

حقوق المستهلكين

المصطلحات الأساسية

قانون حماية المستهلك (1981)

المركز القانوني الأساسي في إسرائيل لحماية المستهلك. وهو قانون «أمر» (Cogent Law)، أي قانون مُلزم لا يجوز الاتفاق على مخالفته في العقد، إلا إذا كان التغيير لصالح المستهلك.

واجب الشفافية وحظر التضليل

حظر مطلق على التاجر أو مزود الخدمة تضليل المستهلك في «مسألة جوهرية» تتعلق بالصفقة (مثل طبيعة المنتج، أو السعر، أو شروط الإلغاء).

الأنماط المظلمة (Dark Patterns)

أساليب تلاعب في تصميم الواجهات الرقمية تهدف إلى دفع المستهلكين للقيام بإجراءات لا يرغبون بها (مثل «فخ الصرصور» الذي يجعل إلغاء الخدمة أكثر صعوبة).

الضريبة الوردية (Pink Tax)

ظاهرة تمييز سعري على أساس الجنس، حيث تكون المنتجات المُسوَّقة للنساء أعلى من منتجات مماثلة مُسوَّقة للرجال.

حق التراجع (أنظمة إلغاء الصفقة)

الإمكانية القانونية التي تتيح للمستهلك إلغاء الصفقة والحصول على استرداد مالي خلال فترة زمنية محددة، باعتبارها «فترة تهدئة» بعد اتخاذ قرار الشراء.

قانون الفنيين

تعديل قانوني يمنح المستهلك تعويضًا ماليًا تلقائيًا (300–600 شيكل) دون الحاجة إلى إثبات ضرر، في حال تأخر الفني أكثر من ساعتين عن الموعد المحدد.

صفقة بيع عن بُعد

صفقة تُجرى دون حضور الطرفين معًا (عبر الإنترنت أو الهاتف). ويمنح القانون فيها حماية معززة بسبب عدم قدرة المستهلك على فحص المنتج بشكل مادي.

تعويض دون إثبات ضرر

أداة ردع تُمكن المستهلك من المطالبة بتعويض (حتى 10,000 شيكل) عن بعض مخالفات القانون، دون الحاجة إلى إثبات أنه تكبد ضررًا ماليًا ملموسًا.

الهيئات وآليات الحماية

تشمل سلطة حماية المستهلك التي تفرض غرامات جنائية وإدارية، والمجلس الإسرائيلي لحماية المستهلك الذي يساعد في معالجة الشكاوى الفردية، و«لوبي 99» الذي يدفع نحو تشريعات عامة لمواجهة الاحتكارات، وتعمل هذه الجهات معًا على تعزيز الردع وتطبيق القانون.

