



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



הנדון: מענה לפנייתך לרשות להגנת הצרכן

- א. הרשות להגנת הצרכן הינה רשות אכיפה רגולטורית בעלת סמכויות פליליות ומנהליות כאמור בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981.
- ב. פנייתך הועברה להמשך טיפול ותטופל בהתאם לסדרי העדיפויות ברשות להגנת הצרכן. הרשות כרשות אכיפה אינה מעדכנת את הפונה בשלבי הבדיקה או החקירה השונים אלא בסיומם.
- ג. נציין כי גם במידה ומבירור פנייתך יעלה חשד לביצוע עבירות או הפרות בניגוד לחוק הגנת הצרכן והרשות תמצה את הדין למול העוסק בקשר לפנייתך, לא יהיה בכך בהכרח בכדי לתת מענה אזורי לפנייתך (החזר כספי, ביטול עסקה, זיכוי, החלפת מוצר, פיצוי וכ"ו), אשר המקום לבקשו הינו בבית המשפט. לשם כך קיימת לך הזכות לפנות לבית המשפט בתביעה. הרשות להגנת הצרכן אינה מוסמכת לפנות בשם הצרכן בתביעה אזורית לבית המשפט, לשם כך יכול הצרכן להסתייע בארגוני צרכנים המוסמכים לכך:

המועצה הישראלית לצרכנות -

כתובת למשלוח מכתבים : ת.ד. 20413, תל אביב, מיקוד 6120301 ;

מספר פקס לשליחת מסמכים ומכתבים : 03-6241035

מספר טלפון : 1700-727-888

להלן קישור להגשת [טופס תלונה / בקשת "עוץ"](#).

הרשות להגנת הצרכן בהסתדרות - רח' נחשון 8 כפ"ס, טל : 09-9554791 שלוחה 6

להלן קישור להגשת [טופס תלונה / בקשת "עוץ"](#).