



המועצה > חדשות ועדכונים > חדשות המועצה

חדשות המועצה

תאריך: 11/09/2014

מדד ההגינות של המועצה לצרכנות בענף מוצרי החשמל: 1 מתוך 3 צרכנים נתקלו בחוסר הגינות

המועצה לצרכנות מפרסמת בפעם השניה את מדד ההגינות, הפעם בענף מוצרי החשמל. רוב הציבור לא יתפתה למחירים זולים ויעדיף לקנות בחנות בה רמת ההגינות הנתפסת גבוהה. הרשת ההוגנת ביותר - טרקלין חשמל



אחד מתוך שלושה צרכנים נחשפו בשנה האחרונה לחוסר הגינות בחנויות מוצרי חשמל ואלקטרוניקה. כך עולה ממחקר שביצעה המועצה הישראלית לצרכנות בשיתוף מינהל המחקר והכלכלה במשרד הכלכלה.

מטרתו של מדד ההגינות שפיתחו המועצה הישראלית לצרכנות ומינהל מחקר וכלכלה הינו מתן כלי לציבור הצרכנים בישראל לאמוד את מצב ההגינות בבתי-העסק ובכך לבצע רכישות מושכלות, ולשפר את ההגינות בחיי המסחר. הגינות הינה התנהלות ישרה ושקופה של עוסק כלפי צרכן בלא לנסות להטעותו או לנצל לרעה את חולשתו או מצוקתו.

מחקר זה, אודות מדד ההגינות בחיי המסחר בתחום האלקטרוניקה ומוצרי חשמל, הינו המחקר השני המשתמש במדד ההגינות (המחקר הראשון בוצע ופורסם ב-26 למרץ 2014 ובחן את רמת ההגינות הנתפסת בתחום המזון).

את המדד יזם עו"ד אהוד פלג, מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות והוא פותח בצוות מקצועי שכלל בנוסף למנכ"ל המועצה את בני פפרמן, ראש מנהל מחקר וכלכלה, משרד הכלכלה, דניאל לוי, פרופסור לכלכלה באוניברסיטת בר אילן, צביקה וושר, סמנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות, גיל ברגפרוינד, כלכלן, המועצה הישראלית לצרכנות, ומיכל ברומר – חוקרת בכירה ומומחית בתחום צרכנות ושיווק, מנהל המחקר משרד הכלכלה.

שיטת הבדיקה

המחקר נערך בחודשי יוני – יולי 2014 באמצעות סקר טלפוני בקרב מדגם מייצג של 716 גברים ונשים אשר רכשו במהלך השנה האחרונה מוצר חשמל כלשהו (פרט למחשבים וציוד מחשב). במסגרת המחקר נבדקה חשיפתם למה שנתפס בעיניהם חוסר הגינות בתחום מוצרי חשמל ואלקטרוניקה. במסגרת המחקר, הוגדרו 25 אירועים המבטאים אספקטים שונים של חוסר הגינות בתחום, לפי 4 הממשקים הבאים:

1. החנות – ממשק זה כולל מידע מבלבל דוגמת שלט המוצג בחנות המכריז על הנחה במחיר המוצר אך מתברר שההנחה היא ללקוח המקיים תנאי מסוים שלא הופיע בשלט, או הסתרת מידע דוגמת תנאי הרכישה, ההובלה או ההתקנה, אשר לא הובהרו ללקוח לפני הרכישה של המוצר, המלצה של מוכר על מותג מסוים מתוך אינטרסים אישיים שלו או של החנות ועוד.

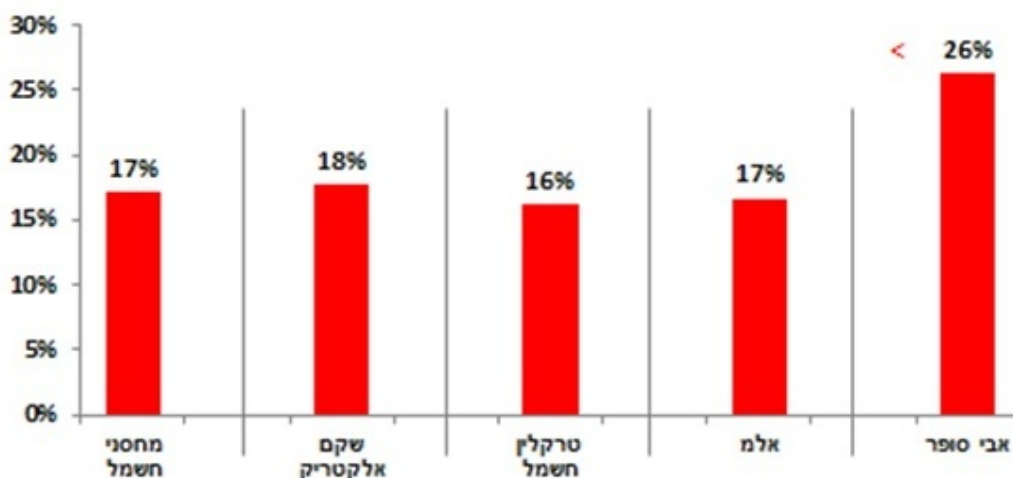
2. ההתקנה – ממשק זה כולל בין היתר זמן המתנה בלתי סביר עבור שירותי התקנה או תיקון, דרישה לתוספת תשלום עבור הובלה ואספקה למרות ששירותים אלה נכללו במחיר ששולם על ידי הלקוח, ועוד.

3. ביטול עסקה או החזרת המוצר – ממשק זה כולל סירוב החנות לביטול עסקה בטווח של 12 יום לאחר הרכישה, או לאחר ביטול העסקה סיטואציה בה החנות לא החזירה ללקוח את הסכום המגיע לו על פי החוק, ועוד.

4. תקלות ופגמים במוצר – ממשק זה כולל בין היתר אירועים דוגמת התכחשות הספק לאחריות או אי לקיחת אחריות מצד הספק אודות תקלות חוזרות של המוצר שנרכש, ועוד.

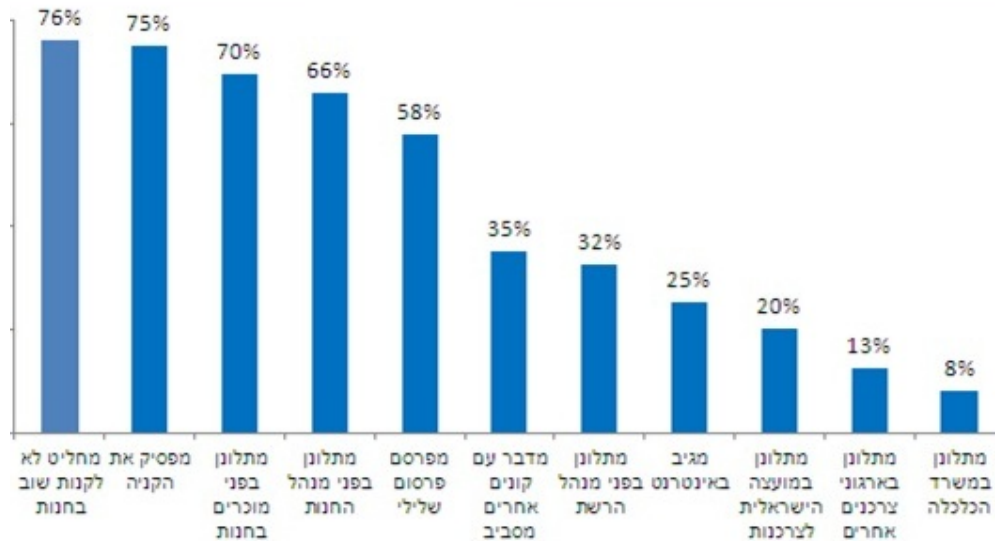
הממצאים

תפיסת הרשת כ- 'לא הוגנת' בקרב המבקרים בה



תגובות צרכנים בעת היחשפות לאירוע של חוסר הגינות בחנויות חשמל

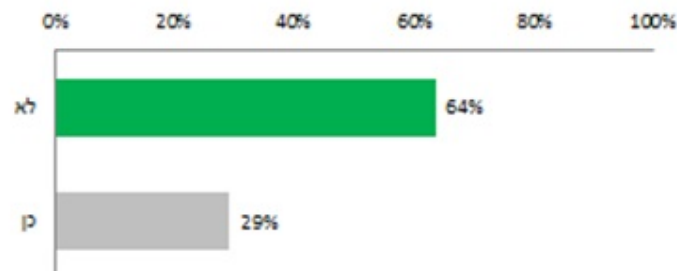
76% מהקונים לא יחזרו לחנות בה נתקלו בחוסר הגינות



נכונות לרכוש מוצרי חשמל ואלקטרוניקה בחנות שאינה הוגנת

אך מחירה נמוכים יחסית

רוב הציבור לא יתפתה למחירים זולים ויעדיף לקנות בחנות בה רמת ההגינות הנתפסת גבוהה.



שכיחות המקרים הנתפסים כ'חוסר הגינות', לפי חנויות

חנויות פרטיות	אבי סופר*	מחסני חשמל	אלמ	שקם אלקטריק	טרקלין חשמל	ממוצע כלל הקונים	
39%	43%	46%	56%	39%	40%	43%	המוכר המליץ על מותגים מסוימים מאינטרסים אישיים שלו או של החנות
28%	28%	34%	35%	24%	23%	30%	המוכר לא בירר לעומק את הצורך של הלקוח על מנת להתאים לך את המוצר האידיאלי
43%	43%	50%	47%	46%	41%	46%	בחנות הוצג שלט המכריז על הנחה במחיר מוצר, אבל התברר שההנחה היא רק למי שמקיים תנאי מסוים שלא הופיע בשלט
33%	33%	45%	41%	27%	30%	33%	נמצאה אי התאמה ברמת הציפיות בין מה שהובטח ללקוח לבין מה שקיבל בפועל
20%	26%	41%	38%	26%	22%	28%	המוכר הציג מדע מבלבל בעסקה על מנת להשפיע על ההחלטה
40%	46%	39%	28%	43%	32%	39%	אין תמורה הולמת למחיר שמשלמים על מוצרי חשמל בחנות
21%	21%	36%	23%	27%	27%	26%	הלקוח נתקל בטעויות בחשבון בקופה
37%	39%	56%	61%	42%	46%	44%	המוכר סירב למסור מחיר בטלפון
30%	19%	37%	32%	19%	38%	29%	לא נימסר מידע שלם בנוגע לתכולת האחריות
20%	43%	21%	28%	39%	26%	26%	לא צוין דירוג האנרגטי של המוצר
22%	16%	27%	25%	23%	25%	22%	תנאי הרכישה, הובלה או התקנה לא הובהרו לפני הרכישה של המוצר
20%	38%	30%	20%	19%	15%	22%	החנות המוכר הסתירו מידע בקשר לכל החלופות האפשריות למוצר שנרכש
21%	23%	29%	20%	20%	16%	21%	החנות המוכר הסתירו מידע בנוגע למפרט הטכני או תכנות המוצר
16%	31%	25%	9%	22%	19%	19%	החנות המוכר הסתירו מידע בנוגע לצורך לרכוש מוצרים נלווים למוצר שנרכש
13%	22%	17%	14%	19%	14%	16%	בחנות לא נמסר הסכם רכישה או תעודת אחריות
27%	31%	36%	32%	29%	28%	30%	סה"כ שכיחות מקרי חוסר הגינות

מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות, עו"ד **אהוד פלג**, אומר כי רמת ההגינות הנתפסת כירודה בחיי המסחר בישראל משתקפת פעם נוספת בתחום חנויות החשמל והאלקטרוניקה.

"התוצאות החמורות מערערות את תחושת הביטחון של הצרכנים במצגים של החנויות ונותני השירות בתחום זה. יש תחושה של זלזול בצרכן ושל התנערות מאחריות למוצרים איכותיים ולשירות אמין וטוב.

מן הממצאים עולות 2 מסקנות עגומות: האחת- הצרכנים צריכים להיות בכוונות מתמדת בתחום זה לנפילה בפח הקניות הלא משתלמות, לבדוק היטב כל מידע שמוצג להם, ולהרבות בשיתוף ובהשוואות של חוויות קניה. המסקנה השנייה: המדינה צריכה להחליט על מאמץ לאומי לשינוי תרבות החוסר ההגינות בישראל, החל ממערכות החינוך ועד להגברת האכיפה והענישה ליצירת הרתעה הרבה יותר משמעותית."

להורדת הדוח המלא [לחצו כאן >>](#)

קישורית למאמר באתר המועצה: <http://www.consumers.org.il/item/haginat-electricity>