



الهستدروت
معاً، من أجلك
قسم الرفاه الاجتماعي
سلطة الهستدروت للاستهلاك

مُستهلكين، اعرفوا حُقوقكم! دليل المُستهلك الإسرائيلي



المحرر: المحامي أريئيل مآخي،

كل الحقوق محفوظة لسلطة الهستدروت للاستهلاك

طاقم السلطة: المحامي يرون لفينسون، رحيل كرسو، دفناه هار-إيفين، عزرا جينتي

المستشار القانوني: مكتب المحاماة أيرين مآخي، المحامي فجيف إلباف

ساعد بالترجمة : الياس حنا, سهام لحدو, امون حليجل

طبعة ثالثة معدلة، تل أبيب- يافا، ٢٠١٥

المعلومات الواردة في هذا الدليل هي معلومات عامّة فقط، ولا تعتبر بديلاً للاستشارة القانونيّة ولا يجوز الاعتماد عليها بدون الاستشارة الملائمة. المعلومات في هذا الدليل معدلة وفقاً للقانون والأنظمة لشهر مارس/آذار ٢٠١٥. النص الملزم هو نص القانون واللوائح. يمكن متابعة التغييرات والتحديثات على موقع السلطة على الإنترنت، على العنوان التالي:

www.histadrut.otg.il

كلمة رئيس الهستدروت الجديدة

أعضاء وعضوات الهستدروت الكرام،

الهستدروت تعمل في العديد من المجالات من أجل الضعيف ومن أجل تحقيق المساواة في المجتمع الإسرائيلي. يبدأ هذا بتعزيز مكانة العامل وبتعزيز حقوقه، متخطين بهذا الخطوات القومية للتغيير الاجتماعي ويعبر عنها بالحفاظ على النزاهة تجاه العامل على كونه مستهلك.

الهستدروت، بواسطة سلطة الهستدروت للإستهلاك، تقدم الخدمة لجمهور المستهلكين في إسرائيل. السلطة معترف بها كمنظمة للمستهلكين بحسب القانون، وتعتبر أكبر تنظيم للمستهلكين في البلاد والذي ليس بشركة حكومية.

سهولة الوصول للمعلومات والمساعدة في الإستفادة من الحقوق تعتبر الأساس لتعزيز العمل الهادف في العديد من الجوانب الأخرى. تعزز السلطة التشريعات للحفاظ على مصلحة المستهلك وتقوم بالاستطلاعات وفحص الأمور في أرض الواقع محاولة بذلك منع وتجنب الأضرار الاستهلاكية ومساعدة المستهلكين الذين تضرروا.

يهدف هذا الدليل إلى توفير المعلومات لجمهور المستهلكين في مجال الاستهلاك. يدور الحديث عن إحدى الأدوات لتغيير الفكر الاستهلاكي وبخطوةٍ أخرى للحد من عدم المساواة وتقليص الفوارق الاجتماعية في المجتمع الاسرائيلي

مع فائق الاحترام

آفي نيسنكورن

رئيس الهستدروت الجديدة

اعزائي المستهلكين،

مع مضيّ السنين، التشريعات في مجال الاستهلاك في إسرائيل أخذت بالتحسن. للأسف، لا يمكن أن نقول ذلك فيما يتعلق بوعي المستهلكين في إسرائيل لحقوقهم وتطبيق هذه الحقوق. الفرق ما بين حقوق المستهلك بحسب القانون وما بين المعلومات التي لدى المستهلك عن هذه الحقوق كبير جدًا ونحن نشهد ذلك في عملنا اليوميّ في سلطة المستهلك الهستدروت للاستهلاك. لهذا السبب، وجود هذا الدليل هو أمر ضروريّ جدًا. نحن نأمل أن يساهم الدليل في سدّ الفجوات في المعلومات التي لديكم بكل ما يتعلق بحقوق الاستهلاك التي تمّ نصّها بحسب القانون، وبذلك نساهم في تعزيز مكانتكم وقوتكم. بطبيعة الحال، ليس بمقدور دليل موجز وملخص أن يستوفي بشكلٍ كامل كافة حقوق المستهلك. لهذا، اخترنا التشديد على عدة مواضيع أساسية والتي نعتبرها ذات أهمية كبرى. نحن على يقين بأن الدليل سيزيد من وعيكم للاستهلاك الذكي وسيحسن من مكانة المستهلك في إسرائيل.

مع فائق الاحترام

ابراهيم ميخائيلي، محامي

رئيس قسم الرفاه الاجتماعي

يرون ليفينسون، محامي

المدير التنفيذي لسلطة المستهلك الهستدروت الجديدة للإستهلاك

٣	كلمة رئيس الهيستدروت الجديدة
٧	سلطة الهيستدروت للإستهلاك
٨	صاحب المصلحة والمستهلك
٨	الوصايا العشر للمستهلك
٩	منع تضليل المستهلك
٩	تأثير غير عادل
٩	إعلانات ممنوعة
٩	ما الذي يجب القيام به إذا ما تم تضليل او استغلال المستهلك
١٠	الحق في الحصول على معلومات كاملة وصحيحة
١٠	الالتزام بالإشارة إلى المنتجات
١٠	الالتزام بعرض الاسعار
١١	الالتزام بنشر الأسعار
١١	عرض سياسة إعادة المنتجات
١١	الحق في معاينة الاتفاقية والوثائق الاخرى التي تتعلق بالشراء
١١	وثائق الكشف
١٢	تعليمات استخدام المنتجات
١٢	حظر رفع الاسعار بصورة متطرفة
١٣	إلغاء الصفقة
١٣	الحق في إلغاء الصفقة بدون أن يكون هناك أي عيب أو عدم ملاءمة
١٦	حالات لا يمكن فيها إلغاء الصفقة
١٦	إعادة المبلغ الذي تم دفعه مقابل الصفقة التي تم إلغاؤها
١٧	رسوم إلغاء وغيرها: ماذا يحق للمصلحة أن تصرف من المبلغ الذي يجب إعادته للمستهلك؟
١٧	الحق في إلغاء الصفقة عند حصولك على هدية
١٨	إلغاء صفقة شراء من بعيد
١٩	إلغاء صفقة البيع بالتجول
٢٠	تعليمات خاصة فيما يتعلق بالصفقات لفترة محددة من أنواع معينة

٢٠	وحدات استجمام ونقاهة
٢١	معاهد اللياقة البدنية
٢٢	إلغاء الصفقة بسبب عدم الملاءمة أو عيب في المنتج
٢٢	الكفالة والخدمة
٢٢	الكفالة
٢٣	خدمة هاتفية مجانية
٢٤	إتفاقيات موحدة
٢٥	استخدام صحيح لطرق الدفع
٢٥	الشيكات
٢٥	بطاقات الاعتماد
٢٦	قسائم الشراء
٢٧	إعادة المنتجات التي تم شراؤها بقسائم الشراء
٢٧	قسيمة ائتمان وهدية
٢٧	تعليمات خاصة فيما يتعلّق بخدمات الطيران
٢٨	الامتيازات والتعويضات
٣٠	الحالات التي يحق لكم فيها
٣٢	واجب الاعلام والمساعدة
٣٢	أمثلة لتعويضات
٣٣	محكمة الشكاوى الصغيرة
٣٣	سلطة محكمة الشكاوى الصغيرة
٣٣	مع او بدون محام؟
٣٣	أين تقدم الدّعوى؟
٣٣	دفع الرسوم
٣٤	بيان الدعوة، بيان الدفاع والاجراء في المحكمة
٣٤	الحق في الاستئناف
٣٤	أين يشتكون ولمن يتوجّهون
٣٦	التشريعات الاستهلاكية
٣٨	السلطة وفروعها

سلطة المستهلك الهستدروت للإستهلاك

من بداية طريقها، نظرت هستدروت العمال إلى الحاجة لتعزيز العمل في مجال الاستهلاك، من فهمها بأن حماية المستهلك هي جزء لا يتجزأ من الحفاظ على دخله وعلى مستوى حياته وحقوقه.

أقيمت سلطة المستهلك الهستدروت للإستهلاك سنة ١٩٧٠ باسم «سلطة حماية المستهلك في الهستدروت». في سنة ١٩٨٣ تم الاعتراف بالسلطة كمنظمة للمستهلكين بحسب قانون العقود الموحدة - ١٩٨٢، قانون المحاكم (نسخة موحدة) - ١٩٨٤، قانون حماية المستهلك، ١٩٨١، قانون مكافحة الاحتكار - ١٩٨٨، وكمنظمة بحسب قانون الدعاوى الجماعية - ٢٠٠٦.

يترأس السلطة المدير العام والذي مكتبه بيت الهستدروت في تل ابيب. جزء ملموس من عمل السلطة يتم بواسطة مركزي الاستهلاك للسلطة المنتشرين في جميع اقسام الهستدروت في البلاد. لمركزي الاستهلاك معرفة كبيرة في مجال الاستهلاك ويخضعون بشكل دوري للاستكملات والدورات في هذا المجال.

تعالج السلطة آلاف الدعاوى سنوياً وفي العديد من المجالات مثل: الاثاث، شركات الاتصالات (شركات الهواتف الخليوية، الانترنت، الكوابل والاقمار الاصطناعية)، منتجات الكهرباء، الالبسة والأحذية، الاستجمام والسياحة، معاهد اللياقة البدنية، دورات التعليم، صفقات بين التجار (في مكان العمل أو في الشارع)، صفقات شركات عن بعد (بواسطة الهاتف، الانترنت وما شابه ذلك) وغيرها.

يشارك مندوبو السلطة بشكل دائم في اللجان المختلفة في الكنيست والتي تتعامل بالتشريع الاستهلاكي، ويمثلون هناك مصلحة المستهلك ويعززون التشريع في مجال الاستهلاك. بالإضافة لذلك يشترك طاقم من المهنيين والمتطوعين في لجان التقييم المختلفة لمعهد المقاييس الإسرائيلي ويمثلون مصلحة المستهلك في تحديد المقاييس المختلفة. في العديد من الحالات يتم تعيين مندوبي السلطة كأعضاء في اللجان الجماهيرية المختلفة التي تتعامل بقضايا تتعلق بحماية المستهلك.

بالإضافة لذلك تقوم السلطة بإجراء الفحوصات والاستطلاعات في مختلف المجالات الاستهلاكية من أجل طرح الموضوع للجمهور وتقديم الاستشارة للجمهور عامة في مختلف المواضيع التي تتعلق بالاستهلاك.

صاحب المصلحة والمستهلك

في دولة إسرائيل الكثير من القوانين تحمي المستهلك. يمكنكم معاينة قائمة أساسية للقوانين والانظمة في صفحة 36 فيما يلي. من بين هذه القوانين واكثرها أهمية «قانون حماية المستهلك». يشمل القانون عدة تعليمات، والتي تحدد الحقوق الخاصة للمستهلك والواجبات التي تقع على عاتق اصحاب المصالح، لكن يجب أن نتذكر بأن هذه الحقوق والواجبات تكون سارية المفعول فقط في العلاقات ما بين «صاحب المصلحة» وبين «المستهلك».

يُعرّف قانون حماية المستهلك من هو «صاحب المصلحة» ومن هو «المستهلك». يُعرّف القانون «صاحب المصلحة»، ككل شخص يبيع ملكية او يقدم خدمة عن طريق المصلحة، بما في ذلك المنتج. يجدر الانتباه إلى أن من يقوم ببيع ملك او يقدم خدمة تلقائية وليس عن طريق مصلحة، لا يتم تعريفه ك «صاحب مصلحة» بحسب قانون حماية المستهلك ولا تطبق عليه تعليمات القانون كصاحب مصلحة. يُعرّف القانون «المستهلك» ككل من يشتري ملكاً او يحصل على خدمة خلال عمله، للاستخدام الشخصي عادة، البيتي أو العائلي. يجب الانتباه إلى أن من يشتري ملكاً أو يحصل على خدمة لإستخدام غير شخصي، بيتي او عائلي، إنما، على سبيل المثال، للإستخدام التجاري، لا يتم تعريفه ك «مستهلك» بحسب قانون حماية المستهلك ولا تنطبق عليه تعليمات قانون حماية المستهلك، بالإضافة لذلك، ووفقا لقانون حماية المستهلك، لا تطبق تعليماته على العلاقات ما بين المستهلكين وبين البنوك وشركات التأمين.

الوصايا العشر للمستهلك

1. حطّط مشترياتك مسبقاً.
2. قارن سعر المُنتج او الخدمة في عدة أماكن قبل شرائك له.
3. إشتّر في المصلحة التي تعرض الاسعار بحسب القانون.
4. إشتّر المُنتج الذي يظهر عليه اسم المُنتج وعنوانه ويشمل الكفالة/ الضمان.
5. قم بتفضيل المنتجات التي تحمل وسام الجودة، الامر الذي يضمن سلامة وجودة المُنتج.
6. احصل على نسخة من الاتفاقية وقرأها جيداً قبل التوقيع عليها.
7. ادفع سعر المُنتج فقط بعد تزويده وليس قبل ذلك، وطالب بوصل شراء مقابل الدفع.
8. تجنّب المشتريات العشوائية في الشارع او من الاشخاص الذين يقدمون لبيتك.
9. تجنّب تقديم تفاصيل بطاقة الاعتماد في الهاتف أو الانترنت للاطراف غير المألوفة. في جميع الاحوال، تأكد من أن عملية الشراء في الانترنت تتم في موقع محميّ ومؤمّن.
10. عند الدفع بشيكات مؤجلة، اكتب عليها "למטוב בלבד"، احذفوا كلمة «ادفعوا ل - "לדקדוק" (إذا كانت موجودة) والتي تظهر على الشيك "ادفعوا لحضرة" وأشر عليها بخطين متوازيين. يُمكنك طلب شيكات جاهزة على هذا النحو، اسأل عامل البنك في فرعك.

حظر تضليل المستهلك

لا يجوز لصاحب المصلحة تضليل المستهلك بأية طريقة كانت، لا عن طريق المعلومات التي تقدمها المصلحة للمستهلك أو يعرضها بنفسه، ولا عن طريق إخفاء هذه المعلومات وعدم كشفها. يشير القانون إلى بعض الامثلة للمواضيع الاساسية التي لا يجوز تضليل المستهلك فيها، مكان إنتاج المُنتَج، هوية مقدم الخدمة، وجود بدائل وغيرها من الامور. هذه المواضيع ليست محدودة ويمكن أن تكون هناك حالات أخرى يُعْتَبَر فيها تقديم معلومات خاطئة أو عدم تقديمها كتضليل للمستهلك.

تأثير غير عادل

لا يحق للمصلحة تشغيل تأثير غير عادل على المستهلك والتي تمنع منه حرية الاتصال، لربطه بالصفقة. بحسب البند ٣ لقانون حماية المستهلك توجد قائمة للعديد من الحالات التي تعتبر تأثيراً غير عادلٍ. مثلاً: منع المستهلك من ترك المكان، منع الاستشارة، زيارات متكررة في بيت المستهلك لإقناعه بالقيام بالصفقة على الرغم من أن المستهلك طلب التوقف عن ذلك، استغلال عدم معرفة اللغة، التهديد أو التخويف، تقديم ملك أو خدمة مقابل الدفع والتي لم يتم طلبها وغيرها من الامور.

دعايات ممنوعة

كما ذكر، لا يجوز للمصلحة تضليل المستهلك بأية طريقة كانت. التضليل عن طريق الدعايات هي ظاهرة شائعة، ولهذا يحدد القانون بشكل واضح بأن الامر ممنوع. يجب التشديد أيضاً، بأن ذلك لا يشمل فقط الدعايات المضللة فيما يتعلق بجودة المُنتَج ومزاياه، إنما يشمل أيضاً دعاية مضللة بسبب كونها كذلك بمعنى: لا يجوز تحويل الدعاية لمقالة، مقالة علمية وما شابه ذلك، بدون الاشارة بشكل واضح بأنه يتم الحديث عن دعاية وحتى لو كانت المعلومات المذكورة فيها حقيقية. في هذا السياق، لا يوجد فرق بين دعاية في الجريدة، التلفزيون أو الراديو، الانترنت او لوائح الاعلان. بالإضافة لذلك، الدعايات أو طرق التسويق الموجهة للقاصرين والتي تستغل التأثير بسهولة عليهم ويمكن ان تضللهم أو تضر بهم- ممنوعة.

ماذا الذي يجب ان نقوم به إذا ما حدث تضليل او استغلال؟

إذا ما قام المستهلك بشراء منتج أو خدمة وتبين له بأنه قد تمّ تضليله او استغلاله، يسمح القانون للمستهلك، في حالات معينة، بإلغاء الصفقة. الجواب للسؤال إذا ما تمّ تضليلكم أو استغلالكم في ظروف معينة تسمح بإلغاء الصفقة ليس بالأمر السهل، ولهذا، لا ينصح بإلغاء الصفقة بدون القيام بالاستشارة اللازمة قبل ذلك.

إذا كنتم تعتقدون بأنه قد تمّ تضليلكم أو استغلالكم، يمكنكم التوجه لمُرَكِّزي سلطة الهستدروت للاستهلاك في جميع أرجاء البلاد، أو إلى المكتب الرئيسي للسلطة في تل أبيب، للحصول على الاستشارة والارشاد (عينوا القائمة فيما يلي صفحة ٣٨).

الحق في الحصول على معلومات كاملة وصحيحة

الالتزام بالإشارة إلى المنتجات

بحسب القانون، الإشارة إلى منتجات من إنتاج البلاد يجب أن يكون باللغة العبرية. المنتجات التي يتم استيرادها من خارج البلاد يجب أن تتم الإشارة إليها أيضًا باللغة العبرية. يجب الإشارة إلى المنتجات بشكل واضح بحيث يمكن قراءته. من بين الأمور التي يجب الإشارة إليها، يجب تسجيل اسم المُنتج ولقبه التجاري، يجب الإشارة إذا ما كان المُنتج مجددًا، فيه عيب أو خلل، يجب تسجيل اسم الشركة وعنوانها، وفي حال كان المُنتج مستوردًا- اسم المستورد، عنوانه والدولة التي تم إنتاج المُنتج فيها. بالإضافة لذلك، فيما يتعلق بالمنتجات الغذائية التي تقع أسعارها تحت الرقابة الحكومية، يجب الإشارة إلى الحد الأقصى للأسعار وبأن السعر خاضع للرقابة الحكومية.

الالتزام بعرض الاسعار

الالتزام بعرض الاسعار هو من بين الالتزامات المركزية التي تقع على عاتق المصالح. بحسب القانون، يجب وضع السعر في مكان واضح للعيان، بشكل واضح وقابل للقراءة، السعر يجب أن يكون بالعملة الاسرائيلية، ولا يجوز نشر أسعار بالعملة الاجنبية بحيث يمكن أن يعتقد المستهلك بأنه يدفع أقل. فيما يتعلق بالخدمة التي من المتوقع أن تتم خارج البلاد أو ملك الذي قد يتم بيعه خارج البلاد، يمكن نشر السعر بالعملة الاجنبية.

السعر المعروض يجب أن يكون السعر النهائي الذي يدفعه المستهلك، بمعنى: على السعر أن يشمل ضريبة القيمة المضافة أو كل ضريبة يتم فرضها على المُنتج. المنتجات المعروضة للبيع والتي يتم توفيرها عن طريق رسول، يجب أن يشمل السعر رسوم الارسال، في حال تم فرضها على المستهلك ولا يمكنه تجنبها.

لا يجوز للمطاعم، المقاهي وما شابه ذلك، أن تطالب المستهلك بسعر إضافي كرسوم أمن، إكرامية، إضافة إلى ما هو منشور في القائمة أو قائمة الاسعار. السعر المنشور يجب أن يكون السعر النهائي الذي يدفعه المستهلك، بحيث أن تقديم الاكرامية هو رهن قرار المستهلك الحر.

بالإضافة لذلك، في كل ما يتعلق بالبضائع التي تباع بالمفرق، البضائع المعلبة مسبقاً، يجب بحسب القانون تسجيل كميتها، سعر الوحدة. السعر لوحدة قياس هو السعر لـ ١ كيلوغرام من المُنتج، ١ لتر من المُنتج، ١ متر من المُنتج، ١ متر مربع من المُنتج، ١٠٠ غرام من المُنتج أو ١٠٠ مليلتر من المُنتج، بحسب ما يناسب. مثلاً: إذا كان المُنتج معلباً مسبقاً بوحدة تتألف كل منها من ١,٥ كغم، يجب عرض السعر لكل المُنتج، بالإضافة يجب عرض السعر لـ ١ كغم.

هنالك بعض الاستثناءات فيما يتعلق بالالتزام بالعرض والإشارة إلى الاسعار، مثل منتجات الغذاء التي تباع بالمفرد، المنتجات غير المعلبة وتباع في حاويات كبيرة وما إلى ذلك.

الالتزام بنشر الاسعار

القانون يلزم المصالح والذين هم أيضًا تجار كبار بالتجزئة (مثل شبكات الغذاء الكبيرة) بنشر الاسعار في حوانيتها عن طريق الانترنت. يجب نشر الاسعار على موقع الانترنت للمصلحة وعلى موقع الانترنت لسلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة. يتم النشر عن طريق ملفات يمكن تنزيلها وحفظها من قبل جمهور المستهلكين. تلتزم المصلحة بنشر ملف مع عناوين وتفاصيل كل الحوانيت في الشبكة، وملف آخر لكل حانوت يشمل الاسعار في الحانوت. على الملف أن يشمل تفاصيل عن جوهر المنتجات، توفرها في المخزن، أسعارها، هوية الشركة المنتجة أو المستورده، هل هناك صفقة بيع خاصة (حملة مبيعات وما شابه ذلك) وغيرها من الامور الاخرى. يجب أن تكون التفاصيل في ملف الحوانيت معدله حتى اليوم السابق، والملفات عن المنتجات والاسعار حتى آخر ساعة. الانظمة التي تنظم هذا الالتزام ستدخل حيز التنفيذ في شهر مايو ٢٠١٥.

عرض سياسة إعادة المنتجات

يجب على كل مصلحة عرض عن طريق إعلان، بشكل واضح ويمكن قراءته وفي مكان ظاهر للعيان، سياسته فيما يتعلق بإعادة المنتجات التي هي دون عيب. إذا طلب المستهلك إعادة مُنتج لا عيب فيه، وصاحب المصلحة يرفض الالتزام بسياسة إعادة المنتجات التي أعلن عنها، يحق للمستهلك إعادة المُنتج خلال أسبوع من يوم رفض المصلحة والحصول على كافة امواله. إذا لم يتم عرض إعلان لسياسة إعادة المنتجات، يرى القانون بذلك بأن صاحب المصلحة يسمح بإعادة المنتجات التي لا عيب فيها. من المهم الاشارة إلى أن الحق في إعادة المنتجات تكون سارية فقط إذا لم يتم الاساءة للمُنتج أو تدهور حالته. في هذا السياق فتح الرُزمة لا تعتبر إساءةً لوضع المُنتج.

الحق في معاينة الاتفاق والوثائق الاخرى التي تتعلق بالشراء

في حال كان المستهلك على وشك توقيع إتفاقية مع المصلحة، على المصلحة أن تسمح للمستهلك بمعاينة وثائق الاتفاقية قبل توقيعها. بعد التوقيع، على المصلحة أن تقدم للمستهلك نسخة من هذه الوثائق. عند شراء مُنتج أو خدمة يتم تقديم شهادة ضمان مقابلها، يحق للمستهلك معاينة شهادة الاتفاقية قبل الشراء. تلتزم المصلحة بتقديم نسخة من شهادة الضمان (الكفالة) عند الشراء.

وثائق كشف

يحدد القانون بأنه في الصفقات الخاصة (مثل: صفقة ما بين التجار وصفقة شراء عن بعد والتي سنتطرق إليهما لاحقاً) على المصلحة أن تقدم للمستهلك وثيقة خفية تشمل تفاصيل الصفقة وشرحاً حول حق المستهلك في إلغاء الصفقة بحسب القانون.

تعليمات استخدام المنتجات

توجد قائمة طويلة من المنتجات والتي بحسب قانون حماية المستهلك يجب إرفاق تعليمات الاستخدام معها. يجب على تعليمات الاستخدام أن تكون باللغة العبرية. وإذا كان المنتج مستوردًا، تعليمات الاستخدام للمنتج (وكذلك التحذيرات التي تظهر عليه) يجب أن يتم ترجمتها للغة العبرية، بحيث يعكس بشكل صحيح ودقيق تعليمات الاستخدام باللغة الأجنبية، إذا ما توفرت.

حظر رفع الاسعار بصورة متطرفة

هناك منتجات وخدمات تعتبر ضرورية، والتي يتم تحديد سعرها من قبل القانون («منتجات تحت الرقابة الحكومية»). وذلك، لمنع الحالات التي يمكن فيها أن تستغل المصلحة الحاجة إلى المُنتج بشكل سيئ، تقوم برفع الاسعار لزيادة أرباحها بشكل غير معقول من عملية البيع. السلطة لتنظيم الاسعار لتلك المنتجات هي بمسؤولية الوزير المسؤول. من بين المنتجات التي تقع تحت الرقابة الحكومية هناك الحليب، الخبز، البيض وما شابه ذلك.

كذلك، المنتجات التي تعتبر ضرورية لأسباب خاصة يتم أيضًا إدخالها تحت الرقابة الحكومية لفترة محددة. مثلًا، في الفترة التي كان فيها خطر إطلاق صواريخ من العراق على إسرائيل، تمّ ترتيب أسعار الاشرطة اللاصقة.

بالإضافة لذلك، هناك إزامات نشر خاصة للمنتجات التي تحت الرقابة: على صاحب المصلحة وضع لافتة في دكانه بالقرب من المنتجات التي تحت الرقابة يشمل تفصيل كل المنتجات وأسعارها، إلزام مشابه يقع أيضًا على الصفقات التي تتم عن بعد من قبل المصلحة. كذلك، الشركة المُنتجة للمنتج تحت الرقابة يجب عليها طباعة السعر على عبوة المُنتج.

إلغاء الصفقة

يمكن تصنيف الحالات التي يحق فيها للمستهلك إلغاء الصفقة التي تمّ القيام بها بحسب القانون، إلى مجموعتين أساسيتين: المجموعة الاولى تمنح المستهلك الحق بإلغاء الصفقة لأيّ سبب كان، حتى لو لم يمكن هناك عدم ملاءمة أو عيب. المجموعة الثانية تمنح المستهلك الحق في إلغاء الصفقة فقط إذا كان هناك عدم ملاءمة أو عيب في المنتج.

الحق في إلغاء الصفقة بسبب عيب أو عدم ملاءمة

يحق للمستهلك إلغاء صفقة شراء لمنتجات أو خدمات من أنواع مختلفة كما هو مفصل فيما يلي لأيّ سبب كان واسترجاع أمواله التي دفعها وفقاً للشروط التالية:

١. سعر المُنتج الذي قام بشرائه يزيد عن الـ ٥٠ ش.ج.

٢. على المستهلك أن يُعيد المُنتج للمصلحة.

يمكن للمستهلك أن يُعيد المُنتج إلى المكان الذي قام بالشراء منه أو في كل من الفروع أو نقاط البيع التابعة للمصلحة. إذا كانت نقطة البيع أو الفرع يُشغل من قبل متعهد والذي هو ليس المُشغل، والذي عرض في المكان لافتة أو في نقطة البيع إعلان عن ذلك، لن يكون بمقدور المستهلك إعادة المُنتج إليه.

٣. لم يتضرر المُنتج ولم يتم استخدامه من قبل المستهلك.

إذا قام المستهلك بإعادة المُنتج بعبوته الاصلية، يعتبر هذا أثباتاً كافياً بأن المُنتج لم يتم استخدامه. إذا كان الحديث عن صفقة لتقديم خدمة، والتي عن طريقها يجب على المستهلك شراء مُنتج (مثلاً: يطلب من المستهلك شراء محوّل لمشاهدة محطات التلفزيون)، يحق للمستهلك إعادة المُنتج للمصلحة، حتى لو تمّ استخدامه وبشرط أن لا يكون المُنتج متضرراً.

٤. إبطال الصفقة يتم بحسب الموعد الذي تمّ تحديده بحسب القانون.

٥. إلغاء الصفقة ملزم بدفع رسوم إلغاء بحسب ما تمّ تحديدها في القانون وكما سيُفسر لاحقاً.

تلك هي المنتوجات أو الخدمات التي يمكن إلغاء صفقة شرائها لأي سبب كان، والموعد الذي يمكن فيه إلغاء الصفقة:

نوع الخدمة/ المنتج

أثاث، أدوات للبيت وللحديقة باستثناء أدوات للطعام غير مغلقة، الساعات، الاجهزة الكهربائية والالكترونية بما في ذلك الاجهزة المتطورة، مطهر المياه وجهاز للمياه المعدنية.

بضائع مغلقة بعبوتها الاصلية فقط ولم يتم فتحها من قبل المستهلك؛ بضائع تم طلبها ولم يتم تزويدها له، حتى لو كان السبب لذلك عدم وجودها في المخزن أو الحاجة إلى إنتاجها أو طلبها فقط إذا كان إنتاجها أو طلبها ليس بحسب قياسات أو متطلبات المستهلك الخاصة.

الابسة والاحذية

خدمات الاستضافة، السفر، النفاحة والسياحة باستثناء إذا كانت الخدمة بكاملها ستقدم خارج البلاد (يشمل رحلات طيران مكملة خارج البلاد التي انطلقت من إسرائيل وتقدم بواسطة شركة طيران أخرى)، حملات استجمام خارج البلاد. في حال كانت الخدمة بكاملها تقدم خارج البلاد لن تكون هناك إمكانية لإلغاء الصفقة الا إذا أظهرت المصلحة قبل الاتفاق شروط إلغاء الصفقة للمستهلك خارج البلاد. إثبات ذلك يقع على المصلحة.

دورات ودروس باستثناء دورة كما يتم تعريفها بقانون في قانون مراقبة معاهد البسيخومتري

الخدمات الجمالية والتجميلية، بما في ذلك إزالة الشعر؛ حملات استجمام طويلة الامد- صفقة تمتد على مدار فترة طويلة تزيد عن سنة، والتي يحصل فيها المستهلك مقابل الدفع على الحق في الحصول على تخفيض أو ميزات فيما يتعلق بالمبيت، بالإضافة إلى الخدمات الاخرى، مثل السفر او بدونهم؛ عضوية او اشتراك في نادي تخفيضات؛ خدمات تقدم من قبل صاحب رخصة عامة أو رخصة خاصة لتقديم خدمات سريعة داخل البلاد، كما يتم تعريفها بقانون الاتصالات؛ خدمات تقدم من قبل صاحب رخصة لتقديم خدمات راديو هاتف جوال بالطريقة الخليوية، كما هو محدد في البند ٤ (أ ٢). لقانون الاتصال؛ خدمات تقدم من قبل صاحب ترخيص خاص أو تصريح لتقديم خدمات للإنترنت، والتي تقدم بحسب البند ٤١٤- أ ١ لقانون الاتصال؛ عضوية أو اشتراك سنوي في معهد للياقة البدنية أو معهد للصحة؛ عضوية أو اشتراك في نادي تعارف وتوفيق بين الاشخاص؛ اشتراك في اليانصيب والقمار.

بضائع وخدمات والتي تباع ضمن حدث يقدم فيه صاحب المصلحة، هدايا، لكي يعرض بضائع أو خدمات يرغب في بيعها.

سيارة كما يتم تعريفها في قوانين السير والتي هي عبارة عن سيارة جديدة تمّ شراؤها من المستورد.

جواهر لا يزيد سعرها عن ال- ٣,٠٠٠ ش.ش

موعد الإلغاء والضمانات الإضافية إن وجدت

خلال ١٤ يوماً من حصول المستهلك على البضائع. فتح العبوة الأصلية لا يعتبر استخداماً أو ضرراً للبضائع، إلا إذا أثبت عكس ذلك. وصل البضائع بالكهرباء، الغاز أو الماء يعتبر استخداماً للبضائع.

خلال ١٤ يوماً من يوم استلام البضاعة.

من يوم الشراء وحتى مضي يومين ليسا بيوم استراحة، وبشرط أن لاصقة السعر تبقى على البضاعة ولم يتم إزالتها.

خلال ١٤ يوماً من يوم عقد الاتفاق، وبشرط أن يتم الإلغاء قبل ١٤ أيام ليست بأيام راحة، قبل موعد بدء الخدمة.

خلال ١٤ يوماً من يوم عقد الاتفاق، وبشرط أن يتم الإلغاء قبل ٧ أيام ليست بأيام راحة، قبل موعد بدء الخدمة.

خلال ١٤ يوماً من يوم عقد الصفقة أو من يوم تقديم عقد خطي أو وثيقة مكتوبة، والتي تشمل التفاصيل المحددة في القانون، إذا تمّ البدء بالخدمة أو لم يتم ذلك وحتى لو كانت الصفقة لفترةٍ محدودةٍ.

لشراء بضائع خلال ١٤ يوماً من اليوم الذي حصل فيه المستهلك على البضائع؛ لشراء خدمات، خلال ١٤ يوماً من يوم عقد الصفقة أو من يوم تقديم عقد مكتوب أو وثيقة خطية بحسب البند ٣١ ج (ج) لقانون حماية المستهلك، وبحسب المتأخر من بينهم، إن كان ذلك عند تقديم الخدمة وأن لم يكن، وحتى لو كانت الصفقة لفترةٍ قصيرةٍ. في الصفقات التي لا تعتبر صفقة مستمرة كما يتم تعريفها بحسب البند ٣١ ج لقانون حماية المستهلك، خلال ١٤ يوماً من يوم القيام بالصفقة، والتي لا تشمل أيام الراحة، ما قبل موعد بدء الخدمة.

خلال ١٤ يوماً من يوم القيام بالصفقة، وبشرط أن لا يكون قد تمّ تسجيله على اسم المستهلك بحسب قانون النقل.

من يوم الشراء وحتى يومين (٢) ما بعدها، والتي ليست بأيام راحة.

حالات لا يمكن فيها إلغاء الصفقة (لا ينطبق عليها الحق بإلغاء الصفقة)

حق الإلغاء كما ذكر أعلاه لن يكون سارياً في:

الاثاث الذي تم تركيبه في البيت؛ البضائع التي تم إنتاجها خصيصاً للمستهلك بحسب مقاييس أو متطلبات خاصة؛ بضائع لا يمكن إرجاعها بحسب القانون؛ منتجات غذائية؛ أدوية وإضافات غذائية؛ السلع القابلة للتلف؛ معلومات كما هي مُعرّفة في قانون الحواسيب؛ غاز؛ بضائع يمكن تسجيلها أو نسخها وتم فتح عبوتها الاصلية؛ البسة داخلية بما في ذلك ملابس البحر؛ جواهر يزيد سعرها عن الـ ٣,٠٠٠ شيكل، باستثناء الساعات؛ بعد موعد تسليم البضائع التي طلبها المستهلك تقديمها ستة اشهر من موعد الاتفاقية؛ اتفاقية تم القيام بها باستخدام قسائم شراء، قسيمة هدية أو بطاقة اعتماد مشحونة؛ خدمات استضافة، سفر، استجمام أو ترفيه، إذا كانت الخدمة مخصصة كي تتم بكاملها خارج البلاد، مثلاً: سفرة استمرار لرحلة طيران من إسرائيل وتقدم بواسطة خدمة طيران أخرى، أو حُرّم استجمام خارج البلاد باستثناء رحلة جوية من خارج البلاد وإليها والتي ليست برحلة استمرار. في هذه الحالة لن يكون لك الحق في الإلغاء الا إذا أظهرت المصلحة للمستهلك، قبل التواصل شروط إبطال الصفقة لمقدم الخدمة خارج البلاد.

إعادة الاموال مقابل الصفقة التي تم إبطالها

إذا تم إبطال الصفقة حسب القانون على المصلحة إعادة قيمة المُنتج الذي دفعه المستهلك. على المستهلك أن يثبت بأنه قام بالشراء عند صاحب المصلحة، ولهذا عليه عرض أو إبراز قسيمة شراء، شريط صرافة، قسيمة لتبديل المُنتج أو أي إثبات آخر يشير إلى الصفقة، مواعدها، المبلغ الذي دفع، ووسيلة الدفع.

على المصلحة إعادة قيمة المُنتج في موعد إلغاء الصفقة، بأسرع ما يمكن، لكن بموعداً لا يزيد عن ٧ ايام عمل من موعد إلغاء الصفقة.

إعادة قيمة المُنتج تتم بنفس الطريقة التي تمت فيها عملية الشراء:

إذا كان الدفع نقداً - يتم إعادة الاموال نقداً أو بشيك نقدي.

إذا كان الدفع بشيك - إعادة القيمة تكون خلال ٥ أيام نقداً أو بشيك نقدي من يوم صرف الشيك.

إذا كان الدفع ببطاقة اعتماد - يُبطل صاحب المصلحة الدفع. إذا كان قد تم صرف القيمة لحساب المصلحة، يتم إعادة القيمة نقداً أو بشيك نقدي. إذا كان بإمكان شركة بطاقة الاعتماد الحصول مجدداً على المبلغ الذي صرف، يمكن إعادة قيمة المبلغ للمستهلك عن طريق بطاقة الاعتماد فوراً وبقيمة المُنتج.

رسوم إلغاء وغيرها: ماذا يحق للمصلحة أن تخصم من المبلغ الذي يجب إعادته للمستهلك؟

لا يحق للمصلحة خصم أي قيمة من المبلغ الذي دفعه المستهلك باستثناء الحالات التالية:

- رسوم إلغاء، بنسبة 5% من سعر البضاعة أو قيمة الخدمة أو 100 ش.ج. الأقل من بينهما.
- رسوم تركيب، إذا تم تركيب منتجات تستخدم لتقديم الخدمة، حتى مبلغ 100 ش.ج. (هذا بالإضافة لرسوم الإلغاء، كما هو مبين في البند السابق).
- تكلفة إزالة بطاقة الاعتماد، إذا تمت الصفقة عن طريق بطاقة الاعتماد وأثبتت المصلحة بأنه قد تم صرف مبلغ إضافي منها بسبب إزالة بطاقة الاعتماد بسبب إلغاء الصفقة.
- إذا كان الحديث عن صفقة لتقديم الخدمات، على المستهلك دفع القيمة النسبية للخدمة عقب استخدامه للخدمة.

الحق في إلغاء الصفقة عند حصولك على هدية

ينص القانون بأن حق الإلغاء يكون جارياً حتى لو لم يشتري المستهلك المنتج بنفسه أو قام بشراء الخدمات بشكل مباشر من المصلحة، إنما حصل عليه كهدية من غيره (حتى لو كانت الهدية قسيمة هدية، لكن ليس قسيمة شراء). في هذه الحالة، حق الإلغاء مشروط بعرض مذكرة استبدال أو إثبات آخر للقيام بالصفقة، موعدها، المبلغ الذي تم دفعه وطريقة الدفع.

إذا تم دفع ثمن الهدية نقداً، إعادة القيمة تكون نقداً أو بشيك نقدي. إذا تم الدفع مقابل الهدية بشيك وتم صرفه، إعادة قيمة الشيك تكون نقداً أو بشيك نقدي خلال 5 أيام عمل. إذا تم الدفع مقابل الهدية بشيك لم يتم صرفه، إعادة قيمة الشيك تكون نقداً أو بشيك نقدي خلال 5 أيام عمل من موعد صرف الشيك. إذا تم دفع القيمة ببطاقة اعتماد، إعادة المبلغ تكون فقد نقداً وبشرط أن يكون قد تم صرف المبلغ من حساب المستهلك الذي قام بشراء الهدية.

إلغاء صفقة شراء عن بُعد

صفقة شراء عن بُعد هي كل صفقة لا يلتقي فيها صاحب المصلحة والمستهلك وجهاً إلى وجه. يمكن أن تتم هذه الصفقة عن طريق الهاتف، الانترنت، البريد، الفاكس وما شابه ذلك. في صفقات الشراء عن بُعد، يُلزم القانون بتقديم معلومات عن المصلحة بخصوص تفاصيل عنها، ومن بينها: تفاصيل مكان العمل، تفاصيل المُنتج، سعر وشروط الدفع، موعد وطريقة تزويد المُنتج، فترة صلاحية العرض والكفالة المُنتج. بالإضافة، على المصلحة أن تقدم للمستهلك، بموعد اقصاه وقت تزويد المُنتج نفسه، وثيقة كشف تُفصل فيها المصلحة المعلومات التي تتعلق بالصفقة، بحسب ما هو مطلوب في القانون. على الوثيقة أن تشمل كل تعليمات القانون حول الحق في إلغاء الصفقة من قِبَل المُستهلك.

إذا تمّ القيام بصفقة عن بُعد يحق للمستهلك إبطالها لأيّ سبب كان بحسب الشروط التالية:

- على المُستهلك إعلام المصلحة عن إلغاء الصفقة خلال ١٤ يوماً من حصوله على المُنتج أو من يوم حصوله على وثيقة الكشف المذكورة أعلاه، بحسب المتأخر من بينهم.
- على المُستهلك إعلام المصلحة عن الإلغاء خطياً، وذلك عن طريق الفاكس، البريد، أو البريد الإلكتروني.
- بعد إلغاء الصفقة، على المُستهلك إعادة المُنتج الذي حصل عليه للمصلحة.
- إذا كان الحديث عن تقديم خدمات غير مستمرة، يحق للمستهلك الاعلان عن إلغاء الصفقة خلال ١٤ يوماً من يوم القيام بالصفقة، بشرط أن يتم تقديم الإشعار بإلغاء الصفقة يومين (٢) قبل الموعد المحدد لتقديم الخدمة.
- إذا كان الحديث عن تقديم خدمات مستمرة، يحق للمستهلك الاعلان عن إلغاء الصفقة خلال ١٤ يوماً من يوم القيام بالصفقة أو الحصول على الوثيقة التي تحتوي على تفاصيل الصفقة بحسب ما حدد، المتأخر من بينهم، حتى لو تمّ البدء بتقديم الخدمة.
- لا يمكن إلغاء صفقة بيع عن بعد لشراء منتجات غذائية، بضائع قابلة للتلف (مثل الزهور)، بضائع تمّ إنتاجها خصيصاً للمستهلك عقب الصفقة، بضائع يمكن نسخها، صنع نسخات منها والتي قام المستهلك بفتح عبوتها الاصلية، بضائع بحسب القانون لا يمكن إرجاعها، وبضائع أخرى والتي يمكن للوزير أن يستثنىها في اللوائح بموافقة لجنة الاقتصاد للكنيست.
- لا يمكن إلغاء صفقة بيع عن بعد لخدمات استجمام وسفر، إذا كان موعد إلغاء الصفقة يبدأ بعد ٧ أيام، والتي ليست بأيام راحة، قبل موعد الحصول على الخدمة.

إذا قام المُستهلك بإلغاء صفقة شراء عن بعد بكونه نادماً وليس بسبب عيب أو عدم ملاءمة، يحق للمصلحة جباية ١٠٠ ش.ج أو ٥% من سعر الصفقة، كرسوم إلغاء للصفقة، في حال تمّ إلغاء الصفقة بسبب عدم تقديم الخدمة، أو المُنتج أو بسبب عدم الملاءمة بين وصف المُنتج أو الخدمة وبين ما حصل عليه المستهلك بالفعل، لا يجوز جباية رسوم إلغاء.

في حال إلغاء الصفقة، على المصلحة تسليم المستهلك نسخة من الاشعار بإبطال الدفع الذي ارسلته المصلحة لشركة الاعتماد.

من المهم أن نتذكّر بأنه عندما يقوم المستهلك بإلغاء صفقة، عليه إعادة المُنتج الذي حصل عليه بدون عيب. إذا انخفضت قيمة المُنتج نتيجة لإساءة في حالته، يحق للمصلحة رفع دعوى ضد المستهلك بسبب الأضرار التي حدثت. لهذا، إذا قررت إلغاء الصفقة، وحتى أن كان ذلك في الحالات التي يسمح فيها القانون بذلك، احرصوا على عدم استخدام المُنتج. مع هذا، عبوة مفتوحة فقط لا تعتبر منتجاً متضرراً، باستثناء الحالات المفصلة في القانون، مثل: المنتجات القابلة للنسخ، المنتجات الغذائية والمنتجات بحسب الطلب.

في الصفقات لتقديم خدمات متواصلة، والتي تمّ إلغاؤها بعد البدء بالخدمة، سيدفع المستهلك للمصلحة مقابل الاستخدام النسبي الذي استغلّه، إذا قامت المصلحة بتركيب معيّن في بيت المستهلك (مثلاً: كوابل، أو أجهزة لمشاهدة محطات الاقمار الاصطناعية)، يحقّ للمصلحة جباية رسوم تركيب حتى مبلغ ١٠٠ ش.ج، بالإضافة إلى رسوم إلغاء الصفقة.

إلغاء صفقة البيع بالتجول

صفقة البيع بالتجول هي صفقة تمّ القيام بها بعد توجّه المصلحة إلى المُستهلك، في كل مكان خارج مكان المصلحة الاعتيادي. مثلاً، صفقة تمّ القيام بها بعد توجّه المصلحة للمُستهلك في مكان سكنه، مكان عمله، مكان تعليمه، بالقرب من هذه الاماكن، أو التوجّه للمُستهلك في المجمع التجاري، محطات الباصات المركزية وما شابه ذلك.

إذا ما تمّ القيام بصفقة تجوال، يحق للمستهلك إلغاء الصفقة لأيّ سبب كان خلال ١٤ يوماً من يوم الطلب أو من اليوم الذي حصل فيه على المُنتج، عن طريق إعلان يُسلم للمصلحة. إذا كان الحديث عن خدمة، يحق للمستهلك إلغاء الصفقة خلال ١٤ يوماً من يوم توقيع الاتفاقية أو من يوم الحصول على وثيقة تحتوي على تفاصيل الصفقة كما ينص القانون، بحسب المتأخر من بينهم، وذلك حتى لو تمّ البدء بالخدمة. في حال إلغاء صفقة تجول لن يتم إلزام المستهلك برسوم إلغاء.

في حال تمّ البدء بتقديم الخدمة وقام المستهلك بإلغاء الصفقة، سيدفع للمصلحة مقابل الاستخدام النسبي للخدمة. إذا قامت المصلحة بتركيب معيّن في بيت المستهلك من أجل تقديم الخدمة (مثلاً: كوابل، أو أجهزة لمشاهدة محطات الاقمار الاصطناعية)، يحق للمصلحة جباية رسوم تركيب حتى مبلغ ١٠٠ ش.ج.

تعليمات خاصة فيما يتعلق بصفقات لفترات محددة من أنواع معينة

صفقة لفترة محددة هي صفقة يشتري فيها المستهلك خدمة تستمر لفترة طويلة- مثلاً، اشتراك سنوي للمسيح أو للياقة البدنية. في هذه الصفقات يمكن إلغاء الصفقة بطرق إضافية عن تلك التي نلغي فيها صفقات اعتيادية. مثلاً، يمكن إلغاء الصفقة حتى بعد بدء المُستهلك باستخدام الاشتراك، أو قبل نهاية فترة الاشتراك. اليوم، يتعامل القانون مع نوعين من الصفقات لفترات محددة- وحدات الاستجمام ومعاهد اللياقة البدنية

وحدات الاستجمام

١. ما هي وحدة الاستجمام؟

وحدة الاستجمام هي حق يقوم المُستهلك بشرائه لاستخدام غرفة أو مكان سكن آخر لمدة لا تقل عن الثلاث سنوات لمدة يومين في السنة على الأقل.

٢. واجب إرسال إعلان

على المستهلك تسليم المصلحة رسالة خطية- عن طريق البريد، البريد الإلكتروني أو الفاكس

٣. موعد دخول الالغاء حيّز التنفيذ

بعد انتهاء الموعد الذي يحق للمُستهلك استخدام وحدة الاستجمام بعد تسليم الرسالة. الرسالة التي تم تسليمها خلال موعد الاستخدام السنوي، ستسبب بإلغاء الصفقة مع انتهاء الموعد السنوي.

٤. مدفوعات

المدفوعات الوحيدة التي يمكن أن تجبها المصلحة من المستهلك هي:

أ. الجزء النسبي لاستخدام وحدة الاستجمام حتى موعد دخول إلغاء الصفقة حيّز التنفيذ

ب. في الوحدات التي تم شراؤها من يوم ٢٤/٣/٢٠١٤ فقط - ٥٠% من وحدة الاستجمام بحسب ما هو مُفصل في وثيقة الكشف عند شراء وحدة الاستجمام، مع خصم المبلغ المذكور في الفرع أ. خصم هذا المبلغ مشروط بأن لا تقوم المصلحة بحد إمكانية المستهلك في بيع حقوقه بوحدة الاستجمام لغيره.

لا يجوز للمصلحة جباية رسوم إلغاء، وحتى أنه يجب عليها إعادة الاموال للمستهلك بعد خصم ما يحق له بحسب البند ٤ أعلاه، بإضافة الفائدة.

معاهد اللياقة البدنية

التعليمات التالية تنطبق على الصفقات التي عقدت من يوم ١٤/٣/٢٤

ما هي الامكنة التي تُعْتَبَرُ معهداً للياقة البدنية؟

مكان يتدربون فيه باستخدام الأجهزة التي تُشغَلُ العضلات في ظروف يجتهد فيها الجسد، كل مكان يقدم خدمات رياضية أو نادي صحة، بما في ذلك برك السباحة، تمارين تدرّب وتجميل الجسم، ساونا وجاكوزي

ما هي الامكنة التي لا تُعْتَبَرُ معهداً للياقة البدنية؟

دورة تعتمد على برنامج التعليم والتي يمكن الانضمام إليها بالتسجيل مسبقاً ولا يمكن الانضمام إليها في موعدٍ آخر. مكان يقدم خدمات سباحة فقط والتي تعمل لمدة خمسة أشهر في السنة.

إلغاء الصفقة لفترة محددة في معهد اللياقة البدنية، يجب إرسال رسالة إلغاء خطية عن طريق البريد، البريد الإلكتروني أو الفاكس

سيدخل الالغاء حيز التنفيذ بعد شهر من إرسال الاشعار بإلغاء الصفقة

يحقّ للمصلحة جباية مدفوعات عقب إلغاء الصفقة فقط إذا تمّ الشروع بإلغاء الصفقة. في هذه الحالة، الجباية محدودة للدفع:

الجزء النسبي- مقابل حق الاستخدام حتى موعد دخول الالغاء حيز التنفيذ.

رسوم إلغاء- فقط إذا قامت المصلحة بتسليم المُنتَج قبل تنفيذ الصفقة وثيقة اتصال وبها تفاصيل السعر الشهري للصفقة لفترة غير محددة.

سيتم حساب رسوم الالغاء بحسب الاقل من بين الامكانيات الثلاث التالية:

١. عدد الاشهر التي كان فيها الاشتراك ساري المفعول ضرب الفرق بين السعر الشهري وبين السعر لشهر في المسار البديل.

٢. نسبة من كل دفعة كان على المستهلك دفعها مقابل الصفقة (يشمل رسوم التسجيل)، بالنسب التالية:

٢٥%- إذا تمّ إلغاء الصفقة في الثلث الاول من الفترة المحددة.

٢٠%- إذا تمّ إلغاء الصفقة في الثلث الثاني من الفترة المحددة.

١٧%- إذا تمّ إلغاء الصفقة في الثلث الثالث من الفترة المحددة.

٣. المبلغ الذي كان يتوجب على المستهلك دفعه مقابل حق الاستخدام من موعد الالغاء حتى موعد الفترة المحددة.

إلغاء صفقة بسبب عدم الملاءمة أو بسبب عيب

تقع مسؤولية فحص المُنتج الذي تمَّ شراؤه على عاتق المستهلك. من واجبه التأكد من سلامة عمل المُنتج.

في حال كان هناك عدم ملاءمة أو عيب في المُنتج ، على المستهلك إعلام المصلحة على الفور. إذا كان الحديث عن عدم ملاءمة أو عيب واضحين، لا يستطيع المستهلك الاعتماد عليهم إذا لم يُعلم المصلحة عن عدم الملاءمة أو العيب في الموعد المحدد. إذا كان العيب أو عدم الملاءمة غير مكشوفين، على المستهلك إعلام المصلحة فوراً مع اكتشافه لذلك.

الكفالة والخدمة

الكفالة

يجب على المصلحة تقديم شهادة كفالة للمنتجات المختلفة ومن ضمنها المنتجات الكهربائية، الاجهزة الالكترونية وأجهزة الغاز الجديدة والتي يزيد سعرها بحسب سعر المستهلك عن الـ ١٥٠ ش.ج

العديد من الأوامر تحدّد، من بين الامور الاخرى، ماذا تشمل الخدمة التي يجب تقديمها ضمن الكفالة، المواعيد التي يجب على مقدمي الخدمة الاستجابة لطلب المستهلك، الساعات التي يجب على المستهلك الانتظار في البيت لقدم موظفي الخدمة وواجب المصلحة في أن يكون لديها قطع غيار.

هنالك قائمة من المنتجات والتي يجب تقديم كفالة لمدة سنة من يوم تسليم المُنتج للمستهلك أو موعد تركيب المُنتج ، المتأخر من بينهما. كذلك تمَّ تحديد معايير خدمة بعد الشراء، فيما يتعلق بالأجهزة الكهربائية والالكترونية والغاز الجديدة التي يزيد سعرها عن الـ ١٥٠ ش.ج. في اللوائح المذكورة تمَّ تحديد أيضاً واجب المُنتج على تزويد قطع غيار للمنتجات، لفترة معينة ووفقاً للشروط التي تحددها اللوائح والانظمة. تمَّ أيضاً الازام بوجود محطة خدمة في اورشليم، تل أبيب، حيفا وبئر السبع أو بالقرب منهما، ولتصلح المطلوب خلال فترة قصيرة محددة. لهذه المنتجات تمَّ التحديد أيضاً بأن يشمل المُنتج لاصقات للكفالة تشمل على الاقل التفاصيل التالية: موعد انتهاء الكفالة الكاملة وموعد انتهاء الكفالة المحددة إذا كان هناك مثل هذه الكفالة، بحيث لا يضطرّ المستهلك إلى إظهار شهادة كفالة كشرط لتنفيذ الكفالة. بدلاً من لاصقة كفالة، يمكن أن تستخدم المصلحة الرقم الدوري او رقم تعريف خاص، بشرط أن يكون بإمكان المستهلك أن يفحص عن طرق الانترنت، محادثة مجانية أو رسالة قصيرة موعد إنتهاء فترة الكفالة بحسب الرقم الدوري أو رقم التعريف الخاص، بشرط أن لا يطلب من المستهلك شهادة كفالة عند حاجته إلى تشغيل الكفالة.

كذلك، فيما يتعلّق بتصليح منتجات بيتية مثل: الثلاجة، الغسالة، البراد، الغاز الكهربائي، المكيف، المدفئة، فرن الطبخ، التلفزيونات التي يزيد حجمها عن الـ ٢١ بوصة، جلاية الصحون ومجفف الملابس، تمَّ التحديد أن يتم تصليحهم في بيت المستهلك، وتمَّ تحديد الفترة لإكمال التصليح من موعد طلب الفحص. بالإضافة لذلك، تمَّ تحديد تأخير أقصى للتقني بحيث لا يزيد عن ساعتين من الموعد الذي تمَّ الاتفاق عليه، وتعويض المستهلك إذا ما تأخر التقني أو قام بإلغاء غير عادل للزيارة.

عندما يرغب المستهلك في شراء مُنتَج معين، من المستحسن أن يطلب من المصلحة بأن يعاين مسبقاً بشهادة الكفالة التي تقدم للمُنتِج. بحث يتمكن من معرفة ما تشمله الكفالة وما لا تشمله، ويمكن أن يساعد هذا في قراره حول شراء المُنتِج أو عدم شرائه.

من المهم أن نتذكر، بأنه إذا تمّ تقديم فترة كفالة طويلة كما اعتاد التجار على القيام بذلك لإقناع المستهلكين بشراء المنتجات منهم، يوجد لهذا ثمن مالي، بحيث أنه مقابل كل سنة لا تقدم عليها الكفالة، سيضطرّ المستهلك أن يدفع مقابل الخدمة، لهذا مهم أن نأخذ بعين الاعتبار هذا المعطى في سعر المُنتِج، والاستعانة بذلك عند اتخاذ القرار النهائي.

يجب أن نتذكر بأن هذه التعليمات حول الكفالة ما بعد الشراء تتعامل مع الكفالة التي يجب على المصلحة تقديمها بحسب القانون. إذا قامت المصلحة بمنح مُنتِج معين كفالة موسّعة تزيد عن الكفالة التي في القانون، ستطبّق الشروط المذكورة في شهادة الكفالة على الكفالة الموسّعة.

خدمة هاتفية مجانية

ينصّ القانون بأنّ على شركات الاتصال، الانترنت، الكوابل، الأقمار الاصطناعية، الغاز، الكهرباء، المياه والخدمات الطبية المتواصلة تقديم خدمة زبائن هاتفية ومجانية للمستهلك، للإجابة على كل توجه فيما يتعلق بالأعطال، العيوب او بضائع تالفة أو بخدمات تقدمها المصلحة.

إذا كانت فترة الانتظار المتوقعة للحصول على ردّ هاتفي بشريّ تزيد عن الـ ٣ دقائق، عندها يجب على المصلحة خلال دقيقتين من بدء المكالمة إعلام المستهلك عن زمن الانتظار المتوقع وأنّ تطرح أمامه إمكانية ترك رسالة قصيرة يتوجّب بعدها على المصلحة العودة للمستهلك خلال ٣ ساعات. توجّه المستهلك خلال ساعتين من موعد انتهاء يوم العمل للمصلحة، سيتم الاتصال به في يوم العمل التالي، في زمن لا يتعدّى الـ ٣ ساعات من بدء يوم العمل. على المصلحة الاتصال من رقم معرف، وغير سريّ، لكي يكون بمقدور الزبون الاتصال مجدّداً عند الحاجة، الا إذا كنا نتحدّث عن تقنيّ. إذا قامت المصلحة بمعاودة الاتصال بالمستهلك ولم يكن هناك رد، يتم إعلام المستهلك بترك رسالة صوتية او بإرسال رسالة قصيرة ويعاود الاتصال بالمستهلك خلال ٣ ساعات من موعد إرسال الرسالة. إذا تمّت معاودة الاتصال مرة أخرى بالمستهلك ولم يكن هناك من رد، يتم ترك رسالة صوتية أو رسالة قصيرة يتم إعلامه فيها بأنه عليه معاودة الاتصال مجدّداً. كذلك، عليه ترك رقم هاتف للعودة للرد على الرسالة. في حال كان هناك خلل عام أو قطري في تقديم الخدمات أو تزويد البضائع، ليس هناك حاجة إلى الرد الهاتفي ويكفي ترك رسالة مسجلة للمستهلك عن وجود مثل هذه المشكلة، عن المنطقة التي توجد فيها هذه المشكلة وعن الموعد الذي يمكن أن يتم إصلاح المشكلة.

عقود موحدة

عقد موحد، هو «نص لعقد شروطه، كلها أو بعضها، تمّ تحديدها من قبل جهةٍ واحدة لكي يستخدموا شروط للعديد من العقود بيننا وبين أشخاص آخرين غير معروفين بعددهم أو بهوياتهم». نتحدث عن حالة تقترح فيها المصلحة للمستهلك الاتصال بواسطة استمارة عقد، والذي تمّ نصّه من قِبل المصلحة فقط، بدون مفاوضات ما بين الاطراف (وَصَحَّحَ مُتَّبِعٌ فِي الْإِتِّصَالِ مَعَ الشَّرَكَاتِ الْكَبِيرَةِ فِي مَجَالِ الْإِتِّصَالِ، الْبَنْوَكِ، الطَّاقَةِ وَمَا شَابَهَ ذَلِكَ).

هدف قانون العقود الموحدة هو حماية المستهلك من الشروط الظالمة، مدركين بأن فرق المعرفة بين الاطراف والقوة ليست في صالح المستهلك.

شرط ظالم هو شرط يوجد فيه ظلم للمستهلكين أو منح أفضلية غير عادلة للمصلحة، بشكل يمكن أن يؤدي إلى ظلم المستهلكين. امامك بعض الأمثلة عن الشروط التي نصّها في القانون كظالمة:

1. شرط يعفي مقدم الكفالة من المسؤولية الملقاة عليه بحسب القانون، أو الذي يحيد بشكل غير معقول المسؤولية الملقاة عليه بحسب الاتفاقية أو حتى يعفيه من المسؤولية.
2. شرط يمنح المزود الحق غير المنطقي في إلغاء، تأجيل أو تعليق تنفيذ العقد، أو تغيير التزاماته الجوهرية بحسب العقد.
3. شرط يمنح المزود الحق في نقل مسؤوليته لطرفٍ ثالث.
4. شرط يمنح المزود الحق في أن يحدد او يغير بعد عقد الاتفاق، سعر أو مدفوعات أخرى تقع على الزبون (الا إذا كان الحديث عن تغييرات بسبب عوامل ليست تحت سيطرة المزود).
5. شرط يحدد ربط السعر او الدفع، بحسب العقد، بمؤشر معين، بحيث أنّ ارتفاع أو انخفاض المؤشر لا يأتي بالربح على الزبون

يحقّ للمحكمة ومحكمة العقود الموحدة إلغاء شروط ظالمة في عقد موحد أو تغييرها بحيث لا تكون كذلك.

إستخدام ذكي ببطاقة الاعتماد

الشيكات

على الرغم من أن أصحاب المصالح ليسوا ملزمين بقبول الشيكات، لا تزال الشيكات وسيلة دفع شائعة. مع هذا، على المستهلك الحرص على بعض القواعد عند الدفع بالشيكات. خطأ شائع بأنه يكفي الإشارة بِخَطِّين متوازيين (كروس) على الشيك لكي نحمي المستهلكين من إمكانية تحويل الشيك (نقله لشخص آخر). رمز «الكروس» يعني بأنه يجب إدخال الشيك في الحساب الجاري ولا يمكن صرفه بأموال نقدية. لكي نتجنب نقل الشيكات لأشخاص آخرين، يجب كتابة "למוטב בלבד" في طرف كل شيك أو "לא סחיר" - "غير تجاري" وحذف جزء من الكلمة "לפקודת" بحيث يظهر على الشيك "שילמו לפקודת". يمكن طلب شيكات جاهزة على هذا النحو من البنك.

لا يُنصح بإبطال الشيكات بدون الحصول على استشارة قانونية أولاً. للمستهلك يوجد الحق في إلغاء الشيكات فقط في بعض الحالات النادرة، لهذا من المهم الحصول على إرشاد واستشارة قبل كل خطوة تقومون بها.

بطاقات الاعتماد

إلغاء الدفع

عادة، شركات بطاقات الاعتماد لا ترجع المدفوعات التي تدفعها مقابل الصفقات التي قمنا بها إنما تلغي الدفعات المستقبلية. للصفقة باستخدام بطاقة الاعتماد ثلاثة أوجه: شركة الاعتماد، المستهلك، والمصلحة. لشركة الاعتماد اتفاقية مع الطرفين ولهذا لا يمكن مع كل توجه أن تلغي شركة بطاقات الاعتماد الدفع المستقبلي على الفور. في حال لم يتم تزويد المُنْتَج للمستهلك، يمكن التوجه لشركة الاعتماد وطلب إلغاء الدفعات المستقبلية. إذا تبين لشركة الاعتماد بأن المُنْتَج قد تمّ تزويده للزبون، يحق لشركة الاعتماد معاودة إلزام البطاقة بالدفعات.

صفقة مع وثيقة ناقصة

صفقة بوثيقة ناقصة هي كل صفقة لم يوقع المستهلك على الوثيقة لتشغيل بطاقة الاعتماد وتمّ إلزام بطاقة الاعتماد دون عرضها فعلاً. هذه الحالة شائعة في الطلبات الهاتفية، المشتريات على الانترنت وما شابه ذلك. في هذه الحالات تكون تفاصيل بطاقة الاعتماد مكشوفة لأطراف عديدة يمكن أن تسيء استغلالها، أحياناً يكتشف المستهلك بأنه قد تمّ استخدام بطاقته للقيام بصفقة ما دون إذنه. على المستهلك الذي إكتشف إلزامه بدفع مقابل صفقة بلا وثيقة، التوجه لشركة الاعتماد خلال ٣٠ يوماً من اليوم الذي علم بذلك. القانون يلزم شركة الاعتماد بإلغاء الصفقة وإعادة الأموال لحساب المستهلك خلال ١٥ يوماً من يوم استلامها لهذه الرسالة من قبله. إذا تبين لشركة الاعتماد بأنه كانت هناك صفقة بموافقة الزبون، لديها الحق في معاودة إلزام البطاقة بالدفع الشهري.

تغيير السعر بدون موافقة

في هذه الحالة، يكتشف المستهلك عدم ملاءمة بين السعر المكتوب على قسيمة الشراء ببطاقة الاعتماد وبين السعر الذي يظهر فعلاً. في هذه الحالة، شركة الاعتماد ملزمة بإعادة الفرق في الصفقات في أسرع وقت ممكن خلال موعد لا يزيد عن الـ ٣٠ يوماً. إذا تبين لشركة الاعتماد بأن المبلغ الأصلي الذي تم إلزام المستهلك به هو مبلغ الصفقة الحقيقي، يحق لشركة الاعتماد إلزام البطاقة.

إساءة استخدام بطاقة الاعتماد

إساءة استخدام بطاقة الاعتماد هي الحالات التي يتم فيها استخدام بطاقة اعتماد شخص آخر دون معرفته بالأمر. إذا تم الأمر بمعرفة المستهلك لا يُعتبر الأمر إساءة استخدام. الحالة الشائعة هي سرقة بطاقة الاعتماد واستخدام السارق للبطاقة. على صاحب البطاقة، الذي سُرقت بطاقته إعلام الشركة فوراً عن سرقة البطاقة. بعد الاعلان، لا يحق لشركة بطاقات الاعتماد إلزام البطاقة بأي صفقة تمت بواسطة البطاقة. فيما يتعلق بالصفقات التي تم القيام بها قبل الاعلان للشركة، سيتم إلزام البطاقة، بحسب القانون، بمبلغ ٧٥ ش.ج كاشتراك ذاتي، بالإضافة إلى ٣٠ شكيل لكل يوم مر منذ اليوم الذي علم فيه صاحب البطاقة بأنها قد سُرقت وحتى إعلام الشركة. إذا تم إعلام الشركة خلال ٣٠ يوماً يُعتبر الأمر سرقة، ولن يتم إلزام البطاقة بأكثر من ٤٥٠ شكيل- في كل حالة إساءة استخدام. إذا تبين لشركة الاعتماد بأنه لم تتم إساءة استخدام البطاقة، يحق للشركة إلزام البطاقة مجدداً.

قسائم الشراء

في بداية سنة ٢٠١٤ تم نصّ التصحيح رقم ٣٦ لقانون حماية المستهلك والذي حدّد التعليمات الجديدة فيما يتعلق بقسائم الشراء التي أصدرت من يوم ١٤/٧/١١ التعليمات الجديدة لا تنطبق على قسائم شراء أصدرت قبل هذا التاريخ. فيما يلي التعليمات الجديدة:

فترة صلاحية قسيمة الشراء

أ. كل قسيمة شراء سارية المفعول لمدة خمسة سنوات على الأقل.

ب. الجهة المصدرة التي ترغب في تحديد موعد لإنهاء صلاحية القسيمة يمكنها القيام بذلك فقط إذا كان تاريخ نفاذ الصلاحية ما بعد الخمس سنوات من موعد الاصدار للقسيمة، وبشرط بأن يتم طباعة أحرف واضحة وبارزة على قسيمة الشراء:

٣. اسم الجهة المصدرة .

٤. تاريخ إصدار قسيمة الشراء .

شراء بقيمة ١٠٠٪ من قيمة القسيمة

لا يمكن أن تقوم شركة معينة بصرف ٩٥٪ من قيمة القسيمة أو ٩٠٪ من قيمة القسيمة، إنما يجب على كل الشبكات صرف القسيمة بنسبة ١٠٠٪ من قيمتها.

الباقى عند الشراء بقسيمة شراء

عند حصول المستهلك على باقى من الشراء بقسيمة شراء، يحق للمصلحة منح المستهلك قسيمة إئتمان بدلاً من الاموال النقدية، بشرط أن يتم احترام قسيمة الائتمان في جميع فروع الشبكة التي تحمل نفس الاسم التجاري.

إعادة منتج تمّ شراؤه بواسطة قسيمة شراء

إذا تمّ إعادة مُنتج تمّ شراؤه بواسطة قسيمة شراء، يحق للمصلحة إعطاء المستهلك قسيمة إئتمان بدلاً من إعادة الاموال نقداً. بشرط أن لا يكون على قسيمة الائتمان اية قيود أو شروط (الا إذا كانت هناك قيود او شروط موجودة مسبقاً على القسيمة نفسها).

قسيمة إئتمان وهدية

أحياناً، يوافق صاحب المصلحة على إلغاء إتفاقية شراء لبضاعة أو خدمات حتى لو تكن هناك الشروط الكافية التي تُلزم بإعادة الاموال. في هذه الحالات، يقدم صاحب المصلحة للمستهلك قسيمة إئتمان.

ينص القانون بأن على قسيمة الائتمان أو قسيمة الهدية، أن تكون مطبوعة بشكل يمنع حذف ما هو مكتوب فيها، بأن يكون مبلغ القسيمة هو نفس المبلغ الذي تمّ دفعة مقابل الصفقة، وبأن تكون القسيمة سارية المفعول لمدة سنتين من يوم تسليمها، إستغلال القسيمة غير ملزم بعرض فاتورة وبأن لا يكون هناك شروط لإستخدام القسيمة (بما في ذلك إستخدامها في عمليات شراء خاصة؛ توجد إمكانية لوضع قوانين تحد من إستخدامات القسيمة، لكن لم يتم حتى الان نص مثل هذه الانظمة)

تعليمات خاصة فيما يتعلق بخدمات الطيران

يمنح القانون المستهلك الحق في الحصول على ميزات وتعويضات في حالة تمّ تسجيله بشكل مبالغ (over booking)، إلغاء الرحلة الجوية، تأخير في موعد الرحلة، رحلة طيران تمّ تقديم موعد طيرانها أو تغيير شروطها.

يحدد القانون لكل من هذه ميزات وتعويضات من أنواع مختلفة ومن بينها: إعادة المبلغ، تعويض مالي وخدمات مساعدة، كما هو مفصل فيما يلي.

التعليمات المفصلة أدناه تنطبق على بطاقة رحلة جوية مباشرة قام المسافر بشراؤها، تشمل محطة توقف. تنطبق التعليمات أيضاً على الرحلات الجوية داخل البلاد. لا تنطبق التعليمات على رحلات مكاملة تمّ شرائها بشكل منفرد، بإعتمادك على رحلات جوية سابقة. فيما يتعلق بالأضرار التي حدثت للرحلات المكاملة غير المشمولة في بطاقة السفر

التي قام بشرائها، أو فيما يتعلق بالأضرار بنسبة أكبر من قيمة الميزات والتعويضات التي يستحقها، يمكن للمسافر أن يقوم برفع دعوى بحسب القانون.

الحق في الحصول على الميزات مشروطة بوصول المسافر للرحلة في الموعد. « في الموعد » معناه: في الموعد الذي تمّ تحديده من قبل الشركة، لكن ليس أكثر من ثلاث ساعات قبل موعد الرحلة وإذا لم يتمّ تحديد موعد كهذا، على الأقل ساعة ونصف قبل موعد الرحلة الجوية. في حال تمّ إلغاء الرحلة لا يوجد حاجة إلى الوصول بالموعد.

لن تكون مستحقاً للحصول على الميزات في كل من الحالات التالية:

إذا تمّ إعلام المسافر عن نقله لرحلةٍ أخرى ووصل المسافر إلى وجهته في الموعد المسجل على بطاقة السفر الأصلية.

إذا حصل المسافر على بطاقة السفر كهدية أو بسعر خاص لم يباع للجمهور على هذا النحو. في حال حصل المسافر على البطاقة بسبب عضويته في برنامج يقدم ميزات لشركة الطيران أو منظم الطيران (« برنامج نقاط »)، لا تنطبق عليه الميزات وسيكون الراكب مستحقاً للحصول على الميزات في ظل ظروف أخرى.

مميزات وتعويضات

إعادة التكلفة

التكلفة: كل مبلغ تمّ دفعة مقابل الرحلة الجوية (يشمل الضرائب والرسوم).

الرد: في غضون ٢١ يوماً من موعد التوجه.

إذا كان الحديث عن رحلة أو خدمات تمت بمراحل، تنطبق التعليمات التالية:

في حالة السفر حتى محطة التوقف، يحق أن يحصل المسافر على بطاقة سفر عودة لنقطة الانطلاق بالإضافة إلى إعادة قيمة ما دفعه.

في حال السفر ذهاباً وإياباً، وتمّ القيام برحلة «الذهاب»، يكون المسافر مستحقاً لنصف القيمة التي دفعها.

في حال كانت البطاقة جزءاً من حملة سياحية، وفي حال لا توجد إمكانية لإثبات سعر البطاقة نفسها، يتم حساب المبلغ الذي يتوجب دفعه وفقاً لمسافة الرحلة، نوع الرحلة وقسم الخدمة كما هو مفصل فيما يلي (صحيح إلى موعد نشر هذا الدليل):

نوع القسم	حتى ٢,٠٠٠ كم	حتى ٤,٥٠٠ كم	أكثر من ٤,٥٠٠ كم
رحلة جوية مستأجرة قسم السياح	٧٨٠ ش.ج	١,٥٥٠ ش.ج	٢,٥٩٠ ش.ج
رحلة مرتبة\ قسم الاعمال	٢,٠٧٠ ش.ج	٣,٦٢٠ ش.ج	٦,٤٧٠ ش.ج
رحلة مرتبة: الدرجة الاولى	٤,١٤٠ ش.ج	٧,٢٤٠ ش.ج	١٢,٩٤٠ ش.ج

تعويض مالي

إذا ما كان المسافر مستحقاً للتعويض المالي، سيتم إحسابه وفقاً لمسافة الرحلة، على النحو التالي (صحيح لموعد نشر هذا الدليل):

حتى ٢,٠٠٠ كم	١,٢٩٠ ش.ج
حتى ٤,٥٠٠ كم	٢,٠٧٠ ش.ج
أكثر من ٤,٥٠٠ كم	٣,١٠٠ ش.ج

سيتم دفع التعويض خلال ٢١ يوماً من موعد الطائرة نقدًا، بتحويل مصرفي، بشيك، أو بكل طريقة أخرى يوافق عليها المسافر خطياً.

خدمات المساعدة

الغذاء والمشروبات	وفقاً لوقت الانتظار
خدمات مبيت اسكن	مبيت في الفندق إذا كان هناك حاجة للمبيت لليلة أو أكثر أو لفترة طويلة من المتوقع .
خدمات سفر	إلى الفندق أو لفندق آخر يبعد مسافة معقولة قام المسافر باختياره .
خدمات اتصال	مكالمتان وإرسال رسالة فاكس أو بريد الكتروني بحسب اختيار المسافر.

فيما يلي تفصيل الظروف التي تخوّلك بالحصول على الميزات والتعويضات أعلاه، وما هي الميزات والتعويضات التي تستحقها بحسب الظروف.

الحالات التي تجعلك مستحقاً

تسجيل مبالغ فيه (over booking)

تسجيل مبالغ فيه لاحتياجات تعليمات القانون معناه كل رفض لصعود مسافر للطائرة والذي تم إصدار بطاقة سفر له، باستثناء منع صعوده لأسباب أمنية، سلامة الطائرة، صحة المسافر أو عدم وجود وثائق سفر ملائمة. في مثل هذه الحالة، يحق للمسافر الحصول على خدمات سفر، استعادة امواله أو الحصول على بطاقة سفر بديلة (بحسب اختيار المسافر) بالإضافة إلى تعويض مالي. رفض صعود المسافر لأسباب أمنية لا يعفي الشركة من التعويض المالي إذا ما مثل المسافر ثلاث ساعات قبل موعد الطائرة، وفي حال كانت وثائق السفر سليمة والموافقة على صعوده بعد تعاونه مع الفحص الامني.

سيخفف التعويض المالي للنصف، في حال وافق المسافر على السفر برحلة بديلة بحيث يكون موعد وصولها لا يتسبب بتأخير يزيد عن أربع ساعات (إذا كانت الرحلة حتى ٢,٠٠٠ كم)، خمس ساعات (إذا كانت الرحلة حتى ٤,٠٠٠ كم) أو ست ساعات (في حال كانت الرحلة أكثر من ٤,٥٠٠ كم)، كل هذا من موعد هبوط الرحلة الاصلية في محطتها النهائية.

رحلة تم إلغاؤها

شركة الطيران أو الشركة المستأجرة (تشارتر) تلتزم بتقديم بدائل للوصول للمحطة النهائية.

يقع واجب إثبات الاعلان عن إلغاء الرحلة، على مسؤولية شركة الطيران أو الشركة المستأجرة.

في حال إلغاء الرحلة، يحق للمسافر الحصول من شركة الطيران أو الشركة المستأجرة على الميزات التالية: خدمات سفر، إعادة التكلفة او بطاقة بديلة (بحسب اختيار المسافر) بالإضافة إلى تعويض مالي بحسب مسافة السفر للرحلة.

سيخفف التعويض المالي للنصف، في حال وافق المسافر على السفر برحلة بديلة بحيث يكون موعد وصولها لا يتسبب بتأخير يزيد عن أربع ساعات (إذا كانت الرحلة حتى ٢,٠٠٠ كم)، خمس ساعات (إذا كانت الرحلة حتى ٤,٠٠٠ كم) أو ست ساعات (في حال كانت الرحلة أكثر من ٤,٥٠٠ كم)، كل هذا من موعد هبوط الرحلة الاصلية في محطتها النهائية.

لن يكون المسافر مستحقاً للتعويض المالي في الحالات التالية:

أ. في حال تم إلغاء الرحلة للأسباب التالية:

- ظروف خاصة ليست تحت سيطرة شركة الطيران او الشركة المستأجرة وحتى لو عملوا كل ما بوسعهم لن يكون بإمكانهم منع إلغاء الرحلة بسبب هذه الظروف الخاصة.
- إضراب أو إيقاف الطائرة.
- منع تدنيس السبت أو الأعياد.

ب. في حال تمّ تسليم رسالة إلغاء الرحلة للمسافر

- قبل ١٤ يومًا من موعد الرحلة الاصيلي.
- بين ٧-١٧ يومًا قبل موعد الرحلة الاصيلي، وبشرط أنه قد تمّ تقديم رحلة بديلة موعتها لا يزيد عن ساعتين من موعد الطائرة الاصيلي وموعد هبوطها لا يزيد عن أربع ساعات ما بعد موعد هبوط الطائرة الاصيلي.
- أقل من أسبوع قبل موعد الطائرة الاصيلي، وبشرط أنه قد تمّ تقديم رحلة بديلة موعتها لا يزيد عن ساعة من موعد الطائرة الاصيلي وموعد هبوطها لا يزيد عن ساعتين ما بعد موعد هبوط الطائرة الاصيلي.
- على الرحلة البديلة المقترحة أن تشمل كل من يسافر مع المسافر، بالإضافة، لا ينبغي أن تكون هناك أي قيود مقترحة للأمن، الدين، أو إعاقة طبية تمنع المسافر من الموافقة عليها.

تأخّر موعد الطائرة

أكثر من ساعتين: غداء، مشروبات، اتصالات.

أكثر من خمس ساعات وأقل من ثماني ساعات: إعادة ثمن التذكرة او بطاقة بديلة في حال اختار المستهلك أن لا يسافر بسبب التأخير .

في اليوم التالي: مبيت وسفر

على الرغم ممّا ذكر، في حال تأخر الطائرة بسبب اضراب أو أيقاف مصادق عليهم، سيكون من حق المستهلك الحصول على غداء وشراب واتصالات فقط.

رحلات داخل البلاد

في حال إلغاء رحلة داخل البلاد أو تأخير في موعد الطائرة يزيد عن ثلاث ساعات يحق للمستهلك الحصول على التعويضات التالية:

في خطّ ما بين تل أبيب (سديه دوف)، مطار بن غوريون أو حيفا لأيلات	٢٥٠ ش.ج
في خطّ ما بين تل أبيب (سديه دوف)، وعين ياهاف أو روش بينا (محانايم)	١٥٠ ش.ج
كلّ خطّ آخر	٢٠٠ ش.ج

تقديم موعد الرحلة

في حال إعلام المسافر في أقل من ١٤ يومًا قبل موعد الطائرة المذكور في البطاقة:
أكثر من خمس ساعات وأقل من ثماني ساعات: إعادة ثمن التذكرة أو بطاقة بديلة
أكثر من ثماني ساعات: إعادة ثمن التذكرة أو بطاقة بديلة بالإضافة إلى التعويض المالي.

تغيير ظروف الرحلة

عن تحسين ظروف السفر (الانتقال لقسم أفضل) لن يطالب المسافر بدفع إضافي. لإساءة ظروف السفر (الانتقال لقسم أقل جودة) سيتم تعويض المسافر بنسبة ٦٠٪ حتى ١٠٠٪ من سعر التذكرة على النحو التالي:

من قسم الدرجة الاولى للأعمال	٦٠٪ من سعر التذكرة
من قسم الاعمال للسياح	٨٠٪ من سعر التذكرة
من قسم الدرجة الأولى للسياح	٩٠٪ من سعر التذكرة
من قسم الدرجة الاولى أو قسم الاعمال لقسم السياح في رحلة تزيد عن ٤,٥٠٠ كم	١٠٠٪ من سعر التذكرة

في الرحلات التي تشمل محطة توقف، سيتم حساب التعويض النسبي لمقطع السفر الذي حدث فيه تدهور في ظروف الرحلة. في رحلة التي هي جزء من حزمة سياحة، سيتم حساب سعر البطاقة كما ورد في إعادة السعر في حزمة السياحة.

واجب الاعلام والمساعدة

في القانون تمّ تحديد التعليمات في كل ما يتعلّق بعرض الاعلانات المناسبة عن الحقوق عند مشغل الرحلة والمنظم (بدلاً من استقبال الجمهور وعلى موقع الانترنت) وعند وكالة السفر (على موقع الانترنت). بالإضافة لذلك، تمّ النص أيضاً بأنه يجب أن يتم تسليم المسافر وثيقة تُفصّل فيها حقوقه في حال حدوث مثل هذه الظروف بحسب القانون، وتفاصيل المسؤول عن الرحلات الجوية في المطار الذي يساعد المسافرين على الحصول على حقوقهم بحسب القانون.

أمثلة لتعويضات

يحق للمحكمة أن تحكم بتعويض لمسافر بمبلغ ١٠,٣٥٠ ش.ج في حال عدم تقديم خدمات سفر أو إعادة سعر التذكرة أو تعويض مالي في الحالات المفصلة أعلاه.

محكمة الشكاوى الصغيرة

يمكن للمستهلك الذي يرغب بتقديم دعوى ضد مؤسسة تجارية القيام بذلك بعدة طرق. دعوة عادية يمكن تقديمها في المحكمة المؤهلة لتداول الدعوى، يفضل عن طريق محامي. عادة تكون الدعوى في محكمة الصلح. مستلزمات أخرى متوفرة لخدمة المستهلكين في محكمة الشكاوى الصغيرة، وفي هيئات التحكيم المختلفة.

حتى موعد نشر هذه الأسطر، يمكن للمستهلك أن يقدم دعوى في محكمة الشكاوى الصغيرة إذا كان مبلغ الدعوى لا يزيد عن الـ ٣٣,٨٠٠ ش.ج. قبل تقديم الدعوى، ينصح بالتوجه لسكرتيرة المحكمة للشكاوى الصغيرة أو لمنظمات المستهلكين والاستعانة بهم من أجل تحضير الدعوى.

سلطة محكمة الشكاوى الصغيرة

محكمة الدعاوى الصغرى، التي تتداول الدعاوى التي قام المستهلك بتقديمها، يمكنها القيام بالأمر التالي: تداول الدعاوى المالية، اصدار أمر بتبديل منتج أو تصليحه أو إلغاء الصفقة.

مع أو بدون محام؟

القاعدة هي أنه لا يحق للأطراف في محكمة الدعاوى الصغيرة الاستعانة بمحامٍ، لكن في بعض الحالات الخاصة تسمح المحكمة بذلك.

أين تقدّم الدعوى؟

حتى لو تمّ الاتفاق ما بين المستهلك وما بين من يرفع الدعوى ضدّه على مكان الدعوى، يحق للمستهلك تقديم دعوته في محكمة الشكاوى الصغيرة، في أحد الأماكن التالية:

- مكان سكنه أو مكان عمل المدعى عليه.
- مكان عقد الاتفاق.
- المكان الذي كان من المتوقع أن يتمّ الالتزام.
- المكان الذي تمّ تسليم المنتج للمستهلك.
- المكان الذي حدث فيه الامر أو التصيير والذي بسببه يرفع المستهلك الدعوى.

دفع الرسوم

مستهلك الذي يرفع دعوى في محكمة الدعاوى الصغيرة، ملزم بدفع رسوم كما يتمّ تحديدها من وقت لآخر بحسب القانون.

مستند الدعوى، ومستند الدفاع والاجراء في المحكمة

في الدعوة التي يقدمها المستهلك عليه تسجيل اسمه، رقم هويته وعنوانه واسم المدعى عليه، مكان سكنه أو عمله. في الدعوى التي تقدّم ضدّ شركة معينة ينصح في العديد من الحالات ارفاق اسم صاحب المصلحة و/ أو مندوبه، بشكل شخصي، كمدعى عليهم، والاشارة إلى اسمهم، رقم هويتهم (إذا كانت معروفة للمستهلك) وعنوان سكنهم أو عنوان المصلحة.

إذا كانت لديك أية شكوك حول تقديم الدعوى أيضاً ضد أصحاب الشركة أو مندوبها، يمكنكم التوجّه لطلب استشارة لدى مركزي الاستهلاك للسلطة.

في بيان الدعوى يجب وصف الصفة التي تمّ القيام بها، الاشارة إلى التواريخ ومكان القيام بالصفة، كتابة المبلغ الذي تطالب به وتبرير الدعوى والحق في الحصول على المساعدة المطلوبة.

عقب تقديم بيان الدعوى، سيتمّ دعوة المدعى عليه لتقديم بيان دفاع خلال ١٥ يوماً، والمثول أمام المحكمة في التاريخ الذي حدّدته سكرتيرة المحكمة.

مع انتهاء النقاش، سيحكم الحاكم في الدعوى. أحياناً قد يقترح على الأطراف التوصل لاتفاق فيما بينهم، هذا الحل الوسط سيكون مُلزماً. مع تقديم الحكم، يجب على كل طرف العمل وفقاً لما ذُكر فيه.

الحق في الاستئناف

الطرف الذي يطلب الاستئناف على قرار المحكمة للدعاوى الصغيرة، يحقّ له التوجه للمحكمة المركزية وتقديم طلب استئناف، خلال ١٥ يوماً من يوم حصوله على قرار الحكم.

اين يقدمون الدعوى ولمن يتوجهون

سلطة المستهلكين توجد مجموعة من الجهات التي يمكن التوجّه إليها بالشكاوى في موضوع حقوق المستهلك، بعضها تتعامل مع مجالات محددة فقط. فيما يلي قائمة جزئية.

الاسم	تفاصيل الاتصال
سلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة (بدءاً من يناير/ كانون الثاني ٢٠١٥ منحت السلطة الحق في فرض الغرامات الادارية بمبالغ كبيرة في حال تمّ انتهاك حقوق المستهلكين.	بيت هدفوس ١٢، أورشليم تلفاكس ٥٣٩٦٠١٢-٠٢، فاكس ٥٦٧٢٠٣٢-٠٢ cptfa@moital.gov.il
وزارة الصحة- خدمة الغذاء القطرية.	هاتف ٦٢٧٠١٠٠٠٠٣، ٦٢٤١٠١٠٠٠٨ فاكس ٥٦٥٥٩٦٩-٠٢

هاتف ٥٤٠٠*	مفوضية المظالم بحسب قانون التأمين الصحي الحكومي.
هاتف ٥٦٨١٢٣٤-٠٢، فاكس ٥٦٥٥٩٦٩-٠٢	
هاتف ٦٥٥٢٦٨٠٠٠٢، ٦٥٥٢٢١٨-٠٨	المشرف على البنوك في إسرائيل.
فاكس ٦٥٢٨٨٠٥-٠٢	
هاتف ٣٠٠٢*، فاكس ٥٦٩٥٣٥٢-٠٢	المشرف على التأمين وسوق الاموال في وزارة المالية.
هاتف ٦٤٦٥١٥٤-٠٣	معهد المقاييس الاسرائيلي.
هاتف ٢٥٠٠-٢٥٠-٨٠٠١، فاكس ٥٦٠٢٣٩٠٠٠٢	وزارة التربية- توجهات الجمهور.
هاتف ٠٠٤٤-٧٠٦-٧٠٠٠١، هاتف ٦٩٣٢٧٧٧-٠٣	وزارة العدل مساعدة قانونية للمحتاجين.
فاكس ٦٤٦٧٧١٧-٠٢	
هاتف ٥١٩٨١٠٦-٠٣، فاكس ٥١٩٨٣٣١-٠٣	وزارة الاتصالات الاشراف وتطبيق خدمة المستهلك، الهواتف والانترنت.
هاتف ٦٧٠٢٢١٠٠٠٢، فاكس ٦٧٠٦٣٧٣-٠٢	سلطة البث للكوابل والأقمار الاصطناعية.
هاتف ٥٣١٦١٢٣-٠٢، ٥٠٠٦٧٥٢-٠٢	وزارة الطاقة والماء- قسم الوقود والغاز.
هاتف ١٧١-٥٠٠-٧٠٠٠١، ٦٣٠٢١٥٦-٠٣	سلطة البريد- توجهات الجمهور.
هاتف ٦٣٦٩٦٠٢-٠٣، فاكس ٧٦٠٥٧٠٢-٠٣	سلطة المياه- توجهات الجمهور.
هاتف ٦٢١٧١١١-٠٢، فاكس 02-6217122	سلطة الخدمات العامة الكهرباء- توجهات الجمهور.
هاتف ٦٠-٦٠-٥٠-٨٠٠٠١	خدمة إستشارة للمواطن ٦٠١.
هاتف ٥٠٠-٥٠٥-٧٠٠٠١	التمثيل القضائي- שר המשפטים - استشارة قضائية لمحدودي الدخل.
هاتف ٨٨٨-٧٢٧-٧٠٠٠١، فاكس ٦٢٤١٠٣٥-٠٢	مجلس المستهلك.
كفني نشريم ٥، ص.ب ٣٤٣٧٠، أورشلیم ٩٥٤٦٤، هاتف ٦٤٩٥٨٩٢-٠٢، فاكس ٤/٦٤٩٥٨٠٣-٠٢	الوزارة لحماية البيئة- توجهات الجمهور.
pniot@sviva.gov.il	
بيت هدفوس ١٢، ص.ب ١٠٨١ جفعات شؤول أورشلیم، ٩١٠١٠٠١	مراقب الدولة- مفوض شكوى الجمهور في إسرائيل.
هاتف ٦٦٦٥٠٠٠٠٢، فاكس ٦٦٦٥٢٠٤-٠٢	

التشريع الاستهلاكي

تستند المعلومات الواردة في هذا الدليل على القوانين الرئيسية بالإضافة إلى الانظمة والوامر الصادرة منها. من المستحسن عند مواجهة مشكلة، قراءة التشريعات التي تتعلق بها، والتي أغلبها مكتوبة، بشكل واضح. نص القواعد واللوائح المفصلة أدناه والقوانين الاضافية يمكنكم معاينتها على موقع سلطة الهستدروت للاستهلاك، بمصادقة «نافو»-قاعدة البيانات القانونية

- قانون العقود (أدوية بسبب إنتهاك العقد)- ١٩٧٠
- قانون عقد المقاولين- ١٩٧٤
- قانون العقود الموحدة- ١٩٨٢
- لوائح القوانين الموحدة ١٩٨٣
- قانون المبيعات- ١٩٦٨
- قانون المبيعات (شقق سكنية)- ١٩٧٣
- قانون المبيعات (شقق سكنية) (ضمان إستثمار مشتري الشقق) ١٩٧٤
- أمر بيع الشقق (إستمارة تفصيل)- ١٩٧٤
- لوائح المبيعات (شقق) (ضمان إستثمار مشتري الشقق) (إعلام المشرف)- ٢٠٠٨
- قانون بيع سيارات مستعملة (الحق في المعرفة والافصاح)- ٢٠٠٨
- قانون الصحة العامة (الغذاء) (نص جديد)- ١٩٨٣
- قانون الاراضي (تبديل مزود الغاز في بيت مشترك)- ١٩٩١
- قانون المسؤولية عن المنتجات التالفة- ١٩٨٠
- قانون المحاكم (نص موحد)- ١٩٨٤
- لوائح الحكم في الدعاوى الصغيرة- ١٩٧٦
- قانون خدمات الطيران (تعويض ومساعدة بسبب إلغاء الرحلة أو تغيير ظروفها)- ٢٠١٢
- لوائح خدمات الطيران (تعويض ومساعدة بسبب إلغاء الرحلة أو تغيير ظروفها) (رحلات داخلية)- ٢٠١٣
- قانون حماية المستهلك- ١٩٨١
- قانون حماية المستهلك (إلغاء الصفقة)- ٢٠١٠
- أمر حماية المستهلك (إشارة وتعليب منتجات الغذاء)- ١٩٩٨
- لوائح حماية المستهلك (الكفالة والخدمة بعد البيع)- ٢٠٠٦

- أمر حماية المستهلك (الإشارة إلى البضائع)- ١٩٨٣
- أمر حماية المستهلك (حجم الاحرف في العقد الموحد)- ١٩٩٥
- لوائح حماية المستهلك (كشف التفاصيل عن الالماس، الاحجار الكريمة واللؤلؤ)- ١٩٩٥
- أمر حماية المستهلك (كشف التفاصيل عن الاملاك التي في يد مقدم الخدمة)- ١٩٩٣
- أمر حماية المستهلك (تدريب ملائم للتأهيل)- ٢٠٠٢
- أمر حماية المستهلك (عرض إعلان حول سياسة إعادة البضاعة)- ٢٠٠٥
- أمر حماية المستهلك (حساب نسبة الفائدة السنوية)- ١٩٨٣
- أمر حماية المستهلك (السعر لوحدة قياس)- ٢٠٠٨
- أمر حماية المستهلك (معلومات حول الاشعاع المؤين من الهاتف الخليوي)- ٢٠٠٢
- أمر حماية المستهلك (البيع بطاقة الاعتماد، بيع خاص والبيع بالتجوال)- ١٩٨٣
- أمر حماية المستهلك (أسباب إلغاء الصفقة) (قطع غيار)- ١٩٨٦
- أمر حماية المستهلك (إنشاء عقد خطي والتفاصيل التي يجب تقديمها للمستهلك)- ٢٠٠٨
- أمر حماية المستهلك (تفاصيل عقد القرض الذي ليس بقرض مصرفي)- ١٩٨٩
- أمر حماية المستهلك (الدعايات وطرق التسويق الموجهة للقاصرين)- ١٩٩١
- قانون بطاقات الاعتماد - ١٩٨٦
- لوائح بطاقات الاعتماد- ١٩٨٦
- لوائح تعزيز المنافسة في فرع الغذاء- شفافية الاسعار - ٢٠١٤
- قانون العقود (جزء عام)- ١٩٧٣
- قانون تعزيز المنافسة في فرع الغذاء- ٢٠١٤
- لوائح تعزيز المنافسة في فرع الغذاء- شفافية الاسعار - ٢٠١٤
- لوائح حماية المستهلك (واجب الكشف عن المنتجات الغذائية التي تحت الاشراف)- ٢٠١٢

السلطة وفروعها

المكتب الرئيسي | سلطة المستدروت للاستهلاك

المكتب الرئيسي: بيت المستدروت الجديدة، شارع أرلوزوروف ٩٣، تل أبيب ٦٢٠٩٨٠١

الرد الهاتفي لتوجهات الجمهور أيام الاحد-الخميس ما بين الساعات ١٠:٠٠-١٢:٠٠، هاتف ١/٦٩٢١٢٨٠٠٠٣

القضاء والمركزين:

رقم الفاكس	رقم الهاتف	إسم المركزاه	العنوان	قضاء
٦٣٧٢١٢٠٠٠٨	٦٣٧٢١٣١٠٠٠٨	عدي فينلت، محامي	ميدان ١، أيلات	ايلات
٨٥٣١٤٠١٠٠٠٨	٨٥١٢٢٠٠٠٠٠٨		شفي تسيون ١٣، اشدود	أشدود
٦٧٥١٤٩٢٠٠٠٨	٦٧٥١٤٨٩٠٠٠٠٨	نيفيش يتسحاك	بن غوريون ١، اشكلون	اشكلون
٦٤٦٣٠٤٧٠٠٠٨	٦٤٦٣٠٤٩٠٠٠٠٨	إيلانه بيتون	ديرخ يتسحاك ريجر، ص.ب ٦٢٧، بئر السبع	بئر السبع- النقب
٥٠٦٩٢٩٧٠٠٠٣	٥٠٦٤١٢١٠٠٠٣	شيري مختار	المستدروت ٣، بات يام	بات يام
٥٧٣٠٢٢٧٠٠٠٣	٧٣١٨٦٩٨٠٠٠٣	ليلاخ كبلان، محامي	المستدروت ١٨، جفعاتايم	جفعاتايم
٦٥٥٨٠٨١٠٠٠٠٨	٢/٦٥٥١١٢١٠٠٠٠٨	شلوميت ليفي	معبليم ٩، ديمونا	ديمونا
٦٣٤٦٦٣٢٠٠٠٤	٦٣٤٦٦٣٠٠٠٠٤	يثير شعبيي	فايتسمان ٤٧، الخضيرة	الخضيرة
٥٠٢٣٣٥٥٠٠٠٣	٥٠٢٣٣٤٢٠٠٠٣	ارنون شوؤل	المستدروت ٥٤، حولون	حولون
٨٦٢٠٨٩٩٠٠٠٤	٨٦١٠١٠٥٠٠٠٤	نيره شليف	شارع الخوري ٢، حيفا	حيفا
٦٧١٥٩٣٠٠٠٠٤	٦٧٩٦٦١٤٠٠٠٤	مايا كوهين	جولاني ٤، طبريا	طبريا
٦٢٠٧٢٧٩٠٠٠٢	٦٢٠٧٢٢٥٠٠٠٢	يوسي شاي	شترأوس ١٧، القدس	القدس
٧٦٥٨١١٦٠٠٠٩	٧٩٠٩٤٠٦٠٠٠٩ ٢/٧٦٧١٢٦١٠٠٠٩	أفراش شاحار	هبنيم ١٥، هرتسليا	كفار سابا، هرتسليا، هشارون
٩٩٨٧٩٦٠٠٠٠٤	٩٩٨٧٩٨٨٠٠٠٠٤	حدفاه بتان	نسيئي يسرائيل ٣٣، كرميئيل	كرميئيل
٩٨٢٩٧٧٩٠٠٠٤	٩٨٢٧٧٩٩٠٠٠٤	شوش بوغنيم	هعتسمتوت ١١، نهاريا	نهاريا الجليل الغربي

٨٦٢٧٩٦٣-٠٩	٨٦٢٧٩٦٢-٠٩	يوسف ملكو، محامي	ريمز ١٣، نتانيا	نتانيا
٦٥٧١٥٢٨-٠٤	٦٥٧١٥٢٧-٠٤	حايا بركوفيتش	أورنيم ٨، نتسيرت عليت	نتسيرت عليت، السهل الشمالي
٩٩٥٤٣٨٣-٠٨	٩٩٥٧٠٥٤-٠٨	أيلانيت أزولاي	ص.ب ٧١، عراد	عراد
٩٣٤١٨٨٦-٠٣	٩٣٩٥٩٠٨-٠٣	يعيل شمعوني	الهستدروت ١٩، بيتح تكفا	بيتح تكفا
٦٩٧١٦٣٨-٠٤	٦٩٧١٦٣٧-٠٤	حنا إلياس	جبوتينسكي ص.ب ١٠٠٧، صفد	صفد- الجليل الاعلى
٩٦٦٥٩٦٩-٠٨	٩٦٨٧٠٦٩-٠٣	فيكي نيحي	روتشيلد ٦٠، ريشون لتسيون	ريشون لتسيون
٩٤٧٠٧٧٦-٠٨	٩٣١١٧٠٠-٠٨	غينات جميل	لفين أفشتاين ٢٤، رحوبوت	رحوبوت
٩٢٢٤١٨٨-٠٨	٩٢٢٤٩٧١-٠٨	مازال حيون	أيلي كوهين، اللد	رملة- لد
٦٧٢٧٠٢٢-٠٣	٦٧٢٠١٥٢-٠٣	نبلي ميلخ	كرينيتسي ٦، رمات غان	رمات غان
٦٩٢١٨٣٤-٠٣	٦٩٢١١٧٧-٠٣	أرئيله شترسبورغ	أرلوزوروف ٩٣، تل ابيب	تل أبيب



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

