

זכויות צרכן

החזרת מוצרים

קניתם מוצר והתחרטתם? לא נורא, אתם יכולים להחזירו לחנות ובמקרים מסויים אף לקבל החזר כספי תמורתו.

חוק הצרכן קובע כי ניתן לקבל החזר כספי על מוצר שקנינו כל עוד הוא עונה על כל הקריטריונים הבאים:

1. ערך המוצר הוא מעל 50 שקלים

2. עסקאות שניתן לבטל: ריהוט, מוצרי חשמל, ביגוד, הנעלה, חדרי כושר ועוד.

3. המוצר נשמר באריזתו המקורית ולא נפגם.

4. ההחזר יעשה רק לאחר הצגת הוכחת קניה (חשבונית).

5. ההחזר הכספי יינתן בהתאם לאופן

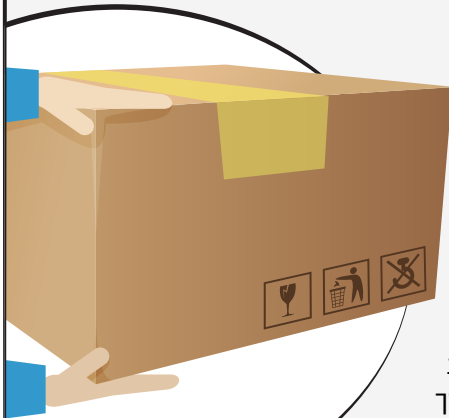
ששולם - מזומן כנגד מזומן, זיכוי באשראי

כנגד תשלום באשראי.

6. טווח זמן ההחזרה הוא עד 14 ימים מיום

העסקה (ביגוד והנעלה - עד יומיים).

אם המוצר לא עונה לכל הקריטריונים עדיין נוכל לקבל החזר, אך זה יעשה בהתאם מדיניות החזרת המוצרים המפורסמת בבית העסק (בדרך כלל ליד הקופות).



עסקאות של קטינים

חוק הצרכן קובע כי עסקה שבוצעה על ידי קטין, ללא אישור הוריו, ניתן לבטלה תוך חודש מהמועד שבו נודע להורה על העסקה (כול עוד מדובר על עסקה שחריגה לגילו).



פרסום מבצעים

החוק להגנת הצרכן אוסר על בעלי העסקים להטעות צרכנים בעניין מהותי בעסקה.

לכן, החוק מחייב את בעלי העסקים לפרט לגבי המוצרים הנמכרים את המידע הבא:

א. לציין אילו מוצרים כלולים במבצע

ואילו אינם כלולים בו.

ב. להציג בנפרד את המוצרים שבהנחה, או לסמנם בסימון מיוחד.

ג. לציין את מחיר המוצרים הן לפני ההנחה והן לאחריה (או לציין את אחוז ההנחה).

ד. להחזיק מלאי סביר של המוצרים שבהנחה ולפרט את כמותם (אם מדובר ביותר מ-50 פריטים)

גילוי נאות

החוק דורש מבעלי עסקים לגלות לצרכנים כל פרט חשוב ומהותי בעסקה, על מנת שהצרכנים יוכלו לבסס את ההחלטה שלהם על סמך מידע מלא. לדוגמה, יש לתת לצרכנים מידע כגון: האם המוצר חדש או מחודש, תנאי שימוש מיוחדים במוצר, האם יש תוספת תשלום קבוע על קבלת שירות ועוד.



הצגת מחירים

חוק הגנת הצרכן קובע שכל בית עסק חייב להציג מחירים על המוצרים. המחיר המחייב לתשלום הוא המחיר שהוצג על גבי האריזה, גם אם מחירו בקופה גבוה יותר.



תעודת אחריות

חוק הצרכן קובע כי על כל מוצרי החשמל, האלקטרוניקה והגז מחויב היצרן להעניק תעודת אחריות התקפה לפחות לשנה מיום הרכישה או מהתקנתו.

אחריות זו מחייבת את היצרן לתקן כל פגם או קלקול במוצר ללא עלות מצד הצרכן, כל עוד הפגם או הקלקול לא נגרם משימוש רשלני של הצרכן.

