

"אמון הציבור" - הגוף הצרכני המצטיין במבחן התלונה הזה

במבחן התלונה הזה של "גלובס" נשלחה תלונה זהה לשורת גופים שאמורים לטפל בתלונות הצרכנים ■ במבחן הפגינה גם המועצה לצרכנות טיפול יעיל אך לא מושלם, ואילו למשרד התקשורת ולרשות להגנת הצרכן יש מה לשפר

אפרת אהרוני 14/6/2010

קשה לפגוש צרכן שלא נתקל בהתנהלות מתסכלת של בתי עסק, בטעויות ובהטעויות. "גלובס" בדק מי נמצא שם בשבילנו, ובאיזו מידת יעילות. על הכוונת: המועצה לצרכנות, הממונה על הגנת הצרכן במשרד התמ"ת, רשות ההסדרות לצרכנות, שירות הצרכן במשרד התקשורת (בהתאם לאופי התלונה) וגם ארגון אמון הציבור, המוגדר "ארגון לתועלת הציבור" ולא ארגון צרכני רשמי. דווקא זה האחרון קטף את הכתר בקלות רבה, והוכיח יעילות מהי.

התלונה: במאי 2009 גלשה י' באינטרנט ונרשמה בטעות לשירות קבלת מסרון יומי ובו תפריט תזונה אישי מתזונאית. "לא היה ברור שזה בתשלום", היא טוענת, "לא ראיתי תקנון או אותיות קטנות עם תנאי רישום, ובעיקר לא הגיע עמוד בו הייתי צריכה לאשר שיגבו ממני סכום כלשהו, וככה זה עבר. אני זוכרת שחיכיתי איזה יום-יומיים ולא הגיע כלום, ופשוט הנחתי לזה".

כעבור כמה זמן הבחינה י' בדף החשבון בפלאפון בחיוב תמוה ללא הפניה ברורה. בבירור ראשוני נטען כי היא מנויה לשירות תוכן, אך לא ידעו לתת פרטים.

אלא שבפברואר 2010 נרשמה י' שוב לחידון אינטרנטי; הפעם גללה את העמוד מטה וגילתה בתחתית אותיות קטנות מאד, ולפיהן היא תחויב בסכום קבוע. שם החברה לא הופיע, אבל צוין טלפון.

י' התקשרה מיד, גילתה כי-מדובר בחברה בשם sense וביקשה לבטל את ההרשמה. הנציג הסכים, וציין בדרך אגב כי היא כבר מנויה לשירות שלהם וכבר חודשים ארוכים מחויבת מדי יום על תפריט תזונה אישי בעלות 2 שקלים להודעה. י' הסבירה כי מעולם לא קיבלה אף מסרון, והנציג הפנה את האצבע לפלאפון.

בפלאפון חסמו אפשרות לשלוח הודעות דומות בעתיד ופנו לחברת התוכן, שטענה בתגובה כי ברשותה פירוט מלא של ההודעות שנשלחו מדי בוקר. סך החיוב הגיע ל-550 שקל, ו-1 נותרה חסרת אונים, כיוון שבפלאפון הבהירו כי אין אפשרות לחשוף את פירוט ההודעות שקיבלה בפועל ללא צו בית משפט.

תגובת sense: "חשוב לנו לציין כי צר לנו על התחושות הקשות של הלקוחה בקשר לשימוש בשירותי התוכן. מבדיקתנו עולה כי אין כל ממש בתלונות המובאות. הלקוחה נרשמה במאי 2009 לשירות תזונה נכונה תוך הזנת פרטיה האישיים, אישור התקנון לקבלת שירות התוכן והסכמה לעלויות השירות המפורטות. את השירות ניתן להפסיק בכל עת על-ידי מסירת הודעה פשוטה, ואכן כך נעשה בפברואר 2010. גם במקרה זה נהגנו בלקוחה בצורה הוגנת וראויה. עם זאת, ולפנים משורת הדין, אנו מוכנים - מבלי להודות באילו מהטענות - לזכות את חשבונה אצל המפעיל הסלולרי בסכום בו חויבה".

אמון הציבור: טיפול יעיל, מהיר ואדיב

ארגון מידע צרכני בראשות גלית אבישי, הפועל לקידום הגינות בעסקים באמצעות בקרה שוטפת, המתבססת בעיקר על תלונות הציבור וטיפול העסקים בהן.

50 אלף תלונות נקלטו עד כה במוקד הארגון, על-פי הדיווח, כשמדי חודש נענות כ-1,000 פניות צרכניות.

* אופן הגשת התלונה: באמצעות טופס מקוון באתר האינטרנט (ניתן גם לפנות טלפונית או בכתב).

* נוהל טיפול: "כל תלונה שמגיעה למוקד עוברת בדיקה: במקרה שהתלונה נמצאה מוצדקת היא עוברת סיווג שיטתי על-פי דפוסי הליקוי שהארגון זיהה כרווחים בענף אליו היא משתייכת. לאחר מכן נשלחת התלונה בצירוף מכתב התייחסות של אמון הציבור לתגובת העסק. מכאן ניתן לעסק פרק זמן של 10 ימים למתן התייחסותו לפרטי התלונה ולטענות העולות ממנה. תגובת העסק עוברת לצרכן במידת הצורך. לאחר גמר הטיפול הפרטני עוברת התלונה סיווג נוסף לקבלת התמונה המלאה. כל התלונות נאספות אחת לכמה חודשים לכדי דו"ח דירוג ענפי - דו"חות המתפרסמים ומהווים מידע מעשי לצרכן על העסקים עמם הוא מעוניין להתקשר, וכן תמריץ לעסקים להשתפר".

* משוב ומעקב: באתר האינטרנט, באמצעות מספר פנייה וסיסמה.

* טיפול בפועל: מנצח - משוב מיידי ועדכונים שוטפים הועברו לתיבת המייל שהוזנה בעת הפנייה. בתוך קרוב לשבוע כותבנו לפנייה אסרטיבית לחברת sense בקריאה להגיב עניינית לטענות תוך 10 ימים, תוך אזכור הסנקציות בהן יינקט אם לא תעשה כך (הפקת דו"ח ליקויים, העברת המלצות לממונה על הגנת הצרכן, למשרדי ממשלה, לוועדות כנסת, לציבור וכו').

20 יום נוספים חלפו (חודש ממועד הפנייה הראשוני), וקיבלנו לתיבה מענה סופי ומפורט לפיו משיבה החברה את הסכום במלואו ללקוחה, ובא לציין גואל.

* שורה תחתונה: יצאו גדולים.

טופס מקוון/פקס/טלפון	אמצעי פנייה
שוטף ומפורט	מעקב
נפתרה במלואה תוך פחות מחודש	פתרון לבעיה
10	ציון

המועצה לצרכנות: טיפול מוצלח אך לא מושלם

המועצה מטפלת בתלונות של צרכן מול עוסק או גוף ציבורי המספק מוצר, שירות או זכות המגיעה לצרכן ממנו, ללא תלונות עסקיות. במקרה הצורך מופנות התלונות לגורמים כמו משרד הבריאות, משרד התמ"ת וכדומה.

כ-70 אלף פניות צרכנים מתקבלות בשנה, מתוכם נפתחו בשנת 2009 כ-23 אלף תיקי תלונה.

"כרבע מפניות הצרכנים מטופלות ישירות באמצעות טלפון", מסבירים במועצה, "לגבי שאר התלונות, בהליך המיון של התלונות נעשה תיעודף בהתאם לתבחינים שנקבעו. 81% מהתלונות שהגיעו למיצי מתחילת השנה טופלו בהצלחה".

* אופן הגשת התלונה: דרך אתר האינטרנט, הפקס, הדואר או בטלפון. במקרה שלנו נתקלנו בבעיות בהשלמת התהליך באתר, והעתקנו את טופס הפנייה למייל רגיל.

* נוהל טיפול: "לאחר קליטת התלונה מבוצעת הערכה שלה, ובאם חסרים פרטים או מסמכים, פונה המטפל למתלונן בבקשה להשלימים (קבלות, צילומים). בשלב זה פונה המועצה לקבלת תגובת הנידון במכתב פנייה מסודר הכולל, בהתאם לתלונה, גם את עמדת המועצה, ככל שפניית הצרכן מוצדקת לכאורה".

* משוב ומעקב: אין אפשרות מעקב ברורה באתר. בירורים יש לעשות, כנראה, טלפונית או באמצעות המייל. במקרה שלנו ניסינו לברר במייל אם התקבלה התלונה כראוי ואם היא מטופלת, ולא תמיד נענינו.

* טיפול בפועל: עם זאת, למרות הפתיחה הצולעת, היתה התוצאה הראשונה שבה נתקלנו פרי עבודתה של המועצה. מחברת פלאפון התקשרו להתנצל בעקבות פנייתה הרשמית ולהסביר כי אין באפשרותם להחזיר את סכומי הכסף ששולמו ל-sense, אך הציעו להשיב לנו 150 שקל. מהמועצה עצמה לא שמענו בנושא.

* שורה תחתונה: פתרון מהיר, אך חלקי. הקשר עם המתלונן דורש שיפור.

טופס מקוון/טלפון/בכתב	אמצעי פנייה
אין	מעקב
נפתרה חלקית	פתרון לבעיה
9	ציון

משרד התמ"ת: מטפלים רק בעברות פליליות

הממונה על הגנת הצרכן אמון על אכיפת הוראות חוק הגנת הצרכן, ותפקידו לטפל בתלונות שראה הנוגעות להטעיית הצרכן, ניצול מצוקת הצרכן, חובות גילוי לצרכן, פרסום מטעה, מכירות באשראי, סימון טובין, הצגת מחירים, עסקאות מיוחדות (רוכלות, יחידות נופש, מכר מרחוק) ועוד, וכן "לטפל בכל עניין אחר הקשור להגנת הצרכן ואשר לא הוטל בדין על רשות אחרת".

מתחילת שנת 2010 התקבלו במשרדו של הממונה על הגנת הצרכן במוצע מדי חודש 250 תלונות בכתב וכ-400 פניות טלפוניות.

* אופן הגשת התלונה: טופס מקוון באתר משרד התמ"ת.

* נוהל טיפול: "במענה הטלפוני ניתנת הכוונה והדרכה לצרכן. אם לא מדובר בנושא שבתחום סמכותנו, מופנה הצרכן לגורם המתאים. אם יש צורך בהמשך טיפול של המשרד, הצרכן מתבקש להעביר תלונה מפורטת בכתב והיא נבחנת: אם לא עולה חשד לעבירה פלילית, הצרכן מופנה לגורם ממשלתי/ציבורי האחראי על התחום, לסעד אזרחי או להתייעצות עם ארגון צרכנים (מה שלא אירע במקרה שלנו). אם עולה חשד לעבירה פלילית על חוק הגנת הצרכן, התלונה מועברת אחרי השלמות לחקירה למחוז המתאים".

* משוב ומעקב: התקבל מיידית במייל. ניתן לעקוב טלפונית במוקד הפועל 6 שעות ביום - אנחנו לא נצרכנו לשיחות בשל מענה מהיר במייל.

* טיפול בפועל: כעבור שבוע וחצי קיבלנו הודעה ולפיה "אנו מטפלים בעבירות פליליות על חוק הגנת הצרכן, ומבדיקת פנייתך לא עולה חשד לעבירה פלילית על חוק זה".

* שורה תחתונה: הגוף היחיד בחבורה שבידיו כוח סטטוטורי וסמכות מול בתי העסק, הוכח כהכי פחות יעיל בפתרון הבעיה בשטח (גם

אם התלונה עצמה מוצדקת לגמרי).

אמצעי פנייה	טופס מקוון/טלפון/בכתב
מעקב	יש
פתרון לבעיה	לא נפתרה משום שאין עברה פלילית
ציון	8

רשות ההסתדרות לצרכנות: מענה חלקי ללא פתרון

רשות ההסתדרות לצרכנות פועלת במסגרת ההסתדרות במשך שעתיים ביום (בלבד), שבהן פועל קו פתוח לתלונות בליווי משפטי צמוד. ברשות מעריכים את מספר הפניות הכולל, בטלפון ובאמצעים אחרים, בעשרות אלפים בשנה.

* אופן הגשת התלונה: טלפונית, בדואר או בפקס. ניתן גם להעביר פנייה במייל לאתר ההסתדרות, אך נכון להיום לא קיימת פלטפורמה ייעודית להגשת תלונות מקוונות - ואנחנו, שבחרנו בדרך הזו, נותרנו ללא משוב לגבי קבלת התלונה. ברשות מדווחים כי האתר בבנייה.

* נוהל טיפול: מנהל הרשות, עו"ד ירון לוינסון, "לא תמיד הצרכן צודק. אנחנו דורשים שקודם כל תהיה פנייה לגוף שעליו מתלוננים, ורק אם הדבר לא נפתר אנחנו מתערבים. אם אנחנו חושבים שהצרכן צודק אנחנו פונים לחברה ומחכים לתגובה - בהרבה מקרים עצם ההתערבות פותרת את הבעיה, מולנו או ישירות מול הצרכן. אם הבעיה לא נפתרה, אנחנו מסייעים בהגשת תביעה קטנה".

* משוב ומעקב: במקרה שלנו, 5 ניסיונות להתקשר בשעות העבודה (שעתיים ביום) לא נענו. ברשות מרימים גבה ונשבעים שמדובר במקרים חריגים במיוחד. ניסיון נוסף גילה כי הפנייה אכן התקבלה, וכי הרשות פנתה לחברת פלאפון - אולם מכיוון שלא מסרנו כתובת למשלוח דואר, אלא רק כתובת מייל, לא עודכנו. "אנחנו לא עובדים עם מיילים", הסבירו לנו.

* טיפול בפועל: לא התקבלה תגובת פלאפון, והטיפול הרשמי טרם הסתיים.

* שורה תחתונה: נדרשת סבלנות רבה - למשך הטיפול ולאמצעי ההתקשרות המיושנים.

(שירות הצרכן)

אמצעי פנייה	טופס מקוון/טלפון/בכתב
מעקב	אין
פתרון לבעיה	טרם נפתרה
ציון	6

משרד התקשורת: מענה אדיב אך חלקי

שירות הצרכן במשרד מטפל בפניות ציבור בנושאים הקשורים לטלפוניה ואינטרנט. המשרד מטפל באלפי פניות נוספות בנושאי שידורי כבלים ולוויין ובנושא הדואר באמצעות שתי מחלקות נוספות.

ב-2009 טופלו 6,412 פניות, 5,665 תלונות והשאר בקשות מידע. 41% מהתלונות נמצאו מוצדקות.

* אופן הגשת התלונה: באמצעות טופס מקוון באתר/פנייה במייל, אם מצורפים מסמכים.

* נוהל טיפול: "המשרד בוחן כל תלונה על מפעיל תקשורת על-פי אמות-מידה של עמידה או אי עמידה בהוראות הרישוי. במחלקות חוזיות/מסחריות אין המשרד נוהג להתערב. המשרד מטפל בתלונות בנושאי טלקומוניקציה בלבד, ולא בנושאים כגון: שירותי תיקונים, אחזקה וביטוח. תלונה על מפעיל תקשורת מופנית להתייחסותו. זה מחויב לתת מענה לרוב תוך 14 ימי עבודה. לאחר שמתקבלת התייחסות המפעיל, היא נבחנת וניתנת לפונה תשובה בכתב בהתאם".

השאפה של המשרד היא לתת מענה לפונה תוך לא יותר מ-45 יום.

* משוב ומעקב: המשוב עם קבלת הפנייה היה מידי ואדיב, וכלל מספר טלפון להמשך מעקב, אולם כל ניסיונותנו ליצור קשר בשעות הנקובות (שעתיים ביום) לא צלחו, וכך עד היום, חודש וחצי לאחר העברת הפנייה, לא ברור לנו אם טופלה.

"בתחום הפיקוח על השירות לצרכן ישנם כיום 4 וחצי תקנים לעומת 5 תקנים בשנת 2001", מדגישים במשרד, "למרות עלייה של למעלה מפי 7 בכמות הפניות בתקופה זו. כל פניותינו למשרד האוצר בבקשות להגדיל את כוח-האדם נענו בשלילה ונדחו על הסף. כמות הפניות הטלפונית היא גדולה ביותר. בגלל כמות כוח-האדם המצומצמת, המשרד לא יכול הקצות לעניין מתן מענה טלפוני יותר משעתיים ביום".

* טיפול בפועל: הבעיה טרם נפתרה.

* שורה תחתונה: כוונות טובות, שלוקחות המון זמן.

אמצעי פנייה	טלפון/פקס/בכתב
מעקב	אין
פתרון לבעיה	טרם נפתרה
ציון	4

הצרכן המיואש כבר למד: הכי קצר לפנות לתקשורת

שעת צהריים קייצית, על הקו חברתי א'. את הדמעות בגרון מזהים עוד ב"הלו". שעות ספורות אחרי נחיתה בדירה ששכרה זה עתה עם בן-זוגה, הפתעה בדלת: פקיד מחברת המים שביקש לדווח על חוב אימתני. "זה לא אנחנו", הסבירו לו השניים, "מדובר כנראה בדייר קודם". הפקיד הנהן בהבנה - וירד לנתק את הזרם.

טלפונים נאשים ושיחות ארוכות מול חברת המים המקומית הולידו הודאה בטעות, ועמה הבטחה לחבר את המים "בתוך יומיים-שלושה". בחמסין מקומי, עם תינוק בן יומו על הידיים ופקידים שנוזפים בך ש"אתה לא היחיד פה" - טלפון לעיתונאי הוא פתרון מילוט מתבקש.

שיחה קצרה עם דובר החברה בניסיון להבין כמה זמן לוקח באמת לפתוח את השיבר - והמים חוזרים לברזים בתוך 20 דקות.

וזה, לא נעים להודות, רחוק מלהיות חריג: כל עיתונאי העוסק בעניינים צרכניים הופך מהר מאוד לשמש מוקד לפניות הציבור וחרדתם של המתעמרים בו. בישראל הלומת תודעת השירות הלוקה בחסר, באפתיות, לעתים בהתעללות של ממש - פנייה לאמצעי תקשורת היא פעמים רבות מדי האמצעי המהיר ביותר לקבל התייחסות ראויה. ודאי יותר מניסיון מתמשך לפתרון בעיות מול נציגי שירות עיקשים, או מצלילה למעמקי הביורוקרטיה של הגורמים האמונים רשמית על הגנת הצרכן.

וכך לא רק החברים לומדים לפנות אליך, עיתונאי המחמד שבחבורה, בעת צרה; כמעט כל אדם שנקרה על דרכך מנצל את ההזדמנות לספר מה קרה עם חברת האינטרנט, הסלולר, הריהוט, עם הרשות המקומית - ולגלגל את הכדור למגרש שלך. לרוב זה באמת מתברר כדרך קיצור משמעותית.

ומה הפלא? בעוד בכיר בארגון צרכני רשמי נאלץ, כפי שמעיד הוא עצמו באוזניי, להמתין חודשים ארוכים להתייחסותן של חברות לכל תלונה צרכנית אותה הוא מעביר לביורר - הדד-ליין המתקתק של הגיליון הבא משחרר תגובות ופתרונות בקצב אנשי הרבה יותר.

לאימת הכותרת של מחר אין כנראה תחליף; טובת הצרכן? חלילה - את זה תשאירו ליחצ"נים.