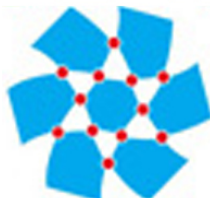


הסתדרות העובדים



הכללית החדשה

Потребители, знайте ваши права!

Дорогие друзья!

Ведущему профсоюзному объединению Израиля - Новому Гистадруту удалось добиться больших достижений в самых разных областях, затрагивающих интересы каждого работника и каждого потребителя.

Приобретая тот или иной товар или услуги, мы подчас сталкиваемся с ситуациями, в которых чувствуем себя совершенно беспомощными перед лицом продавца. Многие из нас не знают о своих законных правах и часто проигрывают в таких конфликтных ситуациях. Именно поэтому в Гистадруте было принято решение о создании Управления Гистадрута по защите прав потребителей, которое предоставляет помощь по вопросам потребления всем членам профсоюза. **Эта услуга предоставляется членам профсоюза по всей стране.**

Гистадрут дает юридические консультации и представляет, в случае необходимости, потребителей в суде по мелким искам, знакомит людей с правилами поведения при приобретении товаров и услуг, проводит опросы общественного мнения и разного рода исследования, а также способствует принятию новых законов по защите прав потребителей.

Недаром говорится, что знание - сила. Именно поэтому мы в Гистадруте решили выпустить брошюру, которая поможет вам лучше разбираться в ваших правах потребителей и не допускать их нарушения.

Надеюсь, что эта брошюра поможет вам более разумно распорядиться своими деньгами.

С наилучшими пожеланиями,

Офер Эйни,
председатель Нового Гистадрута

Информация, приведенная в этой брошюре, носит исключительно общий характер и не может заменить юридическую консультацию по каждому конкретному случаю.

Информация, приведенная в этой брошюре, действительна на январь 2012 г.

С изменениями можно ознакомиться на сайте www.histadrut.org.il.

Все права принадлежат Управлению Гистадрута по защите прав потребителей.

2012 г.

Редакция: адвокат Ярон Левинсон, Рахель Карассо, Дафна Хар-Эвен, Нили Ацмон.

Юридические советники: адвокат Йорам Аран, адвокат Ариэль Малахи, адвокат Вагиф Алиев.

Дорогие потребители!

В последние годы в израильском законодательстве по защите прав потребителей были произведены существенные улучшения. К сожалению, израильские потребители не всегда осведомлены о своих правах и способах их реализации. В нашей повседневной работе в Управлении Гистадрута по защите прав потребителей мы часто сталкиваемся с огромным разрывом между законными правами потребителей и информацией, имеющейся у потребителей относительно этих прав.

Именно поэтому публикация данной брошюры имеет огромное значение. Мы надеемся, что она донесет до потребителей информацию о правах, которыми их наделяет закон, и придаст им силы и уверенности.

Разумеется, небольшой брошюры недостаточно, чтобы комплексно осветить все аспекты прав потребителей. Поэтому мы решили сосредоточиться на нескольких основных темах, представляющихся нам чрезвычайно важными.

Мы уверены, что эта содержательная и актуальная брошюра расширит ваши знания во всем, что касается потребления, и вы внесете свой вклад в повышении статуса израильского потребителя.

С уважением,

адвокат Ярон Левинсон,
генеральный директор Управления Гистадрута по защите прав потребителей

адвокат Рафаэль Малахи,
председатель Управления соцобеспечения при Гистадруте

Содержание

Управление Гистадрута по защите прав потребителей.....	8
Продавец и потребитель.....	9
Десять заповедей потребителя.....	9
Запрет на введение в заблуждение и злоупотребление трудным положением потребителя.....	10
Запрет на введение потребителя в заблуждение	
Запрет на злоупотребление трудным положением потребителя	
Запрет на введение в заблуждение посредством рекламы	
Право на получение полной и достоверной информации.....	11
Обязанность маркировать товары	
Обязанность указывать цену	
Обязанность демонстрации правил возврата товаров	
Право на изучение договора и других документов, относящихся к покупке	
Документы для особых случаев	
Инструкция по пользованию товарами	
Запрет на взвинчивание цен.....	13
Расторжение сделки.....	14
Право на расторжение сделки при отсутствии дефекта или несоответствия	
Исключения, на которые не распространяется право на расторжение сделки	
Возврат платежа при расторжении сделки	
Штраф за расторжение сделки, а также: в каких случаях продавец может сократить выплаты потребителю?	
Право на расторжение сделки при получении подарка	
Расторжение сделки при продаже на расстоянии	
Расторжение сделки в разнос	
Расторжение сделки при несоответствии или дефекте товара	
Гарантии и послепродажное обслуживание.....	22
Типовой договор.....	24

Правила пользования платежными средствами.....	24
Наличные	
Чеки	
Кредитные карточки	
Отмена задолженностей	
Сделка в отсутствие документа	
Изменение цены без разрешения	
Злоупотребление кредитными карточками	
Суд по мелким искам.....	27
Полномочия суда по мелким искам	
Представление адвокатом	
Как подавать иск?	
Судебная пошлина	
Исковое заявление, защитное заявление и рассмотрение иска	
Апелляция	
Как подавать жалобу и к кому обращаться?.....	29
Законодательство в сфере потребления.....	31
Координаторы, адреса и телефоны филиалов Управления Гистадрута по защите прав потребителей.....	34

Управление Гистадрута по защите прав потребителей

С самого начала Гистадрут принял решение усилить деятельность в сфере потребления, поскольку защита прав потребителя - это неотъемлемая часть общей борьбы за повышение уровня жизни и права работников.

Управление Гистадрута по защите прав потребителей, которое раньше называлось Управлением по защите прав потребителей, было основано в 1970 году.

В 1983 году Управление Гистадрута по защите прав потребителей получило юридический статус государственной организации. С тех пор оно признано **представительской организацией потребителей** - согласно "Закону о типовых договорах" (1982 г.), «Основному закону о судопроизводстве» (1984 г.), "Закону о защите прав потребителя" (1981 г.), "Закону об антимонопольной деятельности" (1988 г.).

Во главе Управления стоит генеральный директор, а главное представительство организации находится в здании Гистадрута в Тель-Авиве. Основная деятельность Управления Гистадрута по защите прав потребителей осуществляется координаторами по вопросам потребления в его филиалах, расположенных в отделениях Гистадрута по всей стране. Координаторы по делам потребления - профессионалы в этой области, постоянно повышающие уровень своей квалификации на соответствующих курсах.

Управлению Гистадрута по защите прав потребителей и его филиалам приходится ежегодно рассматривать тысячи обращений по самым разным вопросам, связанным с правами потребителей. Так, например, управление рассматривает жалобы граждан на поставщиков мебели; на компании связи (компании сотовой связи, интернет-провайдеров, компании кабельного и спутникового телевидения); проблемы, возникающие при приобретении электротоваров, одежды и обуви; жалобы на конфликты, связанные со сделками в сфере отдыха и туризма, договорами с тренажерными залами, обучающими курсами; на покупку товаров у торговцев в разнос (в доме потребителя, на улице и т.п.); на сделки по заочной продаже (по телефону, Интернету и т.д.).

Представители Управления Гистадрута по защите прав потребителей выступают на постоянной основе перед различными комиссиями Кнессета, участвующими в разработке потребительского законодательства. Они представляют интересы потребителей и способствуют совершенствованию законов в этой сфере.

Штатные работники и добровольные помощники Управления также представляют интересы потребителей в различных сертификационных комиссиях Института стандартов при разработке новых стандартов.

Сотрудники Управления также проводят проверки и опросы в различных потребительских областях с целью вынесения на повестку дня общества широкого спектра потребительских вопросов и консультируют граждан по различным вопросам в сфере потребления.

Продавец и потребитель

В Израиле существует Закон о защите прав потребителя, в котором дано четкое определение понятиям «торговец» и «потребитель». В данной брошюре эти термины часто используются, и мы решили привести их так, как они определяются в законе.

В соответствии с законом, «торговец» - тот, чья сфера деятельности - продажа товаров или предоставление услуг, включая производителей. Следует упомянуть, что тот, кто продает товар или предоставляет услугу не на постоянной основе, по Закону о защите прав потребителя не определяется как «торговец», и указания закона на него не распространяются.

В соответствии с законом, «потребитель» - тот, кто покупает товар или получает услугу в личных, домашних или семейных целях у «торговца» в рамках его сферы деятельности. Следует упомянуть, что тот, кто покупает товар или получает услугу, главной целью которого не является личное, домашнее или семейное использование, а, например, с целью предпринимательской деятельности, по Закону о защите потребителя не определяется как «потребитель», и указания закона на него не распространяются.

Десять заповедей потребителя

1. Планируйте покупки заранее.
2. Прежде чем совершить покупку, сравните цены на товар или услугу в разных местах.
3. Покупайте только там, где цены указаны надлежащим образом.
4. Покупайте только тот товар, на котором указаны данные и адрес компании-производителя.

5. Отдавайте предпочтение товару, на котором указано, что он соответствует стандартам безопасности и качества.
6. Прежде чем подписать договор о покупке, получите его на руки и внимательно прочитайте.
7. Платите за товар только после его доставки. Если вы оплачиваете покупку отсроченными чеками, напишите на них «Только для получателя» (лемутав бильвад), зачеркните слово «По распоряжению» (лифкудат), оставьте только «Заплатить _____» (шальму ле) и поставьте две параллельные линии в верхней части чека (кросс).
8. Требуйте квитанцию на приобретение товаров и услуг.
9. Следует избегать случайных покупок на улице или у распространителей, приходящих на дом.
10. Избегайте, насколько это возможно, передачи номера вашей кредитной карточки по телефону или в интернете незнакомым структурам. Следует удостовериться, что сделка в интернете производится на защищенном сайте.

Запрет на введение потребителя в заблуждение или использование его трудного положения

Запрет на введение потребителя в заблуждение

Продавцу запрещается вводить потребителя в заблуждение, каким бы то ни было способом - как с помощью предлагаемой или предоставляемой ему информации, так и путем утаивания или предоставления неполной информации. Устанавливая этот принцип, закон выделяет для примера несколько основных параметров, в отношении которых запрещается вводить потребителя в заблуждение. К ним относятся: сроки поставки товара или предоставления услуг, вид товара или услуг, вес товара, место изготовления товара, сведения о поставщике услуг, наличие запасных частей и т.п. Этот перечень не является исчерпывающим; возможны и другие ситуации, когда недостоверные сведения или отказ в предоставлении информации считаются введением в заблуждение.

Запрет на злоупотребление трудного положения потребителя

Продавцу запрещается злоупотреблять трудным положением потребителя в стремлении навязать ему условия сделки, несоответствующей принятым нормам.

Например, запрещается злоупотреблять интеллектуальной или физической слабостью потребителя, незнанием языка или оказанием недобросовестного нажима на потребителя.

Если после приобретения товара потребитель осознал, что его ввели в заблуждение, либо воспользовались его трудным положением, закон позволяет ему в некоторых случаях отменить сделку. Не всегда легко решить, имело ли место при заключении сделки введение в заблуждение или злоупотребление, поэтому не рекомендуется расторгать сделку без предварительного получения юридической консультации.

Если вы полагаете, что вас ввели в заблуждение, или вы стали жертвой злоупотребления вашей слабостью, обратитесь к координаторам Управление Гистадрута по защите прав потребителей или в главное отделение этого управления в Тель-Авиве за консультацией и советом (список адресов и телефонов на стр. __).

Запрет на введение в заблуждение посредством рекламы

Как уже было сказано, торговцу запрещается вводить потребителя в заблуждение каким бы то ни было способом. Введение в заблуждение посредством рекламы – широко распространенное явление. Именно поэтому закон однозначно запрещает это делать. Отмечается, что запрет распространяется не только на рекламу, искаженно представляющую характер и качество товара, но и на рекламу, вводящую потребителя в заблуждение по форме самой рекламы. Другими словами, запрещается всякого рода реклама, замаскированная под статью, заметку и т.д., и не представляющая себя рекламой однозначно и недвусмысленно, даже если приведенная в ней информация достоверна. В этом отношении нет никакой разницы между рекламой в газете, на радио и телевидении, в интернете или наружной рекламой.

Запрещена также реклама или маркетинговая политика, направленная на несовершеннолетних, посредством которой можно использовать их легкую внушаемость, ввести их в заблуждение, злоупотребить их слабостью или нанести им ущерб.

Право на получение полной и достоверной информации

Обязанность маркировать товары

Согласно закону, маркировка товаров, произведенных в Израиле, должна быть выполнена на иврите, а маркировка импортных товаров – на иврите и иностранном

языке. Маркировка товаров должна быть ясной и разборчивой. Среди прочего, маркировка должна включать: наименование товара и его коммерческое название, сорт товара (если товар обновленный, второго сорта или бракованный – это обязательно должно быть указано), название и адрес производителя. На импортированных товарах должны быть указаны имя и адрес импортера, а также страна-изготовитель.

Обязанность указывать цену

Указание цены товара - одна из главных обязанностей торговца. Согласно закону, цена должна быть указана на видном месте четкими и разборчивыми цифрами. Цена должна быть указана в израильских денежных единицах. Запрещено указывать цену в иностранной валюте – это может создать у покупателя ощущение, что он платит меньше. Цены на товары и услуги, предоставляемые за пределами Израиля, можно указывать в иностранной валюте.

Указанная цена должна быть окончательной ценой, которую платит потребитель, то есть должна включать в себя налог на добавленную стоимость или любой другой налог, оплачиваемый потребителем. При продаже товаров, подлежащих доставке за счет потребителя, указанная цена должна включать в себя стоимость доставки.

Ресторанам, увеселительным заведениям и другим учреждениям подобного рода запрещается требовать от потребителя дополнительной платы, будь то наценка за охрану или чаевые. Цена, указанная в меню, должна быть окончательной ценой, которую платит потребитель. И только сам потребитель решает, оставлять ли чаевые официанту.

На товарах, продаваемых на развес, или товарах, заранее упакованных, и на упаковке которых в соответствии с законом указывают их количество, следует указывать цену за единицу измерения - за 1 кг, за 1 л, за 1 м, за 1 м², за 100 г или 100 мл соответственно. Например, относительно товара в упаковке весом в 1.5 кг, следует указать его общую цену, а также цену за 1 кг.

Есть несколько исключений из общих правил указания цены: например, цены на пищевые продукты, продаваемые на развес; на продукты без упаковки, которые продаются в больших емкостях, и тому подобное.

Демонстрация правил возврата товаров

Каждый торговец обязан довести до сведения потребителей свои правила возврата товаров не вследствие дефекта посредством вывески. Эти правила, изложенные в ясной и доходчивой форме, должны быть помещены на видном месте. Если потребитель хочет вернуть товар не по причине дефекта, а торговец отказывается следовать им же провозглашенным правилам, потребитель вправе вернуть товар в течение недели со дня отказа и получить денежный возврат. При отсутствии вывески о правилах продавца по вопросам возврата товара не вследствие дефекта, закон устанавливает, что это рассматривается, как разрешение продавца на возврат товара, и потребитель вправе вернуть товар в течение семи дней со дня покупки.

Право на изучение договора и других документов, относящихся к покупке

Перед заключением сделки продавец обязан предоставить потребителю текст договора для ознакомления. После подписания продавец обязан передать потребителю копию договора. При приобретении товара или услуги, на которые предоставляется гарантия, потребитель имеет право ознакомиться с гарантийным обязательством перед покупкой. После покупки продавец обязан передать копию гарантийного обязательства.

Разъясняющие документы

Закон определяет, что при заключении особых сделок (например, при приобретении товаров у разносчиков или при продаже на расстоянии – о чем будет сказано ниже), продавец обязан представить покупателю документ с конкретными условиями договора, включая информацию о праве на расторжение сделки.

Инструкция по пользованию товарами

Инструкция по пользованию товара должна быть на иврите. Инструкция по пользованию, приложенная к импортируемым товарам, должна быть точным переводом инструкции на иностранном языке, если таковая имеется.

Запрет на взвинчивание цен

Цены на товары и услуги, признанные предметами первой необходимости, устанавливаются законом. Это делается для того, чтобы не допустить положения, которое позволило бы торговцам, злоупотребляя потребностью в данном товаре, взвинтить цены и получить чрезмерный доход от продажи. Полномочия на установление цен на товары подобного рода возложены на руководителя соответствующего министерства. К продуктам, цены на которые устанавливает правительство, относятся: хлеб, молоко, яйца и т.д. Те же правила

распространяются на продукты, которые становятся жизненно необходимыми в особых обстоятельствах. Так, например, когда существовала опасность иракских ракетных обстрелов, были ограничены цены на самоклеющуюся бумагу.

Расторжение сделки

Существует две основные группы ситуаций, в которых потребитель имеет право на расторжение сделки, заключенной по закону:

В первой группе потребитель имеет право на расторжение сделки по любой причине, в том числе, не из-за обнаруженного дефекта у товара или какого-либо несоответствия.

Во второй группе потребитель имеет право на расторжение сделки из-за обнаруженного дефекта у товара или какого-либо несоответствия.

Право на расторжение сделки при отсутствии дефекта или несоответствия

Потребитель имеет право отменить сделку на приобретение различных товаров или услуг, как это указано в дальнейшем, по любой причине и получить возврат в размере уплаченной им суммы, при следующих условиях:

1. Стоимость приобретенного товара превышает 50 шек.
2. Потребитель вернет товар продавцу.
Потребитель имеет право вернуть товар коммерческому предприятию, или в любой филиал, или в торговую точку, к нему относящуюся. Если филиал или торговая точка управляется обладателем лицензии, который не относится к коммерческому предприятию и который разместил об этом объявление на видном месте филиала или торговой точки, потребитель не может вернуть туда товар.
3. Товару не был нанесен ущерб, и потребитель им не пользовался.
Возврат потребителем товара в оригинальной упаковке является достаточным свидетельством того, что товаром не пользовались. В случае сделки по предоставлению услуг, в рамках которой потребитель был вынужден приобрести товар (например, потребитель вынужден приобрести декодер для приема телетрансляции), он имеет право вернуть этот товар торговцу, даже если товар использовался, за исключением нанесения ущерба товару.

4. Отмена сделки производится во временных рамках, установленных законом.
5. Отмена обусловлена штрафом за расторжение сделки, как указано в дальнейшем.

Перед вами список сделок по приобретению товаров и услуг, которые можно отменить по любой причине, а также период времени, в течение которого это можно сделать:

Вид товаров и услуг

Мебель, оборудование для дома и сада (за исключением кухонной утвари без упаковки), часы, электрические и электронные приборы, включая периферийное оборудование, фильтры для очистки воды и установка для минеральной воды.

Товары в оригинальной упаковке, при условии, что она не была вскрыта потребителем; товары, которые были заказаны потребителем и еще не поставлены ему, в том числе по причине отсутствия товара на складе и необходимости изготовить или заказать его, за исключением случаев, когда производство или заказ выполняются по специальным размерам или требованиям потребителя.

Одежда и обувь

Гостиничные услуги, поездки, отдых и туризм, кроме тех случаев, когда услуги предоставляются полностью за пределами Израиля (в том числе, при транзитном перелете из Израиля, при котором второй рейс предоставляется другой авиакомпанией), турпакеты за пределы Израиля. Если услуга предоставляется полностью за пределами Израиля, то потребитель не имеет права аннулировать сделку только при условии, что торговец до заключения договора ознакомил потребителя с условиями отмены сделки с тем, кто предоставляет услугу за пределами Израиля.

Кружки и курсы (за исключением курсов, в отношении которого действуют специальные положения Закона о контроле над организациями в сфере психометрии).

Услуги в области косметологии и эстетической медицины, включая процедуры по удалению волос; долговременные сделки в сфере отдыха, действующие более одного года, в рамках которых потребитель за плату получает главным образом

право на получение скидок или льгот, связанных с проживанием, в дополнение к другим услугам (например, к поездке) или без них; членство или абонемент в клубе для получения скидок; услуги, предоставляемые владельцем общего или специального разрешения на предоставление услуг стационарной телефонии, как указано в Законе о связи; услуги, предоставляемые владельцем общего или специального разрешения на предоставление услуг сотовой телефонной связи, как указано в параграфе 4 (2 алеф) Закона о связи; услуги, предоставляемые владельцем общего разрешения на предоставление услуг интернет-провайдера, как указано в параграфе 4 и 4 (1 алеф) Закона о связи; членство или абонемент в тренажерном зале или фитнес-клубе (SPA); членство или абонемент в клубе знакомств и сватовства; абонементы на лотереи и азартные игры.

Товары и услуги, продаваемые в рамках специальных мероприятий, на которые коммерческие предприятия приглашают потенциальных потребителей с целью представить им такие товары или услуги, которые они заинтересованы продать. Данные Правила распространяются также на мероприятия, которые включают раздачу подарков или лотерею с выигрышем призов.

Новое транспортное средство, приобретенное у импортера.

Ювелирное изделие, за которое было уплачено не более 3000 шекелей.

Период времени для отмены сделки и другие условия

В течение 14 дней со дня получения товара потребителем. Вскрытие оригинальной упаковки не считается использованием или повреждением товара, если не будет доказано иное. Подключение товаров к электросети, источнику газа или воды рассматривается как его использование.

В течение 14 дней со дня получения товара потребителем.

В течение двух дней с момента покупки, не включая дни отдыха. Право отмены предоставляется при условии, что с товара не была снята этикетка.

В течение 14 дней со дня заключения договора при условии, что отмена выполнена не позднее, чем за 18 дней (не включая дни отдыха) до начала предоставления услуг.

Замечание: 18 дней – это временное распоряжение до 1.1.2013. С этого дня и далее возможны изменения.

В течение 14 дней со дня заключения договора при условии, что отмена выполнена не позднее, чем за 7 дней (не включая дни отдыха) до начала предоставления услуг.

В течение 14 дней со дня ее заключения или со дня вручения письменного договора или письменной декларации, включая установленные законом детали, исходя из более позднего события - независимо от того, началось ли фактическое предоставление услуг и заключена ли сделка на определенный период времени.

В течение 14 дней со дня получения товара. Если речь идет об услугах, то период отмены сделки составляет 14 дней с момента ее заключения или со дня вручения письменного договора или письменной декларации (параграф 13 «гимель» Закона о защите прав потребителей), исходя из более позднего события, вне зависимости от того, началось ли фактическое предоставление услуг и заключена ли сделка на определенный период времени. Если услуги носят одноразовый характер (как это определено в параграфе 13 «гимель» Закона о защите прав потребителей), то сделка может быть отменена в течение 14 дней со дня ее заключения, но не позже, чем за два дня (не включая дни отдыха) до даты начала предоставления услуг.

В течение 14 дней со дня ее заключения, если до этого момента не была выполнена регистрация транспортного средства на имя потребителя.

В течение двух дней с момента покупки, не включая дни отдыха.

Исключения, на которые не распространяется право на расторжение сделки

Право отмены сделки не предоставляется, если речь идет о следующих товарах и услугах:

Мебель, которая была собрана в доме потребителя; товар, который был произведен специально для потребителя в соответствии со специальными размерами или требованиями; товар, который не подлежит возврату в соответствии с законом; продукты питания; лекарственные препараты и пищевые добавки; скоропортящиеся товары; информация, как это определено в Законе о компьютерах; товары, пригодные к записи, копированию или дублированию, оригинальная упаковка которых была вскрыта; нижнее белье, включая купальники и плавки; ювелирное изделие, стоимость которого превышает 3000 шекелей, за исключением часов; товар, который по просьбе потребителя должен быть доставлен через шесть месяцев с момента заключения сделки, и потребитель попросил об отмене сделки после даты доставки; сделка, для оплаты которой были использованы купоны для покупки, подарочные талоны или заряжаемая магнитная карточка; услуги по предоставлению ночлега, поездки, отдыха и досуга - если они в полной мере оказываются за пределами Израиля, например, при транзитном перелете из Израиля, при котором второй рейс предоставляется другой авиакомпанией, или туристический пакет для отдыха за границей.

Возврат платежа при отмене сделки

При отмене сделки в соответствии с законом коммерческое предприятие должно вернуть потребителю выплаченные им деньги. Потребитель должен доказать факт приобретения товара у продавца. Для этого он должен представить коммерческому предприятию квитанцию, кассовую ленту или документ на право обмена, или представить другое доказательство, которое будет в достаточной мере подтверждать заключение сделки, ее дату, сумму, уплаченную в рамках сделки, и средство оплаты.

Выплаченная сумма по возможности должна быть возвращена продавцом в момент отмены сделки или вскоре после этого, но **не позднее, чем в течение семи рабочих дней после отмены.**

Деньги должны быть возвращены таким же образом, как они были уплачены:

Если оплата произведена наличными, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман)

Если оплата произведена чеком, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман) в течение пяти рабочих дней с момента его оплаты.

Если оплата произведена кредитной карточкой, то платеж должен быть отменен. Если оплата уже поступила на счет коммерческого предприятия, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату. Если кредитная компания может получить обратно сумму платежа от коммерческого предприятия, то следует немедленно перечислить эту сумму на кредитную карточку потребителя.

Штрафы за расторжение сделки, а также: в каких случаях продавец может сократить выплаты потребителю?

Продавец не имеет права сократить выплаты потребителю, за исключением следующих случаев:

1. При взыскании штрафа за отмену сделки в размере 5% от стоимости товара или услуг или 100 шек., исходя из более низкой из этих двух сумм.
2. Если товар, необходимый для получения услуг, был установлен в доме потребителя, то потребитель должен вернуть коммерческому предприятию стоимость установки в сумме не более 100 шек.
3. Если сделка была выполнена по кредитной карточке, и продавец доказал, что компания кредитных карточек взыскала платеж за выполнение расчета по кредитной карточке за отмененную сделку, то продавец также вправе взыскать этот платеж с потребителя.
4. При расторжении сделки по предоставлению услуг потребитель должен выплатить продавцу относительную стоимость услуг, которыми он воспользовался.

Право на расторжение сделки при получении подарка

Закон гласит, что потребитель имеет право на расторжение сделки, даже если он не приобрел товар или услугу напрямую у продавца, а получил их в подарок от лица, которое не является коммерческим предприятием (в том числе, и подарочные купоны, за исключением талонов на покупку ("тавей кния")).

Чтобы отменить сделку в этом случае, потребитель должен представить коммерческому предприятию документ на право замены покупки или иное доказательство, способное подтвердить факт совершения сделки, ее дату, уплаченную за нее сумму и средство оплаты.

Если оплата подарка произведена наличными, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман). Если оплата произведена чеком, предъявленным к оплате, то сумма платежа должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату в течение пяти рабочих дней. Если оплата произведена чеком, еще не предъявленным к оплате, то сумма должна быть возвращена наличными или чеком на текущую дату (чек мезуман) в течение пяти рабочих дней с момента его оплаты. Если оплата произведена покупателем подарка кредитной карточкой, и оплата уже поступила на счет продавца, то сумма платежа должна быть возвращена наличными.

Расторжение сделки при продаже на расстоянии

Сделка продажи на расстоянии - это сделка, при совершении которой торговец и потребитель не встречаются лично. Такого рода сделка может быть совершена по телефону, по Интернету, по почте, по факсу и т.п. Закон обязывает торговца предоставлять потребителю информацию о разных аспектах сделки, в том числе сведения о его коммерческом предприятии, о товаре, о цене и условиях оплаты, о сроке и способе поставки товара, о сроке действия предложения, о гарантии на товар. Продавец обязан также сообщить потребителю о его праве на расторжение сделки. Закон требует, чтобы торговец не позднее срока поставки товара **передать потребителю документ**, содержащий конкретные условия договора о продаже. Документ должен содержать указания закона относительно права потребителя на расторжение сделки.

После совершения сделки продажи на расстоянии потребитель вправе отменить ее следующим образом:

- Потребитель обязан известить торговца об отмене сделки в течение 14 дней со дня получения товара или со дня получения вышеупомянутого документа (исходя из более позднего события).
- Нельзя отменить сделку продажи на расстоянии продуктов питания; скоропортящихся товаров (например, цветов); товаров, которые можно копировать или размножать, в случае, если потребитель вскрыл оригинальную упаковку; товаров, не подлежащих возврату по решению суда; товаров, входящие в перечень, составленный министерством и утвержденный экономической комиссией Кнессета.

- Потребитель обязан уведомить продавца о расторжении сделки в письменном виде: по факсу, по обычной или электронной почте.
- После расторжения сделки потребитель обязан вернуть товар продавцу.
- Если речь идет об одnorазовом предоставлении услуг, потребитель обязан сообщить о расторжении сделки в течение 14 дней со дня заключения договора, что извещение о расторжении было передано торговцу, по меньшей мере, за два дня до начала предоставления услуги.
- Если речь идет о продолжающейся сделке по предоставлению услуг, потребитель обязан сообщить о расторжении сделки в течение 14 дней со дня заключения договора или получения документа, содержащего информацию о разных аспектах сделки (в зависимости от того, что произошло позднее), **даже если предоставление услуг уже началось.**

Нельзя отменить сделку продажи на расстоянии в сфере отдыха и поездок, если отмена выполнена менее чем за семь дней (не включая дни отдыха) до начала предоставления услуг.

Если потребитель расторгает сделку продажи на расстоянии из-за того, что передумал, а не из-за обнаруженного дефекта или какого-либо несоответствия, то торговец вправе взыскать с него 100 шек. или 5% от стоимости сделки (меньшую из этих двух сумм) в качестве штрафа за расторжение сделки. При расторжении сделки из-за того, что товар не поставлен, или из-за дефекта, или несоответствия между описанием товара или услуги и тем, что было предоставлено в действительности, торговец не имеет права взимать с потребителя штраф за расторжение сделки.

При расторжении сделки продавец обязан передать покупателю копию квитанции об отмене платежа, отправленной компанией кредитных карточек.

Не следует забывать, что когда потребитель расторгает сделку, он обязан вернуть товар в целостности и сохранности. Если же потребитель пользовался товаром, и это привело к изменению его качества или снижению стоимости, продавец вправе, вернув полностью деньги потребителю, потребовать компенсацию ущерба через судебные инстанции.

При отмене продолжающейся сделки по предоставлению услуг, выполнение которой уже началось, потребитель должен выплатить продавцу относительную стоимость услуг, которыми он воспользовался. Если товар, необходимый для получения услуг, был установлен в доме потребителя (например, декодер для

просмотра каналов кабельного или спутникового телевидения), то продавец имеет право взыскать стоимость установки в сумме не более 100 шек. в дополнение к штрафу за отмену сделки.

Расторжение сделки в разнос

Сделка, заключенная в разнос, - это сделка, которая была совершена вследствие обращения торговца к потребителю за пределами обычного места его коммерческой деятельности. В это определение входит также любое обращение торговца к потребителю по месту его проживания, работы и учебы или возле него, а также обращение к потребителю в торговых центрах, на центральных автовокзалах и т.п.

При совершении сделки вразнос потребитель имеет право расторгнуть сделку в течение 14 дней со дня заказа или получения товара, поставив об этом в известность продавца. Договор на предоставление услуг потребитель вправе расторгнуть в течение 14 дней со дня подписания договора или получения документа, содержащего информацию о разных аспектах сделки (в зависимости от того, что произошло позднее), даже если предоставление услуг уже началось.

Если предоставление услуг уже началось, и потребитель отменил сделку, то он должен выплатить продавцу относительную стоимость услуг, которыми он воспользовался. Если в доме потребителя продавец установил товар, необходимый для получения услуг (например, декодер и т.д.), то продавец имеет право взыскать стоимость установки в сумме не более 100 шек.

Расторжение сделки при несоответствии или дефекте товара

Потребитель обязан проверить купленный товар. На продавца возлагается обязанность предоставить потребителю возможность проверки исправности товара.

В случае несоответствия или дефекта товара потребитель обязан немедленно сообщить об этом продавцу. Если несоответствие или дефект очевидны, то потребитель не может предъявлять претензии на их основании, если он не сообщил продавцу о несоответствии или дефекте в срок. Если несоответствие или дефект скрыты, то потребитель обязан сообщить об этом продавцу немедленно по обнаружению.

Гарантии и послепродажное обслуживание

Закон обязывает торговца выдавать гарантийное свидетельство, среди прочего, на следующие товары: холодильники, стиральные машины, телевизоры и видеомэгагнитофоны, солнечные бойлеры, обогревательные устройства и лифты.

Правила предусматривают, какие именно услуги должны быть предоставлены в рамках гарантии; сроки, в течение которых организация, предоставляющая гарантию, обязана отреагировать на обращение потребителя; время, в течение которого потребитель должен находиться дома в ожидании техника по обслуживанию; а также обязанность торговца иметь запасные части.

При приобретении какого-либо товара рекомендуется попросить у торговца предъявить гарантийное свидетельство, прилагаемое к этому товару. Это дает потребителю возможность узнать, что именно включено и что не включено в гарантию. Это поможет ему принять правильное решение о том, стоит ли приобретать данный товар. Следует помнить, что если гарантия предоставляется на относительно длительный период времени, как это часто делается в стремлении убедить покупателя, то это может влиять на общую стоимость товара, поскольку после прекращения срока действия гарантии потребителю придется самому платить за техническое обслуживание. Это обстоятельство следует учитывать при оценке стоимости товара, а также перед тем, как принимать окончательное решение.

Существует целый ряд товаров, относительно которых предусматривается обязательное предоставление гарантии и выдача гарантийного свидетельства сроком на один год, считая со времени покупки товара или его установки, в зависимости от того, что произошло позже. Кроме того, правила содержат критерии обслуживания после продажи электротоваров, бытовой электроники и газовых плит, в случае если их цена превышает 150 шек. Правила также обязывают производителей обеспечивать поставку запасных частей для соответствующих изделий в сроки и на условиях, которые будут указаны. Предусмотрена также обязанность открыть мастерские по обслуживанию в Иерусалиме, Тель-Авиве-Яффо, Хайфе и Беэр-Шеве или в их окрестностях для ремонта изделий в установленные сроки.

Помимо этого, правила предусматривают, что ремонт изделий, например, холодильников, стиральных машин, морозильных камер, газовых плит, кондиционеров, обогревательных устройств, духовок, телевизоров с экраном более 21 дюйма, посудомоечных и сушильных машин, должен производиться на дому у покупателя. Нормами предусматривается даже срок выполнения ремонта, считая с момента вызова. Определены также максимальный срок опоздания техника – не более двух часов, и компенсация потребителю в случае большего опоздания или необоснованной отмены визита.

Типовой договор

Типовой договор - это "форма договора, условия которого, полностью или частично, установлены одной стороной с целью их использования для множества договоров между этой стороной и сторонами, количество или личность которых этой стороне не известна". Речь идет о случаях, когда торговец предлагает потребителю вести их отношения с помощью договора, составленного им самим, без какой-либо возможности для переговоров (такого рода обстоятельства возникают в договорных отношениях с крупными телекоммуникационными и энергетическими компаниями, банками и т.п.).

Целью "Закона о типовых договорах" является защита потребителя от ущемляющих его права условий в случае, когда из-за разницы в объеме информации и неравенства сил между двумя сторонами, потребитель оказывается в невыгодном положении.

Ущемляющими права считаются условия, которые ущемляют права потребителя или предоставляют незаконные преимущества торговцу. Суд имеет право отменить условия типового договора, признаны ущемляющими права потребителя.

Недавно был принят закон, вступивший в действие в начале 2012 г. В нем прописана обязанность указывать, утверждены ли определенные типовые договоры судом по типовым договорам, и, если утверждены, то когда истекает срок их действия. Это обязанность касается некоторых коммерческих предприятий – в соответствии с решением министерства, которое будет принято позднее.

Правила пользования платежными средствами

Наличные деньги

Наличные деньги в виде монет или шекелевых купюр - это средства платежа, которые любой торговец обязан принять от любого потребителя. Торговец не имеет права требовать от потребителя оплату только чеком или только кредитной карточкой.

Вместе с тем, при оплате наличными товара, который вы не получаете в момент оплаты, вам будет труднее получить свои деньги обратно, даже если вы в конечном счете так и не получите этот товар. В таких случаях гораздо лучше произвести оплату чеком или кредитной карточкой, о чем мы поговорим ниже.

Чеки

Несмотря на то, что торгующие организации не обязаны принимать чеки, они все еще являются широко распространенными средствами платежа. При оплате чеками потребителю рекомендуется соблюдать несколько общих правил.

Многие ошибочно полагают, что для защиты от злоупотреблений (например, передачи другому лицу) достаточно поставить на чеке так называемый "кросс". Однако, знак "кросс" лишь означает, что чек должен быть вложен в банк, и что по нему нельзя сразу же получить указанную на нем сумму в кассе банка. Поэтому, чтобы обезопасить себя в соответствии с законом, поставьте две параллельные линии в верхней части чека и напишите между ними слова "только получателю" ("лемутав бильвад") или "не торговый" ("ло сахир"). Кроме этого, зачеркните слово "по распоряжению" ("лефкудат") и оставьте только "заплатить" (шальму ле). Кстати, вы можете заказать в своем отделении банка чеки с такой уже готовой надписью.

Не рекомендуется отменять чеки, не получив предварительно юридическую консультацию. Потребитель имеет право отменять чеки лишь в исключительных случаях. Вот почему так важно предварительно получить консультацию у компетентного лица.

Кредитные карточки

Отмена задолженностей

Как правило, кредитные компании не возвращают деньги, уплаченные за товары или услуги, а лишь могут отменить будущие платежи. При оплате товара кредитной карточкой в сделке участвуют три стороны: кредитная компания, потребитель и продавец. Для кредитной компании и продавец, и потребитель - это два равных участника сделки. Поэтому кредитная компания может отменить будущие выплаты не по каждому обращению потребителя. Если товар или услуга не были предоставлены потребителю, то он может обратиться в кредитную компанию и потребовать отменить будущие платежи. Если кредитная компания выяснит, что товар или услуга все же были предоставлены потребителю, то она имеет право пересмотреть свое решение и взыскать с владельца кредитной карточки всю сумму сделки.

Сделка в отсутствии документа

Сделкой в отсутствие документа считается любая сделка, при заключении которой потребитель не подписывал лично какой-либо документ, а его кредитная карточка не была проведена через устройство для считывания информации. Широкое распространение в последнее время получили заказы по телефону, через Интернет и т.д. В таких случаях номер кредитной карточки становится доступным для множества лиц, которые могут этим злоупотребить. В результате может получиться так, что потребитель вдруг обнаружит, что на его кредитную карточку внесены платежи за сделки, на которые он не давал своего разрешения. В таких случаях потребитель, обнаруживший, что его обязывают заплатить за сделку, которую он не совершал, должен обратиться в кредитную компанию в течение 30 дней после того, как ему стало известно об этом. Закон обязывает кредитную компанию отменить платежи и вернуть деньги потребителю в течение 15 дней после сообщения об этом. Если кредитная компания выяснит, что такая сделка была совершена с согласия потребителя, она имеет право пересмотреть свое решение и взыскать с владельца кредитной карточки сумму сделки.

Изменение без разрешения

Речь идет о случаях, когда потребитель обнаруживает, что сумма сделки, о которой он договорился с продавцом, не соответствует сумме, предъявленной к оплате. В таком случае кредитная компания обязана в течение 30 дней вернуть потребителю разницу между суммой, указанной в документе, и фактической суммой сделки. Если кредитная компания выяснит, что сумма, предъявленная к оплате, действительно составляет сумму сделки, она имеет право пересмотреть свое решение и взыскать с владельца кредитной карточки всю сумму сделки.

Злоупотребление кредитной карточкой

Злоупотреблением кредитной карточкой считается использование кредитной карточки лицом, которое не имеет права пользоваться ею. Если использование кредитной карточки происходит с ведома потребителя, это не считается злоупотреблением. К наиболее распространенным случаям относится кража кредитной карточки, когда вор пользуется ею. Владелец украденной кредитной карточки обязан немедленно сообщить об этом кредитной компании. После извещения о пропаже кредитная компания не имеет права взыскивать с владельца кредитной карточки платежи по любой сделке, совершенной с помощью украденной кредитной карточки. За сделки, совершенные до того, как потребитель известил кредитную компанию, он обязан по закону выплатить сумму в размере до 75 шек. в качестве долевого (личного) участия, а также 30 шек. за каждый день,

прошедший с момента, когда ему стало известно о краже, и до того, как он известил кредитную компанию. Если извещение об этом было передано в течение 30 дней со дня обнаружения кражи, во всех случаях злоупотребления кредитной картой, общая сумма, выплачиваемая владельцем кредитной карты, не должна превышать 450 шек. Если кредитная компания придет к заключению, что речь не идет о злоупотреблении, то кредитная компания имеет право заново пересмотреть дело и взыскать с владельца кредитной карты всю положенную сумму.

Суд по мелким искам

Потребитель, который хочет подать иск против коммерческой организации, может сделать это несколькими способами. Обычный иск подается - желательно с помощью адвоката - в любой суд, уполномоченный рассматривать данный иск. Как правило, это мировой суд. В то же время в распоряжении потребителя есть и другие инстанции, включая суд по мелким искам и различные арбитражные органы.

Суд по мелким искам

Если сумма иска (по данным на начало 2012 г.) не превышает 31900 шек., то потребитель может подать иск в суд по мелким искам. При этом рекомендуется сначала обратиться в секретариат суда по мелким искам или в местную организацию потребителей, чтобы получить помощь в подготовке искового заявления.

Полномочия суда по мелким искам

При рассмотрении иска суд по мелким искам имеет право: рассматривать материальные иски, отдавать распоряжение продавцу или поставщику заменить товар или выполнить его ремонт и даже отменить сделку.

Представление адвокатом

Как правило, в суде по мелким искам ни одна из сторон не имеет права быть представленной адвокатом, однако в особых случаях суд может это разрешить.

Как подавать иск

Даже если в договоре потребителя с торговцем, против которого выдвинут иск, указано определенное место для рассмотрения иска и суде, потребитель имеет право обратиться в суд по мелким искам по одному из следующих мест:

- Место проживания или место работы ответчика.
- Место заключения договора.
- Предположительное место выполнения договора.
- Место, где товар был передан покупателю.
- Место, где произошло событие, послужившее причиной подачи иска.

Судебная пошлина

Потребитель, обратившийся в суд по мелким искам, обязан заплатить судебную пошлину в установленном законом размере.

Исковое заявление, защитное заявление и рассмотрение иска

В исковом заявлении, поданном в суд по мелким искам, вы должны указать свое имя и фамилию, номер удостоверения личности и адрес проживания, а также имя и фамилию ответчика, и его адрес. Если вы подаете иск против коммерческого предприятия, рекомендуется присоединить в качестве ответчика владельца предприятия, указать его имя и фамилию, номер удостоверения личности (если он известен вам), а также либо адрес его проживания, либо адрес его торгового предприятия.

Если вы не знаете, против кого подавать иск – владельцев компании или представителей компании, - вы можете обратиться за консультацией к координаторам Управление Гистадрута по защите прав потребителей.

В исковом заявлении следует описать выполненную сделку, указать место и дату совершения сделки, требуемую сумму иска, а также обосновать, почему истец имеет право на эту сумму.

После подачи искового заявления ответчику следует в течение 15 дней подать защитное заявление и предстать в суде в день, который назначит секретариат суда.

По окончании судебного разбирательства судья принимает решение по иску. Иногда судья предлагает сторонам прийти к обоюдному согласию, и такое согласие

получает силу судебного решения. После принятия решения суда каждая сторона обязана выполнить все наложенные на нее судом обязательства.

Апелляция

Сторона, желающая опротестовать решение суда по мелким искам, имеет право обратиться в окружной суд с просьбой о разрешении на подачу апелляции в течение 15 дней с момента получения ею судебного решения.

Как подавать жалобу, и к кому обращаться?

В распоряжении потребителей имеется целый ряд организаций, к которым можно обращаться с жалобой.

Министерство промышленности, торговли и занятости Отдел обращений граждан 1-800-20-11-80

Уполномоченный по вопросам защиты прав потребителей 02-6663530

Министерство промышленности, торговли и занятости, Кирьят а-мемшала, Иерусалим.

Министерство здравоохранения – Всеизраильское управление продовольствия 03-6270100

В Управление продовольствия Министерства здравоохранения можно обращаться по всем вопросам, связанных с пищевыми продуктами, включая отравление, наличие посторонних предметов в продуктах питания, продажа продуктов с истекшим сроком годности и тому подобное.

Контролер за деятельностью банков при Банке Израиля 02-6552680

В Банке Израиля работает подразделение по обращению граждан, которое занимается рассмотрением жалоб в отношении банков и кредитных компаний.

**Контролер за деятельностью страховых компаний и рынка капитала при
Министерстве финансов
02-6211400**

При Контролере за деятельностью страховых компаний имеется подразделение по обращению граждан, которое занимается жалобами потребителей на страховые компании, пенсионные фонды и т.д.

**Отдел жалоб и предложений по закону о медицинском страховании
02-5681234**

В Министерстве здравоохранения создан специальный Отдел жалоб и предложений по " Закону о государственном медицинском страховании". Этот отдел занимается рассмотрением жалоб на больничные кассы по всем вопросам, связанным с правами потребителей, предусмотренными этим законом.

**Институт национального страхования (Битуах леуми)
Всеизраильский телефонный центр 04-8812345**

**Израильский институт стандартов
03-6455154**

**Министерство просвещения
Отдел обращений граждан 1-80025-00-25**

**Министерство юстиции
Отдел юридической помощи 03-6932777**

**Министерство связи
Отдел контроля качества обслуживания, телефонии и интернета 03-5198231
Совет по кабельному и спутниковому телевидению 02-6702210**

**Министерство инфраструктуры
Управление топливно-газовым хозяйством 02-5316123**

**ЦАХАЛ
Канцелярия по обращениям граждан 03-569 1000**

**Почтовое управление
Отдел обращений граждан 03-6303156; 1-700-500-171**

Управление водными ресурсами
Отдел обращений граждан 03-6369602

Управление общественных услуг – электроэнергия
Отдел обращений граждан 02-6217111

Служба консультаций для граждан
1-800-50-60-60

«Схар мицва»
Бесплатная юридическая консультация для малоимущих
1-700-505-500

Перечень законов в сфере потребления

Информация, изложенная в настоящей брошюре, основывается на ряде законов, а также на нормах и распоряжениях, принятых на основе этих законов. При возникновении какой-либо проблемы рекомендуется обратиться к законам, которые, в большинстве своем изложены в простой и ясной форме.

Формулировки законов и поправок, перечисленных ниже, а также других законов, вы сможете найти на сайте Управление Гистадрута по защите прав потребителей. Информация любезно предоставлена "Нево – юридическая база данных".

- «Закон о защите прав потребителя» от 1981 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (отмена сделки) от 2010 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (маркировка и упаковка продуктов питания) от 1998 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (гарантия и обслуживание после продажи товара) от 2006 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (маркировка товара) от 1983 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (размер шрифтов в типовом договоре) от 1995 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (раскрытие информации о бриллиантах, драгоценных камнях и жемчуге) от 1995 г.

- «Положение о защите прав потребителей» (раскрытие информации о товаре, находящемся в распоряжении того, кто предоставляет услугу) от 1993 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (профессиональная подготовка, соответствующая специализации) от 2002 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (размещение правил возврата товара на видном месте) от 2005 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (расчет годовой процентной ставки) от 1983 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (цена за единицу измерения) от 2008 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (информация о неионизирующем излучении в мобильных телефонах) от 2002 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (продажи по кредитной карточке, особая продажа и сделки в разнос) от 1983 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (порядок подачи представительского иска) от 1997 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (поводы для отмены продажи (запчасти)) от 2002 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (составление договора и информация, которую разносчик товара обязан предоставить потребителю) от 2008 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (детали предоставления внебанковской ссуды) от 1989 г.
- «Положение о защите прав потребителей» (реклама и маркетинговая политика, направленные на несовершеннолетних) от 1991 г.
- «Закон о дебитных карточках» от 1986 г.
- «Положение о дебитных карточках» от 1986 г.
- «Закон о договорах (общая часть)» от 1973 г.
- «Закон о договорах (средства воздействия при нарушении договора)» от 1970 г.
- «Закон о договорах подряда» от 1974 г.

- «Закон о типовых договорах» от 1982 г.
- «Положение о типовых договорах» от 1983 г.
- «Закон о продаже» от 1968 г.
- «Закон о продаже (квартир)» от 1973 г.
- «Закон о продаже (квартир)» (гарантия денег покупателей квартир) от 1973 г.
- «Постановление о продаже квартир» (форма описания жилья) от 1974 г.
- «Постановление о продаже квартир» (гарантия денег покупателей – отчет регулятору)" от 2008 г.
- «Закон о продаже подержанного транспортного средства» (право на полную информацию) от 2008 г.
- «Постановление об общественном здравоохранении» (продукты питания) (новая формулировка) от 1983 г.
- «Закон о недвижимости (замена поставщика газа в домах общего пользования)» от 1991 г.
- «Закон об ответственности за некачественную продукцию» от 1980 г.
- «Закон о судопроизводстве (общая часть)» от 1984 г. (часть "бет" подраздел "хей" этого закона, начиная от №59, относится к суду по мелким искам).
- «Положение о судебной процедуре в суде по мелким искам» (кодекс) от 1976 г.
- «Постановление о судебной процедуре в суде по мелким искам» (представительские организации) от 1977 г.

Координаторы, адреса и телефоны филиалов Управления Гистадрута по защите прав потребителей

Главное отделение: здание Нового Гистадрута, ул. Арлозоров 93, Тель-Авив 62098.
Тел. для обращений граждан: 03-6921280/1, вс. – чт. с 10.00 до 12.00

Координаторы и филиалы

Амаким Цфони/ Нацрат Илит

Хая Берковиц

Тел. 04-6571527, факс 04-6571528

Ораним 8, Нацрат Илит, 17105

А-Шарон

Эфрат Шахар

Тел. 09-9554791

ха-Баним 15, п/я 15, Герцлия

Ашдод

Эзра Гинати

Тел. 08-8512200/11, факс 08-8531401

Шавей Цион 13, Ашдод 77100

Ашкелон

Ицхак Нефеш

Тел. 08-6751489, факс 08-6751492

Бен-Гурион 1, Ашкелон, п/я 47, 78100

Бат-Ям

Сари Мухтар

Тел. 03-5064121, факс 03-5069297

ха-Гистадрут 3, Бат-Ям 59494

Беэр-Шева/ Негев

Илана Битон

Тел. 08-6463049, факс 08-6463020

Сдерот Регев, п/я 627, Беэр-Шева, 84105

Верхняя Галилея/ Цфат

Хана Элиас

Тел. 04-6971637, факс 04-6971637

Жаботински, п.я. 1007 Цфат

Гиватаим

Лилах Каплан

Тел. 03-7318698, факс 03-5730227

Вайцман 18, Гиватаим, п/я 255, 53390

Димона/ Центральный Негев

Шуламит Леви

Тел. 08-6551121/2, факс 08-6558081

Маапилим 9, п/я 2, 86000

Западная Галилея/ Нагария

Шош Буганим

Тел. 04-9827799, факс 04-9829779

Ацмаут 13, Нагария, 22100

Иерусалим

Йоси Ишай

Тел. 02-6207225, факс 02-6207279

Штраус, 17 Иерусалим 91001

Кармиэль

Майя Завин

Тел. 04-9987988, факс 04-9987960

Наси Исраэль 33, п/я 34, Кармиэль 20100

Нетания

Сюзан Мелер

Тел.: 09-8627962, 09-8618686, факс: 09-8627963, 09-8846495

Ремез 13, Нетания 42310

Петах-Тиква

Яэль Шимони

Тел.: 03-9395908, 03-9395900, факс 03-9341886

ха-Гистадрут 19, Петах-Тиква 49540

Рамат-Ган

Нили Мелех

03-6720152, факс 03-6727022

Криницки 6, Рамат-Ган, 52100

Рамле - Лод

Мазаль Хаюн

Тел. 08-9224971, факс 08-9255662

Эли Коэн 13, Лод, 71104

Реховот

Гинат Джамиль

Тел. 08-9311703, факс 08-9361371

Левин-Эпштейн 24, Реховот, 76461

Ришон Ле-Цион

Вики Ньего

Тел.: 03-9687070, 03-9687069, факс: 03-9665969

Ротшильд 60, Ришон ле-Цион, 75269

Тверия/ Кинерет

Майя Коэн

Тел. 04-6791614/5, факс 04-6715393

Голани 4, п/я 4, Тверия, 14367

Тель-Авив

Ариэла Штрасбург
Тел. 03-6921177, факс 03-6921834
Арлозоров 93, Тель-Авив, 62098

Хадера/Шомрон

Яир Шайби
Тел. 04-6346616, факс 04-6341628
Ха-Наси Вайцман 47, Хадера 38100

Хайфа

Ури Леви
Тел. 04-8610105, факс 04-8620889
Хури 2, Хайфа, 31051

Холон

Малка Копферман
Тел. 03-5023342, факс 03-5023355
А-Гистадрут 54, п/я 22, Холон, 58100

Эйлат

Дани Эглик
Тел. 08-6372131, факс 08-6372120
Мидьян 1, Эйлат 40500