстояние в 4000 км или шесть часов при полете на расстояние более чем в 4500 км, после срока первоначального предполагаемого времени прибытия потребителя в конечный пункт назначения.

Отмененный полет

Регулярные или чартерные авиакомпании обязаны предоставить потребителю альтернативу для прибытия в конечный пункт назначения.

Обязанность сообщить об отмене авиарейса полностью лежит на регулярной или чартерной авиакомпании.

В случае отмененного авиарейса потребитель имеет право получить от регулярной или чартерной авиакомпании следующие льготы: услуги предоставления помощи, возмещение стоимости, или, по выбору потребителя, альтернативный билет. Вдобавок к перечисленным льготам потребителю также полагается денежная компенсация в соответствии с расстоянием полета ожидаемого авиарейса.

Денежная компенсация будет уменьшена наполовину в тех случаях, если пассажир согласился на альтернативный авиарейс, время прибытия которого, относительно конечного пункта назначения, происходит не позже чем через четыре часа при полете на расстояние в 2000 км, пять часов при полете на расстояние в 4000 км или шесть часов при полете на расстояние более 4500 км, после срока первоначального предполагаемого времени прибытия потребителя в конечный пункт назначения.

Потребителю не полагается денежная компенсация в следующих случаях:

1. Если полет был отменен в связи с одной из следующих причин:

- Особые обстоятельства, не находящиеся во власти регулярной или чартерной авиакомпании, которые, несмотря на все усилия, не смогли предотвратить отмену авиарейса из-за этих обстоятельств.
- Забастовка.
- Чтобы избежать нарушения субботы или праздника.

2. Если уведомление об отмене полета было передано потребителю:

- По меньшей мере, за 14 дней до первоначального срока вылета.
- От 7 и до 14 дней до первоначального срока вылета, при условии, что потребителю был предложен альтернативный авиарейс, время вылета которого - не раньше чем за два часа до первоначального времени вылета, а время прибытия в конечный пункт назначения потребителя - не позже чем через четыре часа после первоначального времени прибытия.
- Менее чем за 7 дней до первоначального срока вылета, при условии, что потребителю был предложен альтернативный авиарейс, время вылета которого - не раньше, чем за один час до первоначального времени вылета, а время прибытия в конечный пункт назначения потребителя - не позже чем через два часа после первоначального срока прибытия.
- Альтернативный авиарейс должен быть предложен не только самому потребителю, но и всем тем, кто должен был лететь вместе с ним. В предложенном авиарейсе не должно быть никаких ограничений связанных с безопасностью, религией или состоянием здоровья, которые могли бы помешать потребителю согласиться им воспользоваться.

Задержка авиарейса

Задержка авиарейса больше чем на два часа дает право на получение еды, напитков, услуг связи.

Задержка авиарейса от пяти до восьми часов дает право на получение возмещения стоимости или другой билет в случае, если по причине задержки авиарейса потребитель решил отказаться от полета. Задержка рейса больше, чем на восемь часов приравнивается к отмене рейса и дает право на денежную компенсацию в соответствии с расстоянием полета.

Задержка авиарейса до следующего дня дает право на получение ночлега и подвозки.

Однако, если задержка рейса произошла по причине забастовки или законных забастовочных санкций, потребителю полагаются только еда, напитки и услуги связи.

Внутренний авиарейс

В случае отмены или задержки внутреннего авиарейса больше чем на три часа, потребителю полагаются следующие компенсации:

На маршруте между Эйлатом и Тель-Авивом (аэропортом Сде-Дов), аэропортом Бен-Гурион или Хайфой	250 шекелей
На маршруте между Тель-Авивом (аэропортом Сде-Дов) и аэропортом Эйв-Яхав, или аэропортом Рош-Пина (Маханайм)	150 шекелей
Любой другой маршрут	200 шекелей

Перенос авиарейса на более ранний срок

В том случае, если потребителю было передано уведомление о переносе полета на более раннее время, чем указано в билете, менее чем за 14 дней до срока вылета:

- перенос на срок свыше пяти часов и до восьми часов дает право на возмещение стоимости или альтернативный билет.
- перенос на срок свыше восьми часов дает право на возмещение стоимости, альтернативный билет и денежную компенсацию.

Изменение условий полета

Потребитель не должен доплачивать в случае улучшения условий его полета (к примеру – перевод в более высокий класс).

В случае ухудшения условий полета (к примеру – перевод в более низкий класс) потребителю должна быть предложена компенсация в размере от 60% до 100% от стоимости билета в соответствии со следующими критериями:

Перевод из первого класса в бизнес-класс	60% от стоимости билета
Перевод из бизнес-класса в эконом-класс	80% от стоимости билета
Перевод из первого класса в эконом-класс	90% от стоимости билета
Перевод из первого класса или бизнес-класса в эконом-класс при полете на расстояние, превышающее 4500 км.	100% от стоимости билета

При авиарейсе с пересадкой, величина компенсации будет вычислена соответственно отрезку пути, во время которого произошло ухудшение условий полета. В том случае, если авиарейс является частью турпакета, величина компенсации будет вычислена, как сказано выше, в соответствии с пунктом о возмещении стоимости в турпутевках.

Обязанность уведомления и предоставления помощи

Законом установлены правила, предписывающие размещение объявлений о правах потребителя авиаперевозчиками и организаторами полета (в месте приема посетителей и на веб-сайте в интернете) и турагентствами (на веб-сайте в интернете). Также, в соответствии с правилами, потребителю должен быть предоставлен документ, детализирующий его права (в случае, возникновения у него таких прав в соответствии с законом) и данные уполномоченного от имени аэропорта, помогающего потребителям реализовать свои полагающиеся по закону права.

Показательная компенсация

В случае неполучения услуг предоставления помощи, возмещения стоимости или денежной компенсации при вышеописанных пунктах суд имеет право назначить в пользу потребителя показательную компенсацию в размере до 10350 шекелей.

Суд по мелким искам

Потребитель, который хочет подать иск против коммерческой организации, может сделать это несколькими способами. Обычный иск подается - желательно с помощью адвоката - в любой суд, уполномоченный рассматривать данный иск. Как правило, это мировой суд. В то же время в распоряжении потребителя есть и другие инстанции, включая суд по мелким искам и различные арбитражные органы.

Потребитель может подать иск в суд по мелким искам, если сумма иска не превышает 33800 шек.(эта сумма верна на момент написания справочника). Перед подачей иска рекомендуется обратиться в секретариат суда по мелким искам или в организацию потребителей, чтобы получить помощь в подготовке искового заявления.

Полномочия суда по мелким искам

При рассмотрении иска суд по мелким искам имеет право: рассматривать материальные иски, отдавать распоряжение продавцу или поставщику заменить товар или выполнить его ремонт и даже отменить сделку.

С адвокатом или без него?

Как правило, в суде по мелким искам ни одна из сторон не имеет права быть представленной адвокатом, однако в особых случаях суд может это разрешить.

Куда подавать иск?

Даже если в договоре потребителя с продавцом, против которого выдвинут иск, указано определенное место для рассмотрения иска в суде, потребитель имеет право обратиться в суд по мелким искам по одному из следующих мест:

- Место проживания или место работы ответчика.
- Место заключения договора.
- Место выполнения договора.
- Место, где должны были быть выполнены обязательства по договору.
- Место, где произошло событие, послужившее причиной подачи иска.

Судебная пошлина

Потребитель, обратившийся в суд по мелким искам, обязан заплатить судебную пошлину в установленном законом размере.

Исковое заявление, защитное заявление и рассмотрение иска

В исковом заявлении, поданном в суд по мелким искам, вы должны указать свое имя и фамилию, номер удостоверения личности и адрес проживания, а также имя и фамилию ответчика, и его адрес. Если вы подаете иск против коммерческого предприятия, рекомендуется присоединить в качестве ответчика владельца предприятия, указать его имя и фамилию, номер удостоверения личности (если он известен вам), а также либо адрес его проживания, либо адрес его торгового предприятия.

Если вы не знаете против кого подавать иск — владельцев компании или представителей компании, то вы можете обратиться за консультацией к координаторам Управления Гистадрута по вопросам потребления.

В исковом заявлении следует описать выполненную сделку, указать место и дату совершения сделки, требуемую сумму иска, а также обосновать, почему истец имеет право претендовать на требуемое.

После подачи искового заявления ответчик должен в течение 15 дней с момента получения искового заявления подать защитное заявление и предстать в суде в день, который назначит секретариат суда.

По окончании судебного разбирательства судья принимает решение по иску. Иногда судья предлагает сторонам прийти к обоюдному согласию, и такое согласие получает силу судебного решения. После принятия решения суда каждая сторона обязана выполнить все наложенные на нее судом обязательства.

Апелляция

Сторона, желающая опротестовать решение суда по мелким искам, имеет право обратиться в окружной суд с просьбой о разрешении на подачу апелляции в течение 15 дней с момента получения ею судебного решения.

Где подавать жалобу и к кому обращаться?

В распоряжении потребителей имеется целый ряд организаций, к которым можно обращаться с жалобой на нарушение прав потребителя. Некоторые из них занимаются только определенными областями. Далее приводится частичный список.

Название	Как связаться
Управление по защите прав потребителя и справедливой торговле (начиная с января 2015 года Управлению были даны полномочия облагать административными штрафами на крупные суммы за нарушения прав потребителей)	Бейт ха-Дфус 12, Иерусалим Телефакс: 02-5396012 Факс: 02-5672032 cpfta@moital.gov.il
Министерство здравоохранения – Всеизраильское управление продовольствия	Телефоны: 08-6241010, 03-6270100 Факс: 02-5655969
Отдел жалоб и предложений по закону о медицинском страховании	Телефоны: 02-5681234, *5400 Факс: 02-5655969
Контролер за деятельностью банков при Банке Израиля	Телефоны: 08-6552218, 02-6552680 Факс: 02-6528805
Контролер за деятельностью страховых компаний и рынка капитала при Министерстве финансов	Телефон: *3002 Факс: 02-5695352
Израильский институт стандартов	Телефон: 03-6465154
Министерство просвещения – отдел обращения населения	Телефон: 1-80025-00-25 Факс: 02-5602390

Министерство юстиции — отдел юридической помощи нуждающимся	Телефон: 1-700-706-044, 03-6932777 Факс: 02-6467717
Министерство связи — отдел контроля качества обслуживания, телефонии и интернета	Телефон: 03-5198231 Факс: 03-5198106
Совет по кабельному и спутниковому телевидению	Телефон: 02-6702210 Факс: 02-6706373
Министерство энергетики - Управление топливно-газовым хозяйством	Телефоны: 02-5006752, 02-5316123
Почта Израиля — отдел обращения населения	Телефоны: 03-6303156 1-700-500-171
Управление водными ресурсами — отдел обращения населения	Телефон: 03-6369602 Факс: 03-7605702
Управление предоставления электроэнергии — отдел обращения населения	Телефон: 02-6217111 Факс: 02-6217122
Служба консультаций для граждан	Телефон: 1-800-50-60-60
"Схар мицва" - юридическое представительство в суде для малоимущих	Телефон: 1-700-505-500
Израильский совет по вопросам потребления	Телефон: 1-700-727-888 Факс: 02-6241035
Министерство экологии — отдел обращения населения	ул. Канфей Нешарим 5, п. я. 343370, Иерусалим, 95464 Телефон: 02-6495803/4 Факс: 02-6495892 pniot@sviva.gov.il
Уполномоченный по жалобам граждан, служба Государственного контролера	ул. Бэйт ха-Дфус 12, п. я. 1081, Гиват Шауль, Иерусалим, 9101001 Телефон: 02-6665000 Факс: 02-6665204

Перечень законов в сфере потребления

Информация, изложенная в настоящей брошюре, основывается на ряде законов, а также на нормах и распоряжениях, принятых на основе этих законов. При возникновении какой-либо проблемы рекомендуется обратиться к законам, которые, в большинстве своем, изложены в простой и ясной форме.

Формулировки законов и поправок, перечисленных ниже, а также других законов, вы сможете найти на сайте Управления Гистадрута по вопросам потребления. Информация любезно предоставлена "Нево – юридическая база данных".

- "Закон о договорах (средства воздействия при нарушении договора)" от 1970 г.
- "Закон о договорах подряда" от 1974 г.
- "Закон о типовых договорах" от 1982 г.
- "Положение о типовых договорах" от 1983 г.
- "Закон о продаже" от 1968 г.
- "Закон о продаже (квартир)" от 1973 г.
- "Закон о продаже (квартир)" (гарантия денег покупателей квартир) от 1973 г.
- "Постановление о продаже квартир" (форма описания жилья) от 1974 г.
- "Постановление о продаже квартир" (гарантия денег покупателей – отчет регулятору)" от 2008 г.
- "Закон о продаже подержанного транспортного средства" (право на полную информацию) от 2008 г.
- "Постановление об общественном здравоохранении" (продукты питания) (новая формулировка) от 1983 г.
- "Закон о недвижимости (замена поставщика газа в домах общего пользования)" от 1991 г.
- "Закон об ответственности за некачественную продукцию" от 1980 г.
- "Закон о судопроизводстве (общая часть)" от 1984 г. (часть "бет" подраздел "хей" этого закона, начиная от №59, относится к суду по мелким искам).
- "Положение о судебной процедуре в суде по мелким искам" (кодекс) от 1976 г.
- "Закон об авиационных услугах (компенсация и оказание помощи вследствие отмены авиарейса или изменение в его условиях)" от 2012 г.

- "Положение об авиационных услугах (компенсация и оказание помощи вследствие отмены авиарейса или изменение в его условиях) (внутренние авиарейсы) от 2013 г.
- "Закон о защите прав потребителя" от 1981 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (отмена сделки) от 2010 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (маркировка и упаковка продуктов питания) от 1998 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (гарантия и обслуживание после продажи товара) от 2006 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (маркировка товара) от 1983 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (размер шрифтов в типовом договоре) от 1995 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (раскрытие информации о бриллиантах, драгоценных камнях и жемчуге) от 1995 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (раскрытие информации о товаре, находящемся в распоряжении того, кто предоставляет услугу) от 1993 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (профессиональная подготовка, соответствующая специализации) от 2002 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (размещение правил возврата товара на видном месте) от 2005 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (расчет годовой процентной ставки) от 1983 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (цена за единицу измерения) от 2008 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (информация о неионизирующем излучении в мобильных телефонах) от 2002 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (продажи по кредитной карточке, особая продажа и сделки в разнос) от 1983 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (порядок подачи представительства иска) от 1997 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (поводы для отмены продажи (запчасти)) от 2002 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (составление договора и информация, которую разносчик товара обязан предоставить потребителю) от 2008 г.

- "Положение о защите прав потребителей" (детали предоставления внебанковской ссуды) от 1989 г.
- "Положение о защите прав потребителей" (реклама и маркетинговая политика, направленные на несовершеннолетних) от 1991 г.
- "Закон о дебитных карточках" от 1986 г.
- "Положение о дебитных карточках" от 1986 г.
- "Закон о договорах (общая часть)" от 1973 г.
- "Закон о продвижении конкуренции в продовольственной отрасли 2014" г.
- "Положение о продвижении конкуренции в продовольственной отрасли (прозрачность цен)" от 2014 г.
- "Положение о защите прав потребителя (обязанность объявления о наличии товаров, находящихся под государственным контролем)" от 2012 г.

Координаторы, адреса и телефоны филиалов Управления Гистадрута по вопросам потребления

Главное отделение: здание Нового Гистадрута, ул. Арлозоров 93, Тель-Авив 6209801.

Тел. для обращений граждан: 03-6921280/1, вс. – чт. с 10.00 до 12.00

Координаторы и филиалы

Округ	Адрес	Координатор	Телефон	Факс
Амаким Цфони/ Нацрат Илит	Ораним 8, Нацрат Илит	Хая Берковиц	04-6571527	04-6571528
Арад	п. я. 71, Арад	Иланит Азулай	08-9957054	08-9954383
Ашдод	Шавей Цион 13, Ашдод		08-8512200	08-8531401
Ашкелон	Бен-Гурион 1, Ашкелон	Ицхак Нефеш	08-6751489	08-6751492
Бат-Ям	ха-Гистадрут 3, Бат- Ям	Сари Мухтар	03-5064121	03-5064121
Беэр-Шева/ Негев	Дерех Ицхак Регер, п/я 627, Беэр-Шева	Илана Битон	08-6463049	08-6463047
Верхняя Галилея/ Цфат	Жаботински, п.я. 1007, Цфат	Хана Элиас	04-6971637	04-6971638

Герцлия, Кфар-Саба, А-Шарон	ха-Баням 15, Герцлия	Эфрат Шахар	09-9554791, 09-7671261/2	09-7658116
Гиватаим	Вайцман 18, Гиватаим	Лилах Каплан	03-7318698	03-5730227
Димона	Маапилим 9, Димона	Шуламит Леви	08-6551121/2	08-6558081
Западная Галилея/Нагария	Ацмаут 13, Нагария	Шош Буганим	04-9827799	04-9829779
Иерусалим	Штраус 17, Иерусалим	Йоси Ишай	02-6207225	02-6207279
Кармиэль	Насией Исраэль 33, Кармиэль	Хедва Бетан	04-9987988	04-9987960
Нетания	Ремез 13, Нетания	Йосеф Малко	09-8627962	09-8627963
Петах-Тиква	ха-Гистадрут 19, Петах-Тиква	Яэль Шимони	03-9395908	03-9341886
Рамат-Ган	Криници 6, Рамат-Ган	Нили Мелех	03-6720152	03-6727022
Рамле - Лод	Эли Коэн 13, Лод	Мазаль Хаюн	08-9224971	08-9224188
Реховот	Левин-Эпштейн 24, Реховот	Гинат Джамиль	08-9311700	08-9470776
Ришон Ле-Цион	Ротшильд 60, Ришон ле-Цион	Вики Ньюго	03-9687069	03-9665969
Тверия/ Кинерет	Голани 4, Тверия	Майя Коэн	04-6791614	04-6715393
Тель-Авив	Арлозоров 93, Тель-Авив	Ариэла Штрасбург	03-6921177	03-6921834
Хадера/Шомрон	Вайцман 47, Хадера	Яир Шайби	04-6346630	04-6346632
Хайфа	Хури 2, Хайфа	Нира Шалев	04-8610105	04-8620889
Холон	а-Гистадрут 54, Холон	Арнон Шауль	03-5023342	03-5023355
Эйлат	Мидьян 1, Эйлат	Ади Финлет-Леви	08-6372131	08-6372120



1-700-700-331
www.histadrut.org.il

