

حقوق المستهلكين ملخص الدرس

فجوات القوة في السوق

يقوم أساس قوانين حماية المستهلك على فهم أن هناك عدم توازن بنيوي في السوق الحر بين التاجر المهني والمستهلك الفرد. يُعرف هذا الوضع باسم **"عدم تماثل المعلومات"**، حيث يعرف البائع عن جودة المنتج أكثر بكثير مما يعرفه المشتري. ومن دون آليات حماية، قد يتحول السوق إلى **"سوق الليمون"**؛ إذ إن المستهلكين الذين يخشون شراء منتج معيب (ليمونة) سيرفضون دفع سعر عادل مقابل منتج عالي الجودة (خوخة)، مما يؤدي إلى انهيار الثقة وخروج البائعين النزيهين من السوق. لذلك فإن قانون حماية المستهلك ليس مجرد **"عمل إحسان"**، بل هو آلية تصحيح ضرورية تهدف إلى ضمان العدالة والكفاءة الاقتصادية.

إطار القانون: واجب الشفافية وحظر التضليل

قانون حماية المستهلك هو قانون آمر، أي قانون ملزم لا يمكن التنازل عن الحقوق الواردة فيه ضمن العقد (إلا إذا كان التعبير لصالح المستهلك). يفرض القانون على التاجر واجب الشفافية الكاملة ويحظر التضليل في أي مسألة جوهرية تتعلق بالصفقة، مثل طبيعة المنتج، وموعد التوريد، والسعر. بالإضافة إلى ذلك، توجد إلزامية لعرض الأسعار بشكل واضح ونهائي وشامل لضريبة القيمة المضافة؛ وفي حال وجود فرق بين السعر المعروض على الرف والسعر عند صندوق الدفع، فإن السعر الأقل هو المعتمد.

صندوق الأدوات: إلغاء الصفقات وقانون الفنيين

يمنح القانون المستهلك حقوقاً عملية تتيح له **"فترة تهنئة"** والتراجع عن قرار الشراء. ففي حالة إلغاء صفقة أبرمت داخل المتجر، يمكن إعادة الأجهزة الكهربائية والأثاث خلال 14 يوماً (ما دامت لم تُوصل بالبنية التحتية)، كما يمكن إعادة الملابس والأحذية خلال يومين. أما في صفقات البيع عن بُعد (الإنترنت أو الهاتف)، فتُمدد الحماية إلى 14 يوماً من تاريخ استلام المنتج، وفي حالة الفئات الخاصة (مثل كبار السن) تمتد هذه المدة إلى 4 أشهر. ومن الحقوق المهمة أيضاً **"قانون الفنيين"** الذي يقر تعويضاً دون إثبات ضرر (من 300 إلى 600 شيكل) في حال تأخر الفني عن الموعد المحدد وفقاً للقانون.

التلاعبات الحديثة: الضريبة الوردية والأنماط المظلمة

إلى جانب النصوص القانونية، يحتاج المستهلك إلى وعي نقدي تجاه الظواهر الاجتماعية والرقمية. فـ **"الضريبة الوردية"** هي تمييز سعري قائم على النوع الاجتماعي، حيث تكون المنتجات المخصصة للنساء أغلى من المنتجات المماثلة المخصصة للرجال (مثل شفرات الحلاقة أو مزيلات العرق)، مما يمس بالعدالة التوزيعية. وفي الفضاء الرقمي، تستخدم الشركات **"الأنماط المظلمة"**، وهي تقنيات تصميم تلاعبية مثل **"فخ الصرصور"** (سهولة التسجيل وصعوبة الإلغاء) أو **"الموافقة بالخجل"** (استخدام لغة عاطفية لمنع رفض الخصم)، بهدف تضليل المستخدم ودفعه إلى التصرف خلافاً لرغبته.

النشاط الاستهلاكي والتكافل المجتمعي

تقع القدرة على تغيير السوق في أيدي المستهلكين الواعين. ويشمل النشاط الاستهلاكي الشراء الواعي (مثل شراء المنتج الأرخص من بين رفوف الرجال أو النساء)، وتقديم الشكاوى وتفعيل الرقابة عبر سلطة حماية المستهلك أو المجلس الإسرائيلي لحماية المستهلك، إضافة إلى المبادرات الاجتماعية مثل دعم **"لوبي 99"**. إن الدفاع عن الحقوق الاستهلاكية، حتى في القضايا ذات المبالغ الصغيرة، ليس مجرد مصلحة شخصية، بل هو عمل من أعمال المسؤولية المدنية التي تعزز الردع وتحمي المجتمع بأسره، وخصوصاً الفئات الضعيفة المعرضة للاستغلال. وعندما يدرك المستهلك قوته ويتصرف بحزم مستنداً إلى المعرفة، يصبح السوق أكثر عدالة وإنصافاً.



مضمون القوانين

قانون حماية المستهلك (1981)

واجب الشفافية وحظر التضليل

حظر التضليل:

يحظر بشكل مطلق على التاجر تضليل المستهلك في أي "مسألة جوهرية" تتعلق بالصفقة. وتشمل المسألة الجوهرية طبيعة المنتج، وموعد التوريد، وشروط الإلغاء، والسعر السابق (لمنع العروض الوهمية).

التضليل عن طريق الإغفال:

يشمل واجب الإفصاح أيضاً المعلومات التي يتمتع التاجر عن تقديمها رغم وجوب الكشف عنها وفق القانون أو الظروف.

عرض الأسعار:

يلزم القانون بعرض سعر شامل وواضح ونهائي، يتضمن ضريبة القيمة المضافة، على المنتج أو بجواره. وفي حال وجود فرق بين السعر المعروض والسعر عند صندوق الدفع، فإن السعر الأقل هو المعتمد.

أنظمة إلغاء الصفقات (الشراء من المتجر)

يمنح حق التراجع المستهلك "فترة تهدئة" من قرار الشراء، ويمنحه الحق في استرداد أمواله (وليس فقط الحصول على رصيد شراء)، وفق الشروط التالية:

الشروط العامة

- أن تزيد قيمة المنتج على 50 شيكل.
- ألا يكون المنتج قد تعرض للتلف أو الاستعمال.

الأثاث والأجهزة الكهربائية

يمكن إلغاء الصفقة خلال 14 يوماً من استلام المنتج. ويُعتبر توصيل الجهاز الكهربائي بالكهرباء أو الغاز أو المياه استعمالاً فعلياً يؤدي إلى إلغاء حق الإرجاع فوراً.

الملابس والأحذية

يمكن إلغاء الصفقة خلال يومين فقط من تاريخ الشراء، ولا تُحتسب أيام الراحة (مثل السبت) ضمن المدة. ويشترط عدم إزالة بطاقة السعر الأصلية من المنتج.

رسوم الإلغاء

عند إلغاء الصفقة لأسباب لا تتعلق بوجود عيب، يحق للمتجر اقتطاع رسوم إلغاء بنسبة 5% من سعر المنتج أو 100 شيكل، وفق المبلغ الأقل بينهما.



صفقة البيع عن بُعد

هي صفقة لشراء سلعة أو خدمة تتم دون حضور مشترك للطرفين (مثل الشراء عبر مواقع الإنترنت أو التطبيقات أو من خلال مندوب مبيعات هاتفي). ويمنح قانون حماية المستهلك المستهلك في هذه الصفقات حقوق إلغاء موسعة لحمايته من الشراء دون معاينة مادية للمنتج.

شراء منتج

يحق للمستهلك إلغاء الصفقة خلال 14 يومًا من استلام المنتج أو من استلام وثيقة الإفصاح الكاملة (النموذج الذي يوضح شروط الصفقة)، وفق التاريخ الأحدث بينهما.

شراء خدمة

خدمة لمرة واحدة:

يمكن الإلغاء خلال 14 يومًا من تاريخ إبرام الصفقة أو استلام وثيقة الإفصاح (وفق الأحدث)، بشرط أن يتم الإلغاء قبل يومي عمل على الأقل من موعد بدء الخدمة.

خدمة مستمرة (مثل الاشتراك):

يمكن الإلغاء خلال 14 يومًا من تاريخ إبرام الصفقة أو استلام وثيقة الإفصاح (وفق الأحدث)، حتى لو كانت الخدمة قد بدأت بالفعل.

ميزة خاصة: الفئات المحمية

يمنح قانون حماية المستهلك فترة تهدئة ممتدة تبلغ 4 أشهر كاملة (بدلاً من 14 يومًا) لإلغاء الصفقة، بشرط أن تكون الصفقة قد تضمنت تواصلًا بين التاجر والمستهلك (بما في ذلك المحادثة الإلكترونية)، وأن ينتمي المستهلك إلى إحدى الفئات التالية:

- كبار السن (من سن 65 عامًا فما فوق).
- المهاجرون الجدد (حتى 5 سنوات من تاريخ الحصول على شهادة مهاجر جديد).
- الأشخاص ذوو الإعاقة (بحسب تعريف القانون).

رسوم الإلغاء: التراجع أم إخفاق التاجر؟

الإلغاء بسبب التراجع فقط

إذا تم الإلغاء فقط لأن المستهلك غير راضٍ، يجوز للمتجر اقتطاع رسوم إلغاء بنسبة 5% من قيمة الصفقة أو 100 شيكل، وفق الأقل بينهما. وفي هذه الحالة تقع مسؤولية إعادة المنتج إلى المتجر على المستهلك.

الإلغاء بسبب عيب أو عدم مطابقة أو إخلال بالعقد

إذا كان المنتج المستلم معيبًا أو وُجد فرق جوهري بين المنتج الموعود به والمنتج المستلم فعليًا، يُحظر على المتجر جباية أي رسوم إلغاء. ويحق للمستهلك استرداد كامل المبلغ، كما تقع مسؤولية جمع المنتج من منزل المستهلك على المتجر.

الاستثناءات: منتجات وخدمات لا يمكن إلغاؤها



לא יסרי حق الإلغاء والتراجع في صفقات البيع عن بُعد على الحالات التالية:

- المنتجات القابلة للتلف السريع، مثل الأغذية الطازجة أو الزهور.
- خدمات الضيافة أو السفر أو العطلات أو الترفيه إذا وقع موعد الإلغاء خلال 7 أيام عمل قبل موعد الحدث أو الرحلة.
- المعلومات وفق تعريف قانون الحواسيب (مثل برامج الحاسوب المنسوخة أو المعلومات المسجلة إذا فُتحت العبوة الأصلية).
- السلع المصنوعة خصيصًا للمستهلك، مثل المنتجات المعدة حسب المقاسات أو الأسماء أو المطبوعات أو المتطلبات الخاصة.

قانون التقنيين

ينص قانون حماية المستهلك (المادة 18أ) على قواعد صارمة تتعلق بوصول التقني إلى منزل المستهلك. ويسري هذا القانون على زيارات الفنيين لإصلاح أو تركيب المنتجات التي ما زالت ضمن فترة الضمان (مثل الأجهزة الكهربائية)، أو لتقديم خدمات مستمرة (مثل الإنترنت والتلفزيون عبر الكابل والغاز والمياه).

إطار مدة الانتظار وفق القانون

تحديد الموعد

على الشركة تحديد نافذة زمنية للانتظار لا تتجاوز ساعتين (مثل: بين الساعة 10:00 والساعة 12:00).

إشعار التأجيل

يجوز للشركة تأجيل زيارة التقني فقط إذا أبلغت المستهلك بذلك حتى الساعة 20:00 من مساء اليوم السابق للموعد الأصلي.

جدول التعويضات المالية (دون الحاجة إلى إثبات ضرر)

تأخير يزيد على ساعتين

إذا وصل الفني بعد أكثر من ساعتين من انتهاء نافذة الوقت المحددة (أي ابتداءً من الساعة الثالثة للتأخير)، يحق للمستهلك الحصول على تعويض قدره 300 شيكل.

تأخير يزيد على 3 ساعات

إذا وصل الفني بعد أكثر من 3 ساعات من انتهاء نافذة الوقت المحددة، يحق للمستهلك الحصول على تعويض قدره 600 شيكل.

عدم الحضور إطلاقاً

إذا لم يحضر الفني ولم يتم تقديم إشعار تأجيل قانوني، يحق للمستهلك الحصول على تعويض ثابت قدره 600 شيكل.

كيفية تقديم التعويض



أموال نقدية فقط

يجب أن يكون التعويض تعويضًا ماليًا يُدفع بإحدى الطرق التالية فقط:

- نقدًا.
- شيك.
- تحويل بنكي أو إيداع مباشر في الحساب الجاري.

حظر فرض المزايا البديلة

لا يجوز للشركة إلزام المستهلك بقبول التعويض على شكل قسيمة شراء أو رصيد لمشتريات مستقبلية أو شهر خدمة مجاني. ويُسمح بهذه البدائل فقط إذا وافق عليها المستهلك بإرادته الحرة وبشكل خطي.

ادعاء "القوة القاهرة"

الازدحامات المرورية أو ضغط العمل أو الأعطال الداخلية للشركة لا تعفيها من دفع التعويض المحدد في القانون.

استثناءات القانون – متى لا يستحق المستهلك تعويضًا ماليًا؟

يحدد القانون حالتين استثنائيتين تُعفى فيهما الشركة كليًا من دفع التعويض، حتى إذا تأخر الفني أو لم يحضر:

تقديم إشعار مسبق وفق القانون

يجوز للشركة تأجيل أو إلغاء زيارة الفني فقط إذا أبلغت المستهلك بذلك في موعد أقصاه الساعة 20:00 من مساء اليوم السابق للموعد الأصلي. وإذا تم تقديم هذا الإشعار، فلا يستحق المستهلك أي تعويض.

القوة القاهرة

إذا كان التأخير أو عدم الحضور ناتجًا عن ظروف استثنائية وقاهرة خارجة عن سيطرة الشركة (مثل الأحوال الجوية القاسية، أو إغلاق أمني أو شرطي، أو حالة أمنية استثنائية).

ملاحظة: الازدحامات المرورية العادية، أو كثرة الطلبات الروتينية، أو الأعطال الداخلية للشركة لا تُعتبر قوة قاهرة، وتبقى الشركة ملزمة بدفع التعويض الكامل.

