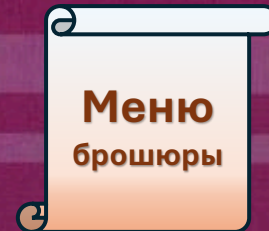




Скан брошюры
от ASHDOD.RU
Наши соцсети:

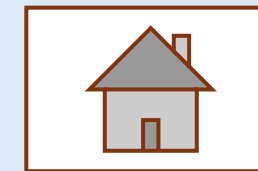


Защита потребителя

Знайте свои права



Содержание:



Вступление

Отмена фронтальной сделки

<u>Право на отмену фронтальной сделки.....</u>	<u>3</u>
<u>Ограничение права на отмену фронтальной сделки.....</u>	<u>4</u>
<u>Способы отмены фронтальной сделки.....</u>	<u>5</u>
<u>Комиссионные за отмену фронтальной сделки.....</u>	<u>5</u>
<u>Полезные советы: что делать и чего не делать.....</u>	<u>5</u>
<u>Вопросы и ответы.....</u>	<u>5</u>

Дистанционная сделка

<u>Что такое дистанционная сделка.....</u>	<u>6</u>
<u>Право на отмену дистанционной сделки.....</u>	<u>7</u>
<u>Способы отмены дистанционной сделки.....</u>	<u>8</u>
<u>Комиссионные за отмену дистанционной сделки.....</u>	<u>8</u>
<u>Полезные советы: что делать и чего не делать.....</u>	<u>9</u>
<u>Вопросы и ответы.....</u>	<u>9</u>

Гарантия и обслуживание после продажи

<u>Срок гарантии.....</u>	<u>10</u>
<u>Ответственность производителя за гарантийный ремонт.....</u>	<u>10</u>
<u>Примеры.....</u>	<u>11</u>

Запрет на дезинформацию и недобросовестное влияние

<u>Запрет на дезинформацию.....</u>	<u>11</u>
<u>Запрет на недобросовестное влияние.....</u>	<u>12</u>
<u>“Финансовое жало” – дезинформация и недобросовестное влияние.....</u>	<u>12</u>
<u>Полезные советы: что делать и чего не делать.....</u>	<u>13</u>
<u>Вопросы и ответы.....</u>	<u>13</u>

Куда обращаться

Вступление

Управление по защите прав потребителя и честной коммерции совместно с Министерством алии и интеграции рады представить вам информацию о правах потребителя. Эта информация поможет вам знать и отстаивать свои права, поступать разумно и ответственно, замечать и пресекать разного рода попытки нарушить ваши права как потребителя, ввести в заблуждение и оказать на вас недобросовестное влияние в разных сферах потребительства, в том числе в финансовой.

Управление по защите прав потребителя и честной коммерции – это отдельная государственная структура, которая занимается поддержкой всех форм честной коммерции на основе равновесия между экономическими интересами предпринимателя и потребителя, при одновременной защите потребителя. Действия Управления направлены на поддержку разумного потребления, усиление конкуренции и снижение цен.

Управление по защите прав потребителя и честной коммерции служит регулятором, обеспечивающим выполнение Закона о защите потребителя. Оно действует в нескольких направлениях:

- Проведение расследования против фирм и предпринимателей, подозреваемых в нарушении Закона о защите потребителя. В случае выявления нарушения этого закона, Управление подает против них обвинительное заключение или налагает административный штраф.
- Прием обращений по вопросам потребительства через специальный телефонный центр.
- Координация законодательства в сфере потребительства.

- Распространение информации о законах в сфере потребительства, повышение информированности и сознательности предпринимателей и потребителей.

Согласно закону, Управление действует во всех сферах потребительства, за исключением банковского дела и страхования: розничная торговля, услуги связи, транспорт, недвижимость, обслуживание домов, торговля по интернету, продажа медицинских товаров, туризм и т.д.

Управление защищает общество от попыток нарушить права потребителей. В ходе своей деятельности оно сумело ограничить вред, наносимый телемаркетингом, прежде всего пожилым людям. Сейчас оно старается защитить общество от дезинформации и недобросовестного влияния в финансовой сфере.

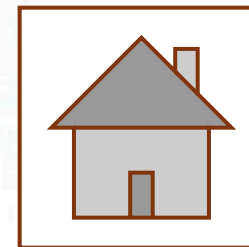
С обращениями, просьбами или жалобами, связанными с правами потребителя, обращайтесь в Управление по защите прав потребителя и честной коммерции:

Телефон: 073-3717777 | **Факс:** 073-3717790

(воскресенье, понедельник, среда с 9.00 до 13.00)

Обращения и жалобы онлайн: <https://fta.gov.il/complaint>

Информация предоставлена Управлением по защите прав потребителя и честной коммерции .@
Перевод этой информации на русский и другие языки предоставлен Министерством алии и интеграции в рамках информационного обслуживания новых репатриантов.



Меню



Отмена фронтальной сделки

Фронтальная сделка – это сделка, заключаемая лицом к лицу, в магазине.

Право на отмену фронтальной сделки

Согласно Закону о защите потребителя и правилам отмены сделок, покупатель имеет право отменить фронтальную сделку при следующих условиях:

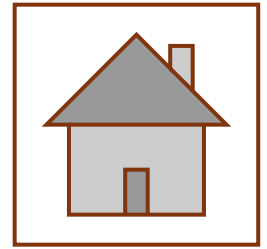
1. Цена товара более 50 шекелей.
2. Товар не был поврежден и покупатель им не пользовался. Возврат товара в первоначальной упаковке является достаточным доказательством того, что им не пользовались.

Покупатель имеет право отменить сделку по покупке нижеуказанных товаров в течение 14 дней после получения товара, при условии, что он вернул товары в магазин и они не использовались и не были повреждены: мебель, оборудование для дома и сада (кроме посуды без упаковки), электроприборы, фильтры для воды и установки для минеральной воды, товары в неоткрытой оригинальной упаковке, а также если товары были заказаны и не доставлены покупателю.

Предприниматель должен повесить в магазине объявление, разъясняющее правила возврата товаров.

Обратите внимание

- ✓ Вскрытие оригинальной упаковки само по себе не считается использованием или порчей товара, пока не доказано обратное.
- ✓ Подключение товара к электричеству, газу или воде считается использованием.
- ✓ Возврат товара в оригинальной упаковке считается доказательством неиспользования.
- ✓ Электротовары ценой более 150 шекелей находятся на гарантии производителя в течение года после покупки (без дополнительной платы). В этот период производитель отвечает за бесплатный ремонт любых повреждений и дефектов, которые будут обнаружены в товаре, включая замену товара целиком или его частей. Однако если поломка произошла после покупки из-за неправильного использования (товар промок, упал, разбился и т.д.), тогда производитель не отвечает за ущерб.



При покупке одежды и обуви покупатель имеет право отменить сделку в течение двух рабочих дней (не считая самого дня покупки), при условии, что бирка с ценой не снята.

При покупке ювелирного украшения до 3.000 шекелей покупатель имеет право отменить сделку в течение двух рабочих дней (не считая самого дня покупки).

При покупке автомобиля от импортера покупатель имеет право отменить сделку в течение 14 дней после покупки, при условии, что автомобиль еще не зарегистрирован на имя покупателя.

При покупке нижеуказанных услуг покупатель имеет право на отмену сделки в течение 14 дней после заключения сделки (не считая самого дня сделки), при условии, что отмена происходит как минимум за 14 рабочих дней до их начала: **отдых в Израиле, кружки и курсы** (за исключением курсов психометрии, относительно которых имеется отдельный закон).

Обратите внимание:

Невозможно отменить сделки по покупке услуг ночлега, поездок и отдыха, целиком происходящих за пределами Израиля, включая полеты после пересадки на самолет другой авиакомпании после вылета из Израиля и полеты, целиком происходящие за пределами Израиля. Продавец обязан сообщить покупателю условия отмены сделок со стороны зарубежных поставщиков услуг.

При совершении сделки по получению услуг на определенный период, покупатель имеет право отменить сделку в течение 14 дней после ее заключения или со дня получения письменного договора (учитывается более поздняя из этих дат), независимо от того, начато ли уже выполнение услуги или нет: косметические и эстетические услуги, длительный отдых (свыше года), членство или абонемент в клубе скидок, услуги проводной и беспроводной

телефонной связи, услуги интернета, абонемент в спортзал или клуб здоровья, абонемент в клуб знакомств, абонемент на лотереи и азартные игры.

Если предприниматель не возвращает деньги, покупатель имеет право подать иск в Суд по мелким искам на компенсацию до 10.000 шекелей (на усмотрение суда) без **необходимости доказывать ущерб.**

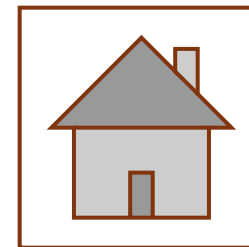
Ограничение права на отмену фронтальной сделки

Вышеуказанные правила отмены сделки не действуют в следующих случаях:

- Мебель, собранная в доме покупателя.
- Товары по индивидуальному заказу (например, мебель по индивидуальным размерам или с особыми требованиями): право на отмену заказа действует только три дня после заключения сделки, а после трех дней – только при условии, что изготовление еще не началось. Если требуются измерения в доме клиента после заключения сделки, отсчитываются три рабочих дня от даты измерений, и в любом случае не позднее даты сборки.

Товары, по закону не подлежащие возврату

- Продукты питания.
- Лекарства и биодобавки.
- Скоропортящиеся товары (например, цветы).
- Информация согласно ее определению в Законе о компьютерах от 1995 года.
- Товары, которые могут быть скопированы или переписаны, если их оригинальная упаковка была вскрыта покупателем (например, компьютерные игры).
- Нижнее белье, включая купальники.
- Газ согласно его определению в Законе об установлениях в государственном хозяйстве от 1989 года.
- Украшение стоимостью более 3.000 шекелей (кроме часов).



Меню

Способы отмены фронтальной сделки

В случаях, когда покупатель имеет право отменить сделку согласно Закону о защите потребителя или согласно договору, он может отменить ее следующими способами:

- **Устно – по телефону или лично** явившись в магазин, кроме тех случаев, когда закон требует письменного извещения об отмене.
- **Заказной почтой.**
- **Электронной почтой.**
- **По факсу**, если таковой есть у предпринимателя.
- **По интернету**, если относительно этой сделки есть возможность такой связи.

Для отмены сделки нужно предъявить квитанцию, кассовый чек или талон на обмен, подтверждающие факт сделки.

Комиссионные за отмену фронтальной сделки (дмей-битуль)

При отмене сделки покупатель должен заплатить комиссионные за отмену. Установленные комиссионные для всех видов сделок – 5% от суммы сделки либо 100 шекелей (меньшая из этих сумм).

Это не касается случаев, в которых продавец не имеет права требовать комиссионных: дефект товара, несоответствие товара или услуги предварительному описанию, недоставление товара в срок.

Полезные советы: что делать и чего не делать

- ✓ До покупки товара выясните, имеете ли вы по закону право отменить сделку и при каких условиях.
- ✓ До покупки выясните, какова политика фирмы относительно отмены или обмена товаров, на которые не распространяется право отмены.

- ✓ Если вы находитесь в магазине (фронтальная сделка), воспользуйтесь этим и попросите помощи продавца, чтобы он разъяснил вам свойства товара, инструкции по его использованию и т.д.
- ✓ Сохраняйте доказательства покупки: квитанцию, кассовый чек или талон на обмен, подтверждающие факт сделки.
- ✓ Когда вы покупаете товары, не подлежащие возврату (например, лекарства, биодобавки или товары без первоначальной упаковки), будьте особенно внимательны и убедитесь, что вы покупаете именно то, что вам нужно.
- ✓ Если возврат денег не положен, продавец может пойти навстречу покупателю и выписать ваучер на новую покупку (*зикуй* или *шовар зикуй*). Не дожидайтесь последнего момента, чтобы использовать такой ваучер, о них нередко забывают и они пропадают.

Вопросы и ответы

Вопрос:

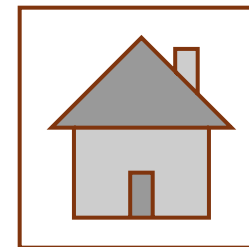
В воскресенье Рони купила в магазине одежды шарф за 80 шекелей. В четверг она вернулась в этот магазин, чтобы отменить сделку, и продавщица согласилась дать ей ваучер на новую покупку (*шовар зикуй*), но не вернуть деньги. Нарушила ли продавщица закон?

Ответ:

Нет, продавщица поступила по закону. Сделку по покупке одежды, согласно закону, можно отменить в течение двух рабочих дней. Если политика магазина не позволяет отмену сделки сверх этого срока, то Рони не имеет права на возврат денег.

Вопрос:

Лиор купил в магазине возле дома электрический чайник за 100 шекелей. Он не воспользовался этим чайником, но открыл упаковку. Через неделю он решил, что хочет отменить покупку. Продавец согласился на отмену, но потребовал заплатить комиссионные – 5% от цены. Лиор считает, что продавец нарушил закон. Кто из них прав?



Ответ:

В этом случае продавец прав. Хотя Лиор имеет право отменить покупку, так как обратился с просьбой об отмене сделки менее чем за 14 дней с момента покупки и чайник не был подключен к электричеству, продавец может удержать с Лиора комиссионные за отмену – 5% от суммы сделки или 100 шекелей (меньшую из этих сумм).

Дистанционная сделка

Что такое дистанционная сделка

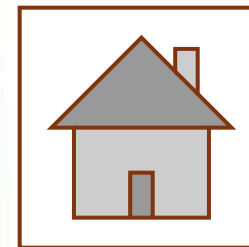
Дистанционная сделка – это сделка, заключаемая без физического присутствия сторон: посредством интернета, почты, телефона, факса, радио, телевидения или других платформ. Дистанционная сделка происходит в результате дистанционного маркетинга, то есть обращения предпринимателя к покупателю посредством интернета, почты, телефона, факса, радио, телевидения, различных видов электронной связи и т.д., включая публикацию каталогов, объявлений и т.д.

Какие данные должен сообщить предприниматель покупателю при дистанционном маркетинге

- ✓ Имя и номер удостоверения личности предпринимателя, а также его адрес в Израиле и за границей.
- ✓ Основные параметры товара или услуги.
- ✓ Цену товара или услуги, условия платежа, срок и способ поставки товара или услуги. Суммарная цена должна быть представлена покупателю до совершения сделки.
- ✓ Срок действия предложения.
- ✓ Информацию о гарантии на товар или услугу.

Кроме того, до предоставления товара или услуги предприниматель обязан сообщить покупателю следующую информацию:

- ✓ Способы и условия, на которых покупатель сможет отменить сделку.
- ✓ Имя производителя и способ изготовления товара.
- ✓ Любую другую существенную информацию о сделке.



Меню



Право на отмену дистанционной сделки

Отмена сделок по приобретению товаров

1. Покупатель имеет право отменить сделку в течение 14 дней после заключения сделки или со дня получения документа о сделке (учитывается более поздняя из этих дат).
2. Использование товара не лишает покупателя права отменить дистанционную сделку.
3. Предприниматель должен вернуть покупателю деньги в течение 14 дней со дня получения сообщения об отмене сделки (если возврат делается путем отмены платежа – переслать покупателю извещение об этом).
4. Если покупатель получил товар, он должен вернуть его продавцу. Важно подчеркнуть, что ответственность за возврат товара продавцу при отмене сделки лежит на покупателе, кроме тех случаев, когда товар прибыл бракованным.

Сделки по приобретению нижеуказанных товаров не подлежат отмене:

- Товары, которые при возвращении продавцу могут испортиться или уже не будут иметь ценности (продукты питания, лекарства, газеты).
- Информация согласно ее определению в Законе о компьютерах от 1995 года.
- Товары, которые могут быть скопированы или переписаны, если их оригинальная упаковка была вскрыта покупателем.
- Товары по индивидуальному заказу (например, мебель по индивидуальным размерам или с особыми требованиями): право на отмену заказа действует только три дня после заключения сделки, а после трех дней – только при условии, что изготовление еще не началось.

Отмена сделок по приобретению услуг

Покупатель имеет право отменить сделку в течение 14 дней после заключения сделки или со дня получения документа о сделке (учитывается более поздняя из этих дат), при условии, что сделка отменена по крайней мере за два рабочих дня до начала предоставления услуг.

В случае отмены сделки после того, как услуги уже начали предоставляться, покупатель должен заплатить относительную долю за уже предоставленные услуги.

Отмена сделок по приобретению услуг ночлега, поездок, отдыха и времяпровождения

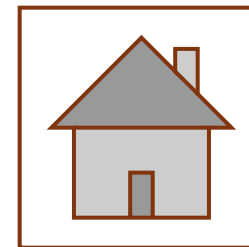
Покупатель имеет право отменить сделку в течение 14 дней со дня заключения сделки или со дня получения документа о сделке (учитывается более поздняя из этих дат), при условии, что до начала оказания услуг осталось не менее 7 рабочих дней.

Отмена дистанционных сделок для пенсионеров, новых репатриантов и людей с инвалидностью

Пенсионеры, новые репатрианты и люди с инвалидностью имеют право отменить дистанционную сделку в течение 4 месяцев со дня заключения сделки или со дня получения документа о сделке (учитывается более поздняя из этих дат).

Например, если новый репатриант купил билеты на самолет для себя и для сына, а затем, до истечения 4 месяцев после заключения этой сделки, попросил отменить ее, то ему будет возвращена уплаченная сумма за вычетом комиссионных в размере 5% от стоимости билета или 100 шекелей (меньшая из этих двух сумм) за каждый билет.

Новыми репатриантами в данном случае считаются те, кто получил статус репатрианта (или приравненный к нему) от Министерства алии и интеграции меньше пяти лет назад.



Пояснения

- ✓ Использование товара не лишает покупателя права отменить дистанционную сделку.
- ✓ Вышесказанное не мешает продавцу подать в суд на покупателя, если он считает, что ему нанесен ущерб в виде снижения стоимости товара в результате значительного ухудшения его состояния.
- ✓ Предприниматель должен вернуть покупателю деньги в течение 14 дней со дня получения сообщения об отмене сделки (если возврат делается путем отмены платежа – переслать покупателю извещение об этом).
- ✓ Если покупатель получил товар, он должен вернуть его продавцу. Важно подчеркнуть, что ответственность за возврат товара продавцу при отмене сделки лежит **на покупателе**, за исключением следующих случаев, когда ответственность лежит на продавце:
 - если сделка отменена из-за дефектов товара,
 - если товар или услуга не соответствуют предварительному описанию.
 - если товар или услуга не предоставлены в установленный договором срок.

Если предприниматель не возвращает деньги, потребитель имеет право подать иск в Суд по мелким искам на компенсацию до 10.000 шекелей (по усмотрению суда) без необходимости доказывать ущерб.

Способы отмены дистанционной сделки

Покупатель может отменить сделку, сообщив об этом любым из нижеуказанных способов, в соответствии с данными, которые сообщил ему предприниматель:

- **Устно – по телефону или лично** явившись в магазин (кроме случаев, когда закон требует письменного извещения об отмене).

- **Заказной почтой.**
- **Электронной почтой.**
- **По факсу**, если таковой есть у предпринимателя.
- **По интернету**, если относительно этой сделки есть возможность такой связи.

Комиссионные за отмену дистанционной сделки (дмей-битуль)

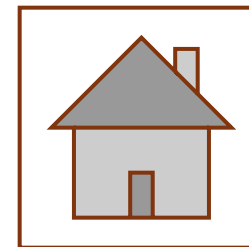
Как и при фронтальной сделке, при отмене дистанционной сделки покупатель должен заплатить комиссионные за отмену: **5% от суммы сделки либо 100 шекелей (меньшая из этих сумм).**

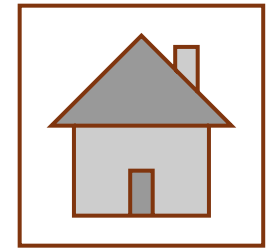
Это не касается тех случаев, в которых продавец не имеет права требовать комиссионных: дефект товара, несоответствие товара или услуги предварительному описанию, недоставление товара в срок.

Полезные советы: что делать и чего не делать

Что делать:

- ✓ Внимательно выбирайте сайты, через которые вы делаете заказы: убедитесь в их надежности, советуйтесь с друзьями, ищите отзывы других пользователей, не стесняйтесь обращаться в отдел обслуживания клиентов и задавать вопросы.
- ✓ До покупки товара – сравните цены в других местах.
- ✓ Выясните политику возвратов, обменов и отмен на сайте. Это касается как израильских сайтов, так и зарубежных.
- ✓ Сохраняйте доказательство покупки! Это может пригодиться и как гарантия возврата, и для последующих покупок.
- ✓ Сделки, совершенные по интернету, обычно содержат условия и пользовательские соглашения, регулирующие отношения между продавцами и покупателями. Эти





Вопросы и ответы

условия включают разные сферы, от условий продажи или лицензирования и до защиты приватной информации, определения юрисдикции в случае конфликта и т.д. Рекомендуется не нажимать автоматически на кнопку "Принимаю условия", а прочесть и понять эти условия.

- ✓ Обратите внимание, что ваша личная информация имеет большую экономическую ценность и что она обычно остается у продавца. Поэтому важно прочитать и понять, как предполагается использовать эту информацию, до того, как вы подтвердили, что согласны на предложенные условия.
- ✓ Важно убедиться, что на сайте есть отдел обслуживания клиентов или адрес, куда обращаться в случае вопросов или проблем касательно сделки.
- ✓ До приобретения товаров выясните, придется ли вам платить налог за их ввоз в Израиль и в каком размере, а также стоимость доставки (если есть).
- ✓ Выясните, нет ли других дополнительных выплат, не упомянутых в условиях сделки.
- ✓ Покупая одежду, выясните заранее, подойдут ли вам размеры. В случае необходимости измерьте себя с помощью измерительной ленты и воспользуйтесь таблицами и калькуляторами пересчета размеров.

Чего делать не стоит:

- ✓ При покупках по интернету не переходите сразу к платежу, не выяснив наличия и величины дополнительных выплат.
- ✓ Не сообщайте данных кредитной карты на сайтах, которые кажутся подозрительными или сомнительными.
- ✓ Не соглашайтесь заключить сделку без соответствующих документов о ней (квитанция, договор о покупке или гарантийное обязательство) – продавец обязан выдать их вам в том числе и при дистанционных сделках.

Вопрос:

Амир купил мобильный телефон через сайт в интернете. Телефон был исправен и нормально работал. Спустя какое-то время Амир увидел на этом сайте другой телефон за ту же цену, но с лучшими характеристиками. Амир пожаловался на нарушение обязанности предоставления информации при дистанционной сделке, утверждая, что продавец обязан был предоставить ему информацию и о второй модели телефона. Прав ли Амир?

Ответ:

Нет. Продавец обязан предоставить покупателю информацию о том товаре или услуге, которыми заинтересовался покупатель, а не предлагать ему другие товары или услуги.

Вопрос:

Дина купила телевизор на сайте фирмы, телевизор привезли через неделю. Дина распаковала телевизор и подключила его к электричеству, но потом решила, что она недовольна этой сделкой и хочет ее отменить. Она утверждает, что поскольку это была дистанционная сделка, она имеет право отменить ее без комиссионных. Права ли Дина?

Ответ:

Нет. Дистанционную сделку можно отменить в течение 14 дней, даже если товаром уже воспользовались. Но Дина должна заплатить комиссионные за отмену сделки – 5% от цены либо 100 шекелей (меньшая из этих сумм). Кроме того, она обязана за свой счет физически вернуть товар продавцу.



Гарантия и обслуживание после продажи

Срок гарантии

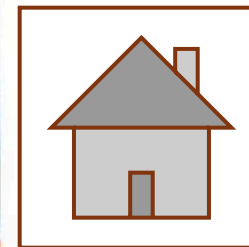
Правила гарантии и обслуживания после продажи относятся к производителям, импортерам, оптовым и розничным продавцам следующих товаров: электрические, электронные и газовые товары, включая механические и электрические механизмы в мебели, при условии, что товары новые и стоят более 150 шекелей. Срок гарантии – год со дня вручения товара покупателю.

Исключение: гарантийный срок на электрический бойлер – 4 года (однако на нагревательный элемент, на термостат, включая дифференциальный, на насос в соляной установке, на смесительный кран и на фильтр накипи – один год).

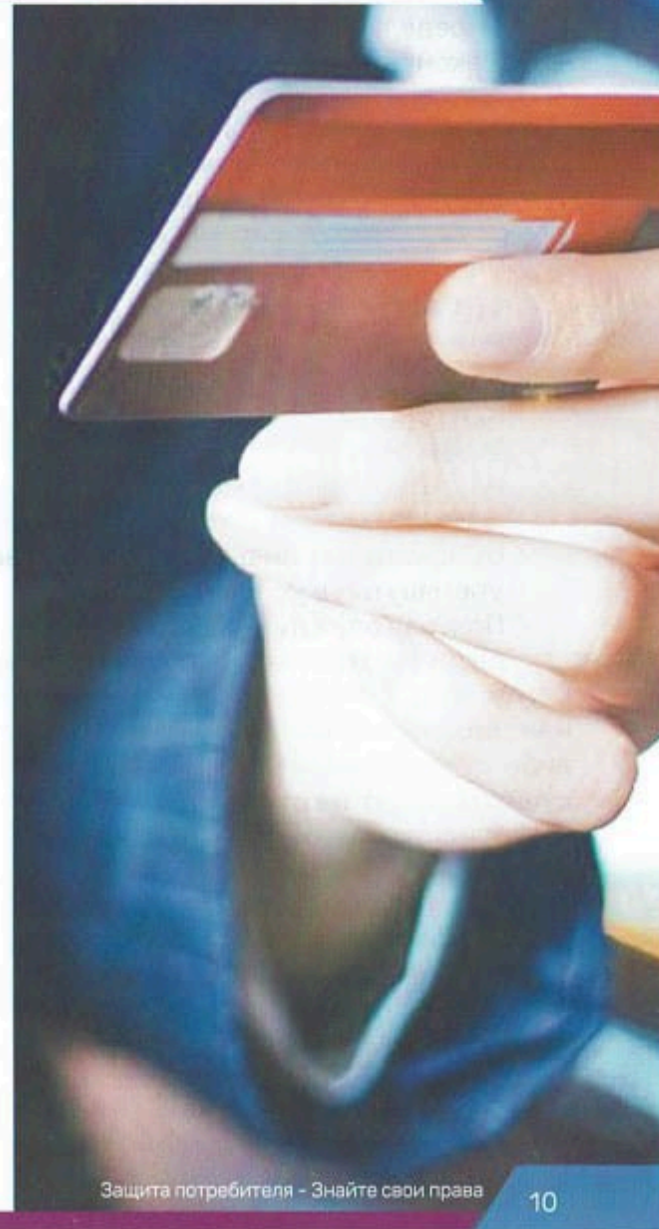
Гарантийные обязанности производителя начинаются с момента вручения товара покупателю. Если товар требует установки или инструктажа, то гарантийные обязанности начинаются с момента окончания установки или инструктажа, при условии, что до этого товар не использовался и содержался в достойных условиях.

Ответственность производителя за гарантийный ремонт

1. Ремонт во время гарантийного срока означает возвращение товара к состоянию до поломки. Если ремонт связан с заменой деталей, детали должны быть новыми и оригинальными (фирменными). Если производитель не может починить товар, он должен предоставить покупателю новый товар, такой же, как прежний, либо похожий на него по типу, качеству и стоимости, либо вернуть покупателю уплаченную за товар цену, по выбору производителя.
2. Производитель обязан бесплатно чинить (самостоятельно или посредством других) любые поломки, которые обнаружатся в товаре во время гарантийного срока. Если при ремонте появится необходимость заменить товар, производитель заменит его, как уже сказано, бесплатно.
3. Если поломка произошла после покупки из-за неправильного обращения, или из-за того, что товар промок, упал, разбился и т.д., тогда производитель не отвечает за ущерб.
4. После ремонта или замены производитель должен предоставить покупателю письменный документ о факте ремонта или замены.



Меню



Примеры

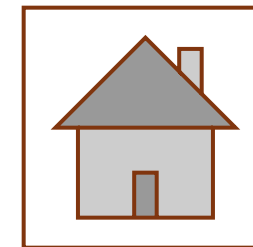
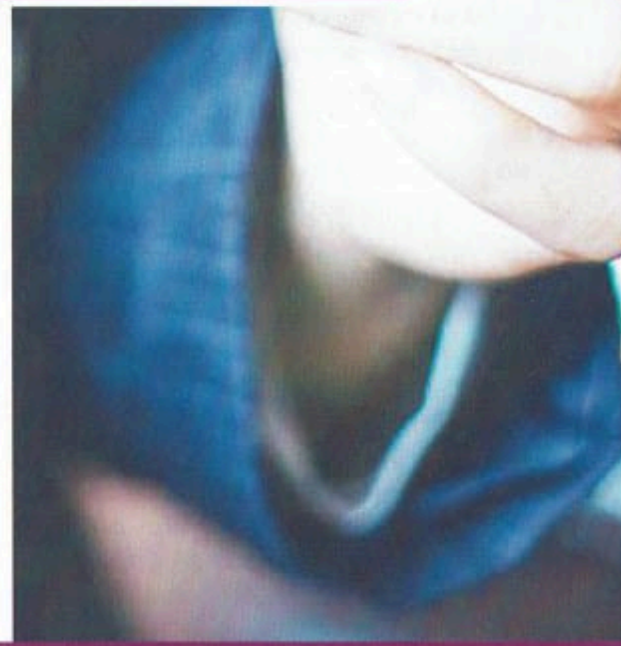
1. У Давида испортилась стиральная машина до истечения гарантийного срока. Давид отвез ее в частную мастерскую, которую нашел в интернете и которая не имеет договора с производителем или импортером этой машины. Там ее пытались починить, но повредили. Поскольку Давид обратился в мастерскую, которая не связана с производителем, гарантийные обязанности производителя аннулируются.
2. Ронен купил робот-пылесос и каждый вечер пользовался им согласно приложенной инструкции. Через два месяца пылесос перестал работать. Ронен принес его в пункт обслуживания от фирмы-производителя, и там ему сказали, что нужно заменить внутреннюю деталь и Ронен должен заплатить 300 шекелей. Но Ронен не должен ничего платить за ремонт, поскольку он пользовался товаром согласно инструкции и гарантия производителя еще действительна.

Запрет на дезинформацию и недобросовестное влияние

Запрет на дезинформацию

Согласно п. 2 Закона о защите потребителя, предприниматель не имеет права, действием или бездействием, способствовать дезинформации потребителя относительно какой-либо существенной детали сделки. Предприниматель обязан сообщить покупателю всю существенную информацию относительно покупки предлагаемых ему товаров или услуг. Информация должна быть правильной и точной. Это относится как к фронтальным сделкам, так и к дистанционным.

Продавец обязан до заключения сделки предоставить покупателю информацию о цене и качестве покупаемого товара или услуги, о сроках доставки товара или выполнения услуги, а также о размерах, весе, форме товара и т.д. Он должен также проинструктировать покупателя, как правильно пользоваться товаром и как предотвратить возможные опасности.



Запрет на недобросовестное влияние

Пункт 3 Закона о защите потребителя подчеркивает, что покупатель должен иметь возможность принять решение, заключать ли сделку, и не должно делаться ничего, что нарушало бы свободу выбора покупателя.

Недобросовестным влиянием являются, среди прочего, следующие действия продавца – если он:

- не дает покупателю уйти из магазина или создает такое впечатление, что покупатель не может уйти;
- не дает покупателю посоветоваться относительно сделки или ее условий;
- приходит с повторными визитами в дом к покупателю, несмотря на просьбу покупателя больше этого не делать;
- обращается с повторными предложениями к покупателю или членам его семьи, несмотря на просьбу больше этого не делать;
- пользуется психической, умственной или физической инвалидностью покупателя;
- пользуется тем, что покупатель не понимает языка, на котором заключается сделка;
- угрожает или каким-то образом пугает покупателя или членов его семьи;
- предоставляет покупателю товар или оказывает услугу, хотя покупатель его об этом не просил;
- создал впечатление, что покупатель получит какой-то приз или льготу, а покупатель ничего не получил.

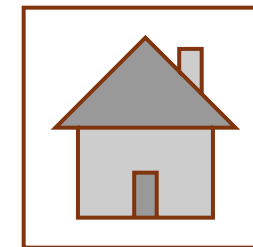
"Финансовое жало" – дезинформация и недобросовестное влияние

К примерам дезинформации и недобросовестного влияния относится явление, которое в Израиле называют "финансовое жало" ("окец финанси"): к клиентам обращаются, обещая различные финансовые услуги, и берут с каждого сотни и тысячи шекелей за открытие дела, а обещанные услуги так и не предоставляют; либо вводят в заблуждение относительно цены услуг или относительно того, в чем услуги заключаются. Нередко при этом "жалящие" выдают себя за сотрудников государственных структур или известных фирм.

Эта деятельность происходит в основном в следующих сферах: посредничество в предоставлении ссуд, возврат налогов, нахождение "пропавших" денег, ипотека, реализация медицинских прав. Управление по защите прав потребителя и честной коммерции собирает информацию о таких случаях, в том числе из жалоб пострадавших, и видит существенное увеличение такого рода деятельности и количества пострадавших от нее.

В некоторых из этих случаев клиенту предлагают ссуду и дополнительно берут с него большие суммы, не объяснив клиенту, что он должен будет их заплатить. В других случаях клиенту сообщают о якобы пропавших деньгах, которые оказываются его собственными пенсионными накоплениями, и дезинформация приводит к тому, что клиент только задним числом понимает, что его убедили забрать часть денег (с потерями) из пенсионного фонда, чего делать не стоило, и что это уменьшит его будущую пенсию.

Это чаще проделывают с клиентами, которые не знают иврита: им дают на подпись договор на иврите, который они не могут прочитать, так как не владеют языком.



Полезные советы: что делать и чего не делать

Что делать:

- ✓ Если фирма предлагает вам услуги, ищите отзывы о ней в интернете, советуйтесь с друзьями. Просите полные данные о фирме: название, официальный номер фирмы (*хет-пей*), адрес и номер телефона. Использование символов государства или государственных организаций может вводить в заблуждение; государственные организации обычно не обращаются к гражданам по телефону.
- ✓ Если вы хотите найти "пропавшие" деньги, обратитесь сами в свой старый банк, или страховую фирму, или пенсионную кассу, и проверьте, должны ли они вам деньги.
- ✓ Следите за тем, сколько денег снимают с вашей кредитной карточки и кто именно. Может оказаться, что с вас в действительности сняли больше, чем вам сказали во время покупки (намеренно или по ошибке).
- ✓ Попробуйте до заключения сделки связаться с отделом обслуживания клиентов фирмы. Легко ли дозвониться до них? Устраивает ли вас полученное обслуживание?
- ✓ Вам обещали, что вам полагается ссуда или возврат налога? Просите доказательств и подтверждений.

Чего делать не стоит:

- ✓ Не думайте, что фирма надежная, только потому, что ее представитель внушает доверие. А "если есть сомнения – значит, сомнений нет".
- ✓ Не подтверждайте сделок, не прочитав договор или условия обслуживания, которые дает фирма. Просите полных условий сделки в письменном виде и до того, как платить. Убедитесь, что письменный документ совпадает с тем, что вам было сказано устно! Дайте договор на проверку другому человеку до того, как вы подпишете.

- ✓ Не давайте данные своей кредитной карты любому, кто пообещает вам золотые горы; не давайте их, даже если вам скажут "это только для проверки".
- ✓ Не заключайте сделку, не проверив вначале, можно ли ту же услугу получить бесплатно.

Вопросы и ответы

Вопрос:

Хедве позвонили из фирмы, которая занимается отысканием пропавших денег. Представитель фирмы пообещал ей всего за 500 шекелей проверить, сколько денег причитается ей от ее старых пенсионных касс и фондов. Хедва сообщила ему данные своей кредитной карточки для совершения этой сделки. Через месяц она обнаружила, что фирма взяла с нее 1.500 шекелей. Когда она пыталась выяснить в отделе обслуживания клиентов, почему с нее сняли такую сумму, ей ответили, что она не поняла и цена этой услуги именно такова. Хедва пожаловалась на дезинформацию (*атайя*). Ее действительно дезинформировали?

Ответ:

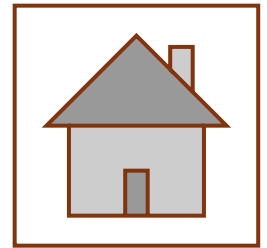
Да, ее дезинформировали относительно цены сделки. Хедве сказали, что сделка стоит 500 шекелей, а взяли с нее 1.500 шекелей.

Вопрос:

Эрезу позвонили и предложили проверить, полагается ли ему возврат налога. Он получил письменный договор с условиями этой услуги и согласился на предложенную цену. При этом ему четко сказали, что возврат налога полагается не всем. Через несколько дней пришел ответ: "Мы проверили и выяснили, что вам возврат налога не положен". Эрез пожаловался на дезинформирование (*атайя*). Его действительно дезинформировали?

Ответ:

Нет, его не дезинформировали. Фирма предоставила ему именно ту услугу, которую обещала, и в соответствии с договором.



Вопрос:

Елене позвонили из фирмы по реализации медицинских прав и предложили ей услуги. Елена отказалась, но после этого ей еще много раз звонили, и в конце концов, после серьезного давления со стороны представителя фирмы, она согласилась, и ей дали на подпись договор на иврите, хотя она не читает на иврите. Елена пожаловалась на недобросовестное влияние (*ашпаа бильти-огéнет*). Она права?

Ответ:

Да, многочисленные телефонные обращения, а также то, что Елена не говорит на иврите и ей дали на подпись договор, который она не может прочитать, свидетельствует о недобросовестном влиянии.

Куда обращаться

С обращениями, просьбами или жалобами, связанными с правами потребителя, обращайтесь в Управление по защите прав потребителя и честной коммерции:

Телефон: 073-3717777 | **Факс:** 073-3717790

(воскресенье, понедельник, среда с 9.00 до 13.00)

Обращения и жалобы онлайн: <https://fta.gov.il/complaint>

Информация предоставлена Управлением по защите прав потребителя и честной коммерции ©.

Перевод сделан Министерством алии и интеграции в рамках информационного обслуживания новых репатриантов.

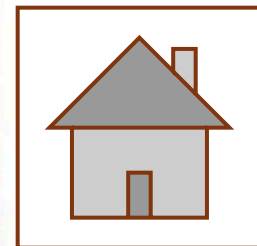
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

Управление по защите прав потребителя и честной коммерции



משרד העלייה והקליטה

Министерство алии и интеграции





הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

Управление по защите прав потребителей и честной коммерции



הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

תלונה מקוונת: <https://fta.gov.il/complaint>
טלפון: 073-3717777 | פקס: 073-3717790
www.fta.gov.il

Управление по защите прав потребителя и честной коммерции

Обращения и жалобы онлайн: <https://fta.gov.il/complaint>
Телефон: 073-3717777 | Факс: 073-3717790
www.fta.gov.il

משרד העלייה והקליטה

Министерство алии и интеграции



משרד העלייה והקליטה, אגף מידע ופרסום

דוא"ל: info@moia.gov.il
מרכז מידע טלפוני 03-9733333 | *2994
www.klita.gov.il

Министерство алии и интеграции

Департамент информации и публикаций
Центр информации 03-9733333 | *2994
<https://go.gov.il/Moia-contact-ru> | www.klita.gov.il