

זכויות צרכנים

מושגי חובה

חוק הגנת הצרכן (1981)

העוגן המשפטי המרכזי בישראל להגנה על הצרכן. זהו חוק "קוגנטי", כלומר חוק מחייב שלא ניתן להתנות עליו בחוזה, אלא אם השינוי הוא לטובת הצרכן.

חובת השקיפות ואיסור הטעיה

איסור מוחלט על עוסק להטעות צרכן ב"עניין מהותי" בעסקה (כמו טיב המוצר, המחיר או תנאי הביטול).

דפוסים אפלים

מניפולציות בעיצוב ממשקים דיגיטליים שנועדו לתמרן צרכנים לבצע פעולות שאינם רוצים בהן (כגון "מלכודת התיקן" המקשה על ביטול שירות).

המס הוורוד

תופעה של אפליית מחירים מגדרית, שבה מוצרים המשווקים לנשים יקרים יותר ממוצרים דומים המשווקים לגברים.

זכות החרטה (תקנות ביטול עסקה)

האפשרות החוקית של צרכן לבטל עסקה ולקבל החזר כספי בתוך פרק זמן מוגדר, כ"תקופת צינון" מהחלטת הקנייה.

חוק הטכנאים

תיקון לחוק המקנה לצרכן פיצוי כספי אוטומטי (300-600 ש"ח) ללא הוכחת נזק במקרה של איחור טכנאי מעבר לשעתיים מהזמן שנקבע.

עסקת מכר-מרחוק

עסקה המתבצעת ללא נוכחות משותפת (אינטרנט או טלפון). החוק מעניק בה הגנה מוגברת בשל חוסר היכולת לבחון את המוצר פיזית.



פיצוי ללא הוכחת נזק

כלי הרתעתי המאפשר לצרכן לתבוע פיצוי (עד 10,000 ש"ח) בגין הפרות מסוימות של החוק, מבלי שיצטרך להוכיח כי נגרם לו נזק כספי מוחשי.

גופים ומנגנוני הגנה

הרשות להגנת הצרכן המטילה קנסות פליליים ומנהליים, המועצה הישראלית לצרכנות המסייעת בתלונות פרטניות, ו"לובי 99" המקדם חקיקה ציבורית נגד מונופולים - הפועלים יחד לחיזוק ההרתעה ויישום החוק.