

מחקר איכותני עוולות צרכניות

פברואר 2024

בשיתוף עמותת פעמונים
ובמימון הקרן לתובענות ייצוגיות

מוריה מסלטי
דוקטורנטית באונ' תל אביב

פעמונים
מגלים אחריות

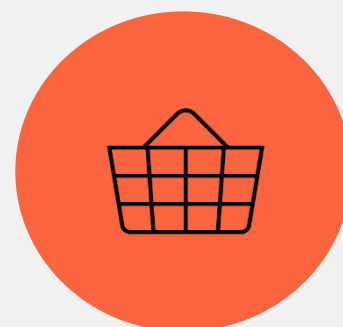
מפת התמצאות



תיאור
המקרים



המלצות



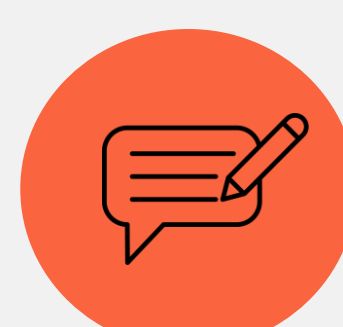
סיכום
ומסקנות



ממצאים



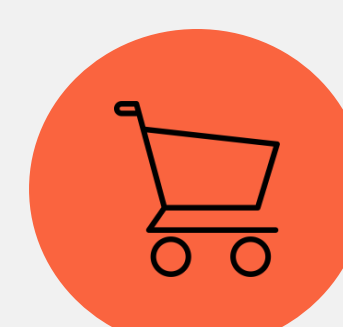
מתודולוגיה



מטרת
המחקר



הקדמה





הקדמה

עוולה צרכנית משמעותה יחס לא הוגן, הפסד כספי או אישי וחוויית שלילית של צרכנים במהלך האינטראקציות שלהם עם עסקים או ספקי שירות. זה כולל מצבים בהם הרמאים פועלים באמצעות שיטות עסקיות מטעות שגורמות לצרכנים לסבול הפסדים כספיים או הפסדים אחרים (Van slyke & Corbo, 2020).

ישנם סוגים רבים של עוולות צרכניות ובהם גניבת זהות, הונאות של מתחזים, קניות באינטרנט, הונאות הקשורות בבנקים ובהתנהלות פיננסית, גביית חובות ועוד. הונאות אלו יכולות להתרחש במגוון ענפים ובדרכים שונות (Federal trade commission, 2022a).

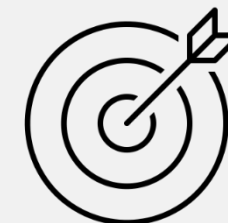
מטרתו של מחקר זה לשפוך אור על חווית הפגיעה וללמוד ממנה ובאמצעותה כיצד ניתן להימנע מהישנות של מקרים כאלו בעתיד. המחקר נעשה בשיטה איכותנית של ראיונות שבוצעו עם אנשים שנפגעו מעוולות צרכניות מסוגים שונים.



מטרת המחקר

מטרת המחקר הנוכחי ללמוד על התופעה של הונאות צרכנים מאנשים שנפלו קורבן או נחשפו להונאה.

המחקר מבקש ללמוד ולהבין מהם ומתוך השיח איתם: מהם המאפיינים של אדם שנפגע, מהי הפגיעה, מיהו הפוגע, ומתוך כך גם כיצד ניתן לצמצם פגיעות בעתיד.





מתודולוגיה

במחקר השתתפו 20 מרואיינים, 11 נשים ו-9 גברים, הגיל הממוצע עמד על 45, כאשר המרואיינת הצעירה ביותר הייתה בת 24 והמרואיינת המבוגרת ביותר הייתה בת 65. המרואיינים נדגמו על ידי פרסום של עמותת פעמונים בפייסבוק ובערוצי מדיה נוספים וכן בדגימת כדור שלג.



הראיונות התבצעו במהלך החודשים נובמבר 2023 ועד ינואר 2024. הראיונות נערכו באופן מקוון באמצעות תוכנת הזום וערכו כחצי שעה.



המשך המתודולוגיה

חזרה למפה



מתודולוגיה סיווג של הונאות

1. **נזק נפשי** שנגרם לקורבן, לדוגמא פגיעה באמון, תחושת חוסר אונים, אשמה.
2. **נזק כלכלי** שנגרם לקורבן, כמה כסף הוא הפסיד.
3. **כוונה של הפוגע**, משמע עד כמה הפוגע התכוון לפגוע, כאשר שימוש בשיטות הונאה מתוחכמות למשל מהווה כוונה גבוהה.
4. **קושי בזיהוי ההונאה**, כמה קשה היה לזהות שמדובר בהונאה, כמה הפוגע השתדל להסתיר.

חוסר
הגינות
צרכנית

0-6

הונאה

7-13

פגיעה

14-20



ממצאים

אלו שהצליחו
לא להיפגע

שימוש בטקטיקות
מתוחכמות

סימנים
מקדימים

הוא יודע מה
הוא עושה

הוא נראה
אמין

מצבי פגיעות

קבוצות סיכון

הצעות
פרקטיות

חווית
הפגיעה

נתינת אמון באחרים - חלק מהמרואיינים העידו על עצמם שהם סומכים בקלות על אחרים, שהם נוטים לבטוח ולתת אמון באנשים:

"יש בי צד שהוא מאוד תמים.. שהוא כמו סומך על ההוגנות של אנשים ויוצא מנקודת הנחה שתפיסת העולם שלי היא שאם אראה משהו שהוא לא מתאים אז גם הצד השני יבוא ויגיד הוא אני אחזיר לך חלק.. העולם הוא לא כזה... לא תמיד הוגן" ג.ש

חוסר הבנה/ ידע/ מיומנות - מרואיינים העידו על עצמם שהם לא מבינים בנושאים פיננסיים, דבר שאיפשר לפגיעה להתרחש:

"אני כמעט נהנת מלהיות המטומטמת שלא מבינה כלום בבנקים, במסמכים" ד.א
"מנצלים חולשה.. זה לא פייר" א.ס

"הטעות היא שהייתי ילד.. לא חקרת.. הייתי ילד והם היו כרישים... אם הייתי מנוסה הייתי יכול להגיד - מה פתאום, יש פה משהו מסריח, לא נכנס לזה בכלל" ש.ב

מעבר להבנה בהיבט הפיננסי היה גם מי שעברית אינה שפת האם שלו ונפגע בשל כך: *"לשמוע מישהו עם מבטא שברור שהשפה העיקרית שלו היא אחרת ומנצלים את זה" א.ס*

מצבי פגיעות

ישנם **מאפיינים מסוימים באישיות, במיומנויות ובידע** של אדם שיכולים להפוך אותו לקורבן פוטנציאלי של הונאה צרכנית, יותר מאחרים.

אנשים שמאמינים שהסדר הטבעי של הדברים הוא מיטיב וצודק, או שאנשים שעושים טוב יתוגמלו ומי שיעשה רע ייענש, נוטים יותר להפסיד כסף בהונאות. הסיבה לכך היא שאמונות אלו עשויות להפוך אותם לרגישים יותר **להונאות המנצלות את האמון שלהם** בהוגנות המובנית של העולם.

אנשים שחסרה להם הבנה או מיומנות בנושאים מסוימים, כמו ניהול כספים או השקעות, יכולים להיות יותר פגיעים להונאה פיננסית. הם עשויים להיות פחות מסוגלים להבחין בסימנים של הונאה, כמו הצעות שנראות טובות מדי מכדי להיות אמת, או להבין את הסיכונים הפוטנציאליים של השקעות מסוימות. זה יכול להוביל אותם לקבל החלטות פיננסיות שאינן מבוססות על מידע מלא או מדויק.

קושי כלכלי/ צורך בכסף מהיר וקל- הרבה מהמשיבים היו בתקופה מורכבת מבחינה כלכלית, תקופה בה חיפשו דרכים להשיג כסף במינימום זמן.

"חיפשתי כסף קל שלא צריך לעבוד עליו יותר מידי" **א.ג.**

"אני במינוס בבנק, אין לי הכנסות וצריכה לשלם משכנתא" **ד.א.**

"זה היה מן צעד יאוש.. את חייבת לעשות משהו כדי שיהיה לך פרנסה לילדים". **א.ו.**

מצבי פגיעות- המשך

אנשים המתמודדים עם קשיים כלכליים או **שצריכים כסף קל ומהיר** יכולים להיות יותר פגיעים להונאה פיננסית. הם עשויים לשקול לחיוב הצעות שנראות כאילו הן מציעות פתרון מהיר לבעיותיהם הכלכליות, גם אם ההצעות אלו מסוכנות או בלתי הוגנות. הם עשויים להיות פחות ספקניים ולא לבדוק באופן מספיק את ההצעות שמוצגות להם, מה שמגביר את הסיכון שלהם להיות קורבנות להונאה.

קבלת המלצות- משתתפים תיארו כיצד קיבלו המלצות מאנשים

שהם סומכים עליהם בנוגע לשירות שמציע האדם שממנו נפגעו

בסופו של דבר. למשל: "המכללה שלמדתי בה אמרו לי.. יש ברוקר

שאנחנו עובדים איתו.. הוא אמין מאוד.. " **ש.כ**

בניית אמון וקרבה- בהרבה מהראיונות חזרה התייחסות לבניית

האמון של הפוגע טרם הפגיעה: "הוא לא ישר לוקח כסף הוא קודם

בונה את האמון... קנה את האמון שלי " **ד.א**

כחלק מבניית האמון אצל חלק מהקורבנות נוצרו יחסים קרובים,

חבריים בינם ובין הפוגע: "מה זה אהבתי אותו, ממש בטחתי בו...

הייתי כל כך נאמנה לו.. כל כך התלהבתי ממנו... כל מי שהוא עקץ היה

מאוהב בו, חשב שהוא האדם הכי מדהים בעולם... הוא הצליח למשוך

אנשים אליו, שיאהבו אותו." **ד.א**

"ביום שלישי לפני העוקץ קפצתי אליו הביתה.. הוא ישב עלי כל הזמן

לבוא אליו... כל הקונספט של העוקץ היה ליצור חיבור" **ש.ל**

הוא נראה אמין

מאפיינים שונים הקשורים בפוגע עלולים לגרום לאנשים לתת בו אמון, לסמוך עליו ולאפשר לו בסופו של דבר לפגוע בהם.

אנשים/ עסקים שיש להם הרבה המלצות ופידבקים חיוביים כמו גם כאלו שנראה שיש הרבה אנשים שהולכים אחריהם נתפסים כאמינים.

הפוגע הוא חלק מקבוצה של אנשים שנתפסת כאמינה בעיני הקורבן. לדוגמא הפוגע הוא איש משפחה, אדם מבוגר, אישה, עורך דין. קבוצות שבאופן סטריאוטיפי נתפסות כאמינות.

הפוגע יוצר קשר קרוב, אישי. התחושה שאנחנו מכירים, הוא יודע עלי פרטים אישיים ואני יודע עליו, הוא מכיר אותי ואני מכיר אותו, מגבירה את האמון. ככל שהיכרות עם אדם חזקה יותר כך האמון בו גבוה יותר.

הפוגע כמומחה בתחומו - על מנת 'להפיל בפח' את הקורבן, הפוגעים מציירים לעצמם תדמית של מביני עניין, מומחים בתחומם. "מאוד מחזיק ממנו ברמה

האנושית.. מבחינת אמינות ומקצועיות" **ג.ש**

"כל שאלה ששאלתי הייתה להם תשובה מוכנה" **א.ג**

הצלחה מובטחת - הפוגעים גרמו לקורבנות לתחושה שאם הם ילכו איתם, יבצעו אחר ההנחיות שלהם, הם ודאי יצליחו: "תראה שאתה מחזיר את ההשקעה צ'יק

צ'אק" **ע.א**

"אני אדאג לך, אל תדאגי, הכול יהיה בסדר, ואני אדאג לך למחיר טוב" **ל.ל**

כושר שכנוע - ברוב המקרים מדובר היה באנשים שיודעים לשכנע, אנשים מכירות מיומנים: "גרמו לאנשים אפילו כמוני שיש להם ידע או שניים בלזהות דברים כאלה..

נתנו להם הרגשה להאמין במוצר.. וזה הצליח" **ע.א**

"כשבנאדם יודע לשכנע אז הוא יודע לשכנע" **א.ב**

"כמה שקרים... איזה יכולת יצירתית לחבר סיפור שהוא כולו קשקוש בלבוש ואיך

בלעתי את הפתיון הזה" **א.ג**

הוא יודע מה הוא עושה

הפוגע נותן לקורבן תחושה שהוא **מבין על מה הוא מדבר**, הוא יודע מה הוא עושה. הוא מתאר את עצמו כמקצועי, רציני, מומחה. פעמים רבות הוא יתאר את הניסיון שיש לו, הצלחות שחווה לאורך השנים.

הפוגע נותן תחושה שכדאי לעשות את מה שהוא מציע. תחושה שאם אתה רוצה להרוויח כדאי לך להקשיב לו, **אם תקשיב לו- ודאי שתצליח, ההצלחה מובטחת**. כל אלו מגבירים את האמון בו ומאפשרים לו לפגוע.

מעבר לזה, מדובר פעמים רבות באדם בעל **כושר שכנוע טוב**. הפוגע יודע לגרום לאנשים לרכוש מוצרים או שירותים בכל מחיר וגם אם הם כלל לא צריכים אותם. הוא יודע ללחוץ על הנקודות שיכולות להשפיע על קבלת ההחלטות של האדם ולגרום לו לבצע את העסקה.

נורות אזהרה- אנשים שיתפו שהיו כל מיני סימנים שהעידו על פגיעה אך הם לא התייחסו אליהם, למשל: "היו נורות אזהרה פה... הוא ספק גאון ספק.. אבל משהו לא מאוזן נפשית "

ג.ש

"לא האמנתי.. אני פשוט בהלם כמה נורות אזהרה היו לי וכמה לא הסכמתי לראות אותם.. והתווכחתי עם כולם... לא האמנתי, לא רציתי להאמין.. זה כאילו אבא שלי, אח שלי..

סירבתי להאמין " **ד.א**

"הייתי צריכה ישר... נורה אדומה.. איזה דבר זה שאני יעשה לך מחיר טוב... " **ל.ל**

"בדיעבד אני אומר.. הכתובת היתה על הקיר " **ש.כ**

"בדיעבד היו דברים מחשידים.. הוא מנסה להתקרב, מבקש פייסבוק.. יש לי חברים בעבודה

שנים ואני לא חבר שלהם בפייסבוק " **ש.ל**

אינטואיציה- כמה מהמרואינים אף תיארו כיצד הרגישו בתחושת בטן שמהו אינו

כשורה, אך לא התייחסו לכך: "לא הקשבתי לאינסטינקטים שלי " **א.ב**

אזהרה מוקדמת- היה מרואיין ששיתף שהוא קיבל אזהרות בנוגע לפוגע ולמרות זאת בחר

שלא להישמע לאזהרות הללו: "דיברתי עם מישהו שאנחנו קצת חברים... והוא דווקא אמר

לי.. אני חייב להגיד לך שאני לא סגור על הבנאדם הזה.. מבחינת יציבות נפשית " **ג.ש**

סימנים מקדימים

מרואינים סיפרו שהיו סימנים מקדימים לכך שמדובר בעסקה שאינה משתלמת או בכך שמדובר ברמאי, אך הם התעלמו מהם, במודע או שלא במודע.

סימנים מקדימים היו למשל **אינטואיציה פנימית**, תחושה שמה שקורה אינו נכון, לא אמין.

סימן מקדים אחר הוא בדמות **אנשים שהזהירו מפני הפוגע** מראש. בדר"כ כאשר ישנה המלצה על שירות או מוצר אנשים נמנעים ממנו ובכך מקטינים את הסיכוי להיפגע. למרות זאת יש פעמים שמסיבות שונות או מחוסר ברירה פונים בכל זאת אל האדם הזה.

מעבר לאזהרות שהגיעו מאנשים, אחת המשתתפות סיפרה גם על אזהרה שהגיעה מהבנק. היא קיבלה **הודעה מהבנק** עם המלצה לשים לב לעסקה שנעשתה.

דיבור בצורה שהלקוח לא מבין - משתתפים שיתפו בתחושה שהפוגע דיבר באופן מכוון באופן שהקשה על הקורבן להבין את הדברים ולזהות שמדובר בהונאה. למשל: "הנציג דיבר עם בעלי

מאוד מהר" **א.ס**

יצירת תחושת דחיפות - הפוגע יצר תחושה שכדאי להזדרז ולבצע את העסקה לפני שיהיה מאוחר מידי והמבצע יגמר/ המחיר יעלה/ יגמר המלאי:

"זה זמן שהוא (הפוגע) לא יודע כמה הוא יחזור.. כדאי להשקיע

עכשיו" **א.ו**

"כדאי עכשיו לקפוץ על הגל הזה... בעיקר עכשיו שיש קורונה" **ע.א**
"פשוט זה היה עכשיו, מבצע של עכשיו, לשלם ל-3 שנים ובדר"כ

זה לשנתיים.. וטאבלט" **א.ב**

"אם לא תקחי עכשיו לא יהיה לך אחר כך... מהר מהר שזה לא

יברח ממני". "תעשי את זה עכשיו כי אם לא זה לא יהיה אחר כך"

מ.ש

שימוש בטקטיקות מתוחכמות

אנשים או גופים מנצלים את האמון של הצרכנים באופן בלתי הוגן. הם עשויים להשתמש בטקטיקות מתוחכמות בכדי להונות את הקורבנות שלהם.

דרך אחת היא שימוש בטקטיקה של **זיוף** בה הנוכלים גורמים להצעות שלהם להישמע מהימנות. למשל שימוש באתר שנראה דומה מאוד עד כדי זהה לאתר של דואר ישראל, או שימוש בשם של חברה מוכרת במהלך השיחה כך שנשמע שהם חלק ממנה.

דרך נוספת היא באמצעות **דיבור בצורה שהלקוח לא מבין**. הפוגע עלול לדבר בדיבור מהיר, בשפה גבוהה ובמושגים שהאדם אינו מבין.

טקטיקה נוספת שחזרה במרבית הראיונות היא יצירת **תחושת דחיפות**. הפוגע גורם להרגשה שמדובר בהזדמנות חד פעמית שלא תחזור וחבל שלא לנצל אותה.

מאפיינים אישיותיים - יש מאפייני אישיות כמו אסרטיביות, חוסר בושה, יכולת מיקוח שמסייעים לאנשים במצבי הונאה לעמוד על שלהם ולקבל את המגיע להם. למשל: "מי שיודע להיות אגרסיבי.. מי שלא לא מצליח... אחרי דין ודברים... אין חנות אחת שלא מחזירה את הכסף" **נ.ג.**
"השאלה בסוף אם אתה הצרכן אתה מתווכח או שאתה אומר.. יאללה אני כבר פה.." **נ.ע.**

ידע פיננסי - משתתפים ששיתפו כי יש להם ידע והבנה בנושאי חוזים, עסקאות, שוק ההון ידעו להתמודד בצורה טובה יותר עם מצבים של הונאות: "אני כל היום עובד עם חוזים.. מכיר את חוק הגנת הצרכן... הכול עניין של מודעות צרכנית ומודעות לחוקים" **נ.ג.**
"העולם מלא בזה אבל מי שמודע לזה יודע ללכת בין הטיפות" **א.ד.**
"הרבה מקומות מנצלים את אי הידיעה של הצרכנים... מי שלא יודע את החוק אוכל אותה". **נ.ג.**

"לקוח אחר לא היה יודע שמדובר בהונאה, לא היה יודע לבקש פיצוי מעבר ובטח שלא היה מאיים בתביעה" **י.ש.**

אלו שהצליחו לא להיפגע

היו כמה מרואיינים שהצליחו לעלות בזמן על הפגיעה, או לאחר הפגיעה התעשתו והצליחו לפעול ולקבל את כספם בחזרה.

המאפיינים של האנשים האלו כוללים **תכונות אישיות** כמו אסרטיביות, נחישות.

מדובר ברוב המקרים על אנשים בעלי **ידע בנושאים פיננסיים**. אנשים שמכירים את החוקים, שמבינים בתקנונים, שיודעים איך להתנהל מול עסקים ונותני שירות ומוכנים להשקיע בזה גם זמן.

לרוב אלו אנשים שנתקלו פעמים רבות בעוולות מסוגים שונים, ומצליחים להגיע למצב בו הם **מקבלים את כספם חזרה או לא נפגעים כלל**, פעם אחר פעם.

חווית הפגיעה בקרב אלו שחוו **חוסר הוגנות נתפסת כפחות קשה**: "זה באמת לא הכסף, זה באמת מעצבן... לא להרגיש פראייר" **נ.ע**

לעומתם, **אלו שחוו פגיעה קשה**, ממישהו שסמכו עליו ופגע להם באמון יחו **תחושות קשות יותר**. תחושה של חוסר אמון, שכל הזמן מישהו מנסה לפגוע בהם: "כל הזמן צריך להתגונן, עם הגב לקיר, מאיפה תבוא המכה הבאה, מי ינסה לנצל אותי" **א.ס**

"יש לי פחדים.. אתר מאובטח, לא מאובטח, לא יודעת" **מ.כ**
"פעם הייתי תורמת בטלפון, מאז אני לא תורמת... הלך לך האמון" **מ.כ**

מעבר לחוסר האמון יש גם **תחושות קשות של בושה אשמה, ניצול**:
"מרגישה מנוצלת" **א.ב**

"מפח נפש שאין לתאר בכלל... לקח על הבשר ועל הנשמה שלי" **א.ג**
"לקחתי את זה מאוד קשה.. מרגישה שמישהו חודר לך לפרטיות" **מ.כ**
"יש תחושה של אשמה... אני לוקח את האירוע הזה יותר קשה.. כי זה מרגיש לי שאני זה שעשה את הטעות. נתתי אמון במי שלא היה צריך" **ש.ל**

יחד עם התחושות הקשות, יש גם **כאב וקושי על ההפסד הכספי**: "כואב, כואב בכיס, כואב בלב שנפלת ושעבדו עליך" **ה.ש**

חווית הפגיעה

חווית הפגיעה שונה מאדם לאדם ושונה בין אנשים שחוו פגיעות שונות.

אנשים שחוו חוסר הוגנות צרכנית חווים תחושה קלה של פגיעה, של כעס ותסכול. תחושה שיצאת "פראייר". לעומת זאת אנשים שחוו פגיעה קשה עלולים לסחוב את ההשלכות של הפגיעה גם שנים רבות לאחר שהתרחשה.

ההשלכות מגוונות, כאשר השלכה מרכזית במקרה של פגיעה קשה היא פגיעה רגשית שבאה לידי ביטוי **בערעור האמון בבני אדם**, והאמון בכוונות של אחרים להיטיב. יש פחד מעשיית עסקאות ברשת, חשש מהונאה שמשפיע על ההתנהלות.

פגישה רגשית נוספת קשורה באדם שנפגע. תחושה קשה של **אשמה**, בושה, ניצול, תחושה שאולי הוא לא נזהר מספיק ומחשבות על מה יכול היה לעשות אחרת.

ההשלכה האחרונה ולעיתים הכואבת ביותר היא **הפגיעה הכספית**. רבים מהקורבנות הפסידו סכומי כסף גדולים שהוסיפו על המצב הכלכלי הקשה שהיו בו עוד קודם.

המרואינים התבקשו להביע את דעתם כיצד היו יכולים להימנע מהמקרה שקרה להם ומה יכול לסייע למניעת מקרים כאלו בעתיד. לאור זאת הם הציעו מספר **הצעות פרקטיות**, כך במילים שלהם למשל:

"לעשות סקר שוק גדול ויסודי על מנת לא ליפול למקומות כאלה" ע.א

"בדיעבד, אם לא הייתי חותמת עם האדם במועד הזה..."

"הייתי מבררת באינטרנט הייתי רואה תלונות, הייתי יכולה לחשוב ולשקול בשנית" א.ב

"אם לא משהו אמין... אסור לתת פרטים" א.ז

"תמיד עדיף ללכת לגוף יותר גדול או לגוף שיש לו אמנת

שירות או תודעת שירות" ה.ש

"הרבה צרכנים צריכים להכיר.. חלק מהבעיה זה שאנשים

לא יודעים מה מותר להם, מה זכותם. וגם אין להם את

הכוח והאנרגיה להתעסק בבעיה" י.ש

הצעות פרקטיות למניעת מקרים כאלו בעתיד

במהלך הראיונות הועלו רעיונות והצעות מתוך דברים שהמשתתפים למדו מהנסיון שלהם:

□ לא לתת פרטי אשראי **לגוף שאינו מהימן**, חשוב לוודא שמדובר במישהו שאפשר לסמוך עליו.

□ לשים לב כל הזמן מה קורה **בחשבון הבנק**, מה יורד בכרטיסי האשראי.

□ לברר מראש על המוצר/ החברה.

□ לבקש **המלצות** ולדבר עם לקוחות קודמים.

□ חשוב **שבעלי עסקים** ידעו מה הזכויות של הלקוחות ומה הם נדרשים לעשות בכדי לא לפגוע בזכויות הללו.

□ יש צורך **באסרטיביות**, לא להתבייש, לעמוד על שלך.

□ לעשות קניות באופן **מחושב**, בלי לחץ.

□ הרעיון שהועלה בהרבה מהראיונות היה עניין **הידיעה**. חשוב שתהיה

לאנשים אוריינות פיננסית וגם יש להכיר ולדעת את החוקים, לדעת מה

מגיע לצרכנים ומה מותר ואסור לבעלי העסקים לעשות. מעבר לזה חשוב

להכיר את שיטות ההונאה הקיימות בשוק. המנטרה שחזרה מספר פעמים

בראיונות שונים הייתה: "ידע זה כוח".

משתתפים תיארו את הוריהם המבוגרים שנפגעו: "כשההורים שלי היו ככה.. קצת אחרי גיל 60.. אני זוכרת שהיו המון.. חברות שגבו מהם סכומי עתק.. הם לא הבינו שהם משלמים יותר ממה שצריך לשלם" **א.ס**

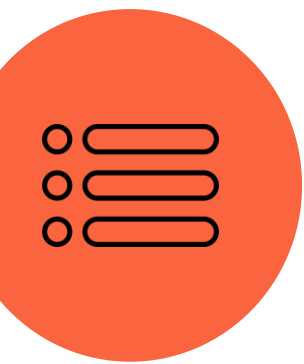
"ניסו לחדש לאבא שלי חוזה אינטרנט.. 170 שקל לחודש ל-100 מגה.. אני מכיר את המחירים... בנאדם מבוגר לא תמיד.. יש לו את הכוחות להתעסק.. לא תמיד מבין. אומרים לו אינטרנט מבחינתו 100 מגה 200 מגה.. אין לו את ההבנה הזאת..." **נ.ג**

גם הנושא של **צעירים** שמתפתים אחרי הבטחות שונות עלה באחד הראיונות: "פשוט הזוי שילד מוציא 50 שקל על פחית של 330 מ"ל.. זה משהו.. טעם מיוחד.. אני אומר לו 50 שקל זה נראה לך הגיוני? הוא אומר תשמע.. יש איזה משפיען רשת שממליץ עליו.. זה פצצה, זה מביא חלבון.." **נ.ע**

מרואינת נוספת תיארה קבוצה נוספת שנמצאת בסיכון ליפול קורבן, **אנשים בעלי צרכים מיוחדים**: "יש לי אח חינוך מיוחד שהוא נוטה ליפול בקלות. הוא עולה למונית.. סוף הנסיעה בעל המונית יכול להגיד לו 300 שקל הוא ישלם, לא ישמע לו הזוי בכלל. גם אם זה נסיעה של חצי שעה, 20 דקות.. הוא ישלם" **י.ד**

קבוצות סיכון

- הרבה מהמשתתפים שמעו על מבוגרים שנפלו קורבן, אך לא מכירים סיפור אישי מקרוב.
- אחד המשתתפים סיפר על אביו שנפל קורבן להונאה והציע שחשוב ללוות אנשים מבוגרים, בעיקר בכל הקשור בעסקאות מקוונות.
- **צעירים מתפתים** כששומעים על מבצעים חד פעמיים וכד' וגם כשיש כוכבי רשת או מפורסמים שממליצים על משהו הם הולכים אחריהם.
- קבוצת סיכון נוספת שעלתה מאחת המשתתפות היא של **בעלי מוגבלויות**. היא סיפרה שאנשים מנצלים את התמימות שלהם ופוגעים בהם.



סיכום ומסקנות

מהמחקר עולה כי בכדי למנוע עוולות מסוגים שונים יש צורך בכלים ומיומנויות מגוונים.

במקרים של **חוסר הגינות צרכנית** הדבר החשוב ביותר הוא הכרת החוק והבנת זכויות הצרכנים. ככל שלקוחות יצברו ידע וירכשו כלים ומיומנויות תהיה להם האפשרות להימנע ממקרים כאלו בעתיד.

על מנת למנוע מצבים של **פגיעות קשות יותר**, יש צורך בידע ובכלים נוספים. לאור הראיונות נראה כי הפוגעים מצליחים לרכוש את אמון הקורבנות בצורה יחסית פשוטה, למרות סימני אזהרה שונים.

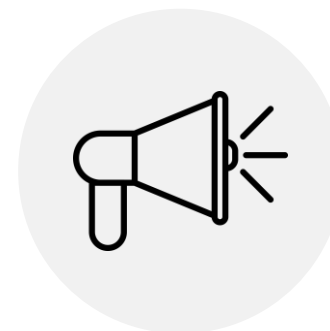
קורבנות שיקבלו כלים שיסייעו להם לזהות סימנים כאלו, שיבינו שמנסים לרכוש את האמון שלהם, שיכירו את סוגי ההונאות הקיימות, ידעו להיזהר ולהימנע ממקרים כאלו.



ככל שקיים מקבץ רחב יותר של סיבות כך הסיכוי לפגיעה חמורה עולה.



במקרים של חוסר הגינות צרכנית קיים סיכוי גבוה שהקורבן יצליח להימנע מפגיעה כספית.



הדבר החשוב ביותר בכדי למנוע פגיעות הוא ידע פיננסי וידע בנושאים של חוקי הגנת הצרכן.

המלצות



מחקר המשך

בכדי להבין מהן הפרקטיקות הטובות ביותר להימנע מפגיעות בעתיד יש לבצע מחקר המשך. מחקר זה יבחן פרקטיקות שנעשו בעולם והביאו לתוצאות חיוביות, שהצליחו למנוע פגיעות או להוריד את כמות הנפגעים. לאור הפרקטיקות הללו ניתן יהיה לגבש המלצות בנוגע לפרקטיקות המיטביות ביותר.

במי להתמקד

לאור המחקר נראה שאין אוכלוסיות ספציפיות שנופלות קורבן יותר מאחרות. עם זאת, אנשים שאין להם ידע ומיומנות פיננסית יטו יותר ליפול קורבן, כמו גם אנשים שנמצאים במצב כלכלי קשה. מעבר לזה, יש אוכלוסיות שנמצאות בסיכון, כמו הקשישים ובעלי המוגבלויות ויש לתת את הדעת אליהם.

באיזה סוגי עוולות להתמקד

המדגם במחקר אינו מתיימר להיות מדגם מייצג, אך נראה שתופעה של חוסר הגינות צרכנית נפוצה בצורה נרחבת יותר מאשר פגיעות משמעותיות. לאור זאת חשוב לשים דגש על כלל סוגי הפגיעות הקיימות, ולא להתמקד רק בפגיעה הקשה יותר או הנפוצה יותר.



תיאור המקרים

א.ו

בת 50, גרושה, אמא לשלושה ילדים בגילאי 14-17. גרה בקיבוץ ליד חיפה. עבדה בהייטק. בגלל מחלה עזבה את העבודה ועובדת במשרה חלקית בתחום אחר.

א.ו עברה תקופה קשה מבחינה כלכלית ובריאותית וחיפשה דרך להרוויח כסף. היא הצטרפה לקבוצת פייסבוק שעוסקת בהשקעות וראתה שם פרסום של האדם המדובר. האדם הסביר לה על השקעות בבורסה והיא הבינה שהוא ילמד אותה איך להשקיע. היא העבירה לו 10,000 ש"ח לחשבון הבנק שלו למטרת השקעה. בהתחלה, האדם שלח לה תמונות וגרפים שמתארים את ההשקעה שעשתה. אחרי חודש, הוא ביקש ממנה להשקיע עוד 10,000 ש"ח. היא לא רצתה להשקיע עוד כי לא ראתה שההשקעה מרוויחה. מאז, האדם הפסיק לענות לה לטלפון. בשלב זה היא הבינה שהיא נפלה קורבן להונאה. היא פנתה למשטרה, אך המשטרה לא עזרה לה וחילזלו במקרה שלה. הם אמרו לה שזו בעיה שלה שהיא נתנה את הכסף מרצונה.

פגיעה

מצבי פגיעות

נראה אמין

טקטיקות מתוחכמות

ע.א

בן 45 מהדרום, נשוי בשנית, אב לתאומים בני 10 וחצי מנישואים ראשונים. עבד לאורך השנים בעבודות שונות, רובן בתחום החינוך.

ע.א נחשף לקבוצה בפייסבוק שם סיפרו לו על מוצר חדש שהולך להכנס לארץ. הוא הגיע להרצאה שבה סיפרו לו על המוצר והציעו לו להשקיע בו. המוצר היה אבקה טבעית שמעוררת ונותנת אנרגיה. הוא השתכנע והשקיע מעל 5,000 ש"ח במוצר, אך לא הצליח למכור אותו. כאשר הוא ניסה לפנות לחברה לבקש להחזיר את הסחורה ולקבל את הכסף, הוא לא הצליח להשיג את החברה. בסופו של דבר, הוא הבין שהוא נפל קורבן להונאה.

פגיעה

מצבי פגיעות

נראה אמין

טקטיקות מתוחכמות

סימנים מקדימים

א.ד.

בת 59, נשואה, אמא ל-2 ילדים בני 18 ו-21, מנהלת מרכז מידע, גרה בישוב בצפון.

א.ס סיפרה על בן זוגה, ק. לפני שלוש שנים קיבל ק, שחזר הביתה מהעבודה, טלפון מנציג שטען שהוא מ"אייס", חברת בת של בזק. הנציג הציע הטבה הקשורה לתקשורת, וק., מבלי להבין את הפרטים במלואם, הסכים להוראת קבע של 3,600 ₪ לשנה.

ק. עולה חדש והעברית שלו אינה טובה כל כך והנציג ניצל את חוסר ההבנה של ק. לאחר שהבין את ההונאה, ק. ו-א.ס ניסו לבטל את העסקה. עם זאת, לאחר 48 שעות, החברה טענה שהביטול בלתי אפשרי. לאחר מכן א.ס התקשרה אליהם שוב ושוב ושלחה מיילים, שהסתיימו בתלונה שהגישה למשרד התקשורת. לאחר שסיפרה על כך לחברה הם ביטלו את העסקה והחזירו להם את כספם חזרה.

הונאה

מצבי פגיעות

טקטיקות מתוחכמות

הצליחו לא להיפגע

א.ב.

בת 50, נשואה, אמא לשתי בנות בגילאי 19 ו-24. גרה בבת ים. עובדת עם ניהול כספים.

לפני כ-4 שנים בתה של א.ב עמדה לעלות לכיתה י' והיא קיבלה שיחת טלפון מנציג של אתר אינטרנט שהתיימר להציע סיוע מיוחד בלימודים. האתר התהדר באפשרויות שונות, כולל שיעורים פרטיים עם מספר מורים שבתה יכלה לקבוע בנוחות.

לאחר השיחה הגיע אליהם נציג הביתה, הוא היה חביב והציג את עצמו גם כשותף בחברה וגם כמורה לאנגלית. הוא תיאר את יתרונותיו של האתר, והדגיש כיצד הוא מתיישב עם חומר הלימוד של משרד החינוך. לדבריו, הפלטפורמה מציעה משאבים מקיפים לשיפור ההתקדמות האקדמית של בתה. יתר על כן, הוא טען שיש הנחה לזמן מוגבל ושכדאי להן להחליט מהר.

א.ב בסופו של דבר השתכנעה ושילמה 6,700 ש"ח.

בהשוואה בין העלות להעסקת מורים פרטיים לשלוש השנים הבאות, היא הגיעה למסקנה שהאתר מציע פתרון חסכוני יותר. הם חתמו על ההסכם, וכבונוס, הנציג העניק לבתה במתנה טאבלט, תוך שהיא פותחת אותו לנגד עיניהם.

לאחר שביתה קיבלה את שם משתמש וסיסמא לאתר הם נוכחו לגלות שכל ההבטחות היו לשווא. החומר לא היה עדכני, שיעורים פרטיים לא ניתן היה לקבוע.

משפנו וניסו לקבל את כספם בחזרה קיבלו סירוב בטענה שמכיוון שמדובר בחומר מקוון הם יכולים להעתיק את כל האתר מרגע הכניסה שלהם ולכן אין ביטולים או החזרות לאחר התשלום.

הונאה

נראה אמין

יודע מה הוא עושה

טקטיקות מתוחכמות

א.ג.

בת 56, גרושה, אמא לשניים, מתל אביב. עו"סית שעובדת בניהול ידע במשרד הרווחה.

לפני כשנה וחצי בתקופה בה ילדיה גדלו ועברו לדירות משלהם, בעודם לומדים באוניברסיטה הוצאותיהם היו גבוהות, והכנסתם נמוכה. א.ג רצתה מאוד לסייע להם כלכלית וחיפשה מקור הכנסה נוסף.

היא נתקלה במודעה מקוונת המבטיחה הכנסה פסיבית. למרות ניסיונות ראשוניים ללא מענה ליצור עימם קשר, היא המשיכה. בסופו של דבר, היא דיברה עם גבר נחמד וידידותי שסיפר לה על ההשקעה. היא העלתה שאלות, והוא סיפק תשובות משכנעות. המודל העסקי שלהם כלל יצירה ומכירה של אתרים, מינוף אתרים בגוגל לחשיפה, הוא צייר תמונה של רווחים ניכרים. היא החליטה ללכת על זה, לקחה הלוואה וקנתה שני אתרים בסכום של 72,000 ש"ח.

בהתחלה אמרו לה שלוקח כמה חודשים עד שהאתר עומד. מידי פעם ניסתה לברר מה קורה אך לא לחצה. כעשרה חודשים לאחר מכן, היא ניסתה ליצור איתם קשר שוב, אך לא הצליחה לתפוס אותם. בביקור באתר האינטרנט שלהם, היא גילתה שהוא סגור לשיפוצים. היא התחילה להבין שמהו לא בסדר. היא פנתה לחבר קרוב שעבד במכירות אתרים, הוא בדק ואישר את חששותיה שמדובר בהונאה.

היא הגישה תביעה. אך לעבריין היו נושים רבים והוא פשט רגל. היא הבינה שלא תקבל את כספה בחזרה.

פגיעה

**סימנים
מקדימים**

**טקטיקות
מתוחכמות**

**יודע מה
הוא עושה**

**נראה
אמין**

**מצבי
פגיעות**

א.ד.

בן 27, נשוי, אב ל-2 בנות, גר במרכז הארץ. סטודנט לתואר ראשון בפסיכולוגיה באוניברסיטה במרכז.

לפני כמה חודשים א.ד. פתאום שם לב שבכרטיס אשראי של אשתו שאינו בשימוש נעשו בו כל מיני חיובים שהם לא ביצעו. כל פעם סכומים די נמוכים, בין 100-400 ש"ח. הוא הבין מיד שזה לא משהו שהם עשו וביטל את הכרטיס.

בדיעבד, הם לא יודעים איך זה קרה בדיוק והם לא מוצאים בבית את הכרטיס. מצד שני נראה לו מוזר שמישהו מצא או גנב את הכרטיס וישתמש בו רק לסכומים קטנים ולא יקח כבר סכום גדול יותר.

אחרי שביטלו את הכרטיס א.ד. סיפר שהדבר שהיה הכי קשה ולא נעים בסיפור היה ההתנהלות מול חברת האשראי. א.ד. שיתף בכך שחברת האשראי לא החזירה להם את הכסף בסופו של דבר. הוא ואשתו התבקשו למלא כל מיני טפסים ולהחזיר לחברה בפקס. הטפסים נשלחו בדואר להורים של אשתו ולקח להם הרבה זמן להבין איפה הם ומה הם צריך לעשות. חברת האשראי לא הסכימה להחזיר את הכסף בגלל הזמן שלקח וכו'.

התחושה שלו היא שזה העוול הגדול ביותר שקרה בהקשר הזה. ההתנהלות של חברת האשראי. הוא אומר שאין איזה שהוא מנגנון פשוט לביטול אשראי ולקבלת כסף חזרה, הכול מאוד מסובך ומסורבל.

**חוסר
הגינות
צרכנית**

**הצליחו לא
להיפגע**

ז.א

בן 40, נשוי, אב ל-8 ילדים, גר בעיר בצפון הארץ. מחנך בבית ספר תיכון בצפון.

ג.ש

בן 51, גר בישוב ליד ירושלים, נשוי עם שלושה ילדים. עצמאי, עוסק בנושאים של פיתוח ארגוני ואימון.

בשנת 2006, א.ז, היה חייל קרבי צעיר, הגיע בשעת בוקר מוקדמת לתחנה מרכזית בתל אביב. איש מכירות ידיותי הציע לו להיכנס לחנות שלו לקבל מתנה שמיועדת לחיילים. כשנכנס המוכר נתן לו מגוון של מכשירי חשמל כמתנות, פשוט כי הוא חייל. א.ז, שהיה רגיל לקבל מתנות כחייל, לא מצא את זה חשוד. אולם כאשר המוכר התעקש לאמת את פרטי כרטיס האשראי שלו לפרטי החוגר הוא קלט בזווית העין שהוא מצמיד את כרטיס האשראי לאיזה שהוא מכשיר במטרה להעתיק את הפרטים. הוא תפס את ההונאה בדיוק בזמן, ומנע את העתקת פרטי כרטיס האשראי שלו. כמה ימים לאחר מכן, נודע לו כי מדובר בחלק מפרשת הונאה נרחבת שפגעה בהרבה חיילים.

ג.ש, מתעסק בתקופה האחרונה בנושאי שוק ההון. כחלק מרצונו להרחיב ידע, הוא פנה למורה מקצועי בתחום והחל בתהליך למידה. המורה הקודם שלו המליץ עליו, אך חבר שמכיר אותו הזהיר שהמורה החדש אינו יציב נפשית. ג.ש החל בקבלת שיעורים והצטרף לקבוצת WhatsApp שבה נערכו התייעצויות ונשלחו תכנים. תוך כדי התהליך הוא שילם על כמה שיעורים שנותרו לו לעבור בתשלום מראש. בסמוך לכך, המורה החל להתנהג בצורה מזרה ולא ענה להודעות. לאחר כמה ימים הוא עדכן את כולם שהוא בתהליך גמילה מסמים ולכן הוא לא זמין. כאשר ג.ש פנה אליו בהודעה פרטית באיזה שהוא עניין הוא ענה לו בצורה מאוד פוגעת והוא החליט שהוא רוצה להפסיק ללמוד אצלו. מאז הוא לא מצליח לקבל בחזרה את הסכום ששילם מראש למרות שלא קיבל את השיעורים הללו.

הונאה

הצליחו לא להיפגע

סימנים מקדימים

טקטיקות מתוחכמות

מצבי פגיעות

חוסר הגינות צרכנית

מצבי פגיעות

נראה אמין

יודע מה הוא עושה

סימנים מקדימים

ד.א

בת 62, גרושה, אמא לבן 26, עובדת בתור מעצבת גרפית. מתל אביב. לפני שנתיים התחתנה שוב והיא בהליכי גירושין.

לפני כ-7 חודשים, ד.א פוטרה מהעבודה והיתה במצב כלכלי קשה. יוני, אחד השכנים שלה הציע שיעזור לה. הוא שכנע אותה לקחת הלוואה כדי לכסות את המינוס בחשבון הבנק ואת החלק של הריבית הגבוהה של המשכנתא. היא הסכימה לקחת את הלוואה, והם יחד נכנסו לאתר הבנק לבדוק את האפשרויות.

הוא ישב עם המחשב והיא לצידו כשהוא מבצע את הדברים והיא נותנת לו את פרטי חשבון הבנק, סיסמאות וכו'. הם יחד לקחו עבודה הלוואה של 65,000 ש"ח מהבנק, והעבירו אותה לכיסוי המשכנתא שלה. בדיעבד ד.א הבינה שיוני העביר את הכסף לחשבון הבנק שלו ולא שלה, אך היא לא שמה לב לזה באותו הרגע.

אחרי כמה זמן ראתה שאין שינוי במשכנתא, פנתה אל הבנק והם אמרו לה שלא בוצעה שום העברה אליהם. לקח עוד קצת זמן עד שהבינה שנפלה קורבן, מדובר באדם שיטתי שבונה אמון ופוגע באנשים רבים. יש נגדו המון תלונות במשטרה ובבתי המשפט מתנהלים נגדו כמה משפטים.

פגיעה

מצבי פגיעות

נראה אמין

יודע מה הוא עושה

טקטיקות מתוחכמות

ה.ש

בת 41, גרה ברמת הגולן. נשואה עם שלושה ילדים, עובדת ברכש בחברת הייטק. עברה דירה בקיץ האחרון.

ה.ש עברה דירה והיתה בתקופה של עבודה מול הרבה ספקים ובעלי מקצוע. המעצבת איתה עבדה במהלך המעבר והשיפוץ הפנתה אותה לספק המופיע באתר מוכר לצורך רכישת ספריה בהתאמה אישית. הצעת המחיר הייתה טובה מבחינתה (5000 ש"ח) והתמונות באתר שלו היו מבטיחות. למרות זאת, הספק סיפק מוצר פגום. כוננית הספרים הייתה עקומה, לא יציבה ולא בצבע אותו בחרה. הספק נמנע מתיקון הבעיות וטען שהוא הקשיב בדיוק להוראות של המעצבת.

לאחר דין ודברים ה.ש ביטלה את הצ'ק האחרון עבורו, מה שגרם לספק לפנות אליה ולהבטיח תיקון. היא התרצתה וביצעה העברה עם הסכום שנותר ומאז הוא לא עונה ולא הגיע לבצע תיקונים והיא תאלץ לזרוק את הספריה ולרכוש ספריה חדשה.

הונאה

מצבי פגיעות

יודע מה הוא עושה

ש.מ

בת 37, פיזיותרפיסטית, רווקה, גרה בתל אביב

ש.מ נסעה לפני כמה חודשים ברכבת הקלה בתל אביב. היא עלתה בתחנה שלא מתקפים את הכרטיס כשנכנסים אלא במהלך נסיעה יש לתקף. היא שכחה לתקף ולהוציא ברקוד, ולא היה שום דבר שהזכיר לה לעשות את זה.

כשהגיעה לתחנה בה ירדה הייתה צריכה להראות ברקוד ונזכרה ששכחה לתקף. היא פנתה למישהו שנראה עובד בתחנה ושאלה אותו מה עליה לעשות. הוא היה פקח של הרכבת ונתן לה דו"ח של 180 ש"ח, למרות שהיא בסך הכול ביקשה עזרה.

היא לא ניסתה לעקוץ או לא לשלם.

היא ערערה על הדוח ולא קיבלו את הערעור שלה. טענו שהיא נסעה בלי לשלם ולכן צריכה לשלם את הדוח. היא יכולה לערער על הערעור אבל המשמעות היא שאם לא יקבלו אותו היא תצטרך לשלם על הוצאות המשפט ולכן לא רוצה לערער בשנית.

חוסר
הגינות
צרכנית

י.ד

בת 24, נשואה, אם לשתי בנות גרה בעיר במרכז הארץ. מורה מחנכת בבית ספר במרכז.

י.ד עשתה הזמנה בעלי אקספרס, משהו שעושה הרבה, וחיכתה למשלוח שאמור היה להגיע. אחרי כמה זמן היא קיבלה הודעה שנראתה הודעה מדואר ישראל ובה כתוב שההזמנה שלה מתעכבת במכס ושצריך לשלם עוד סכום כסף כדי לשחרר אותה מהמכס. זה היה נראה לה מוזר וחריג ביחס להזמנות קודמות שעשתה אבל האתר היה נראה אמין, נראה היה לגמרי שמדובר בדואר ישראל.

היא הזינה את פרטי האשראי. כעבור כמה דקות התחילה לקבל הודעות מהבנק שלה על חיובים שנעשו בכרטיס שלה בכל מיני בתי עסק. היא נורא נבהלה, חשבה שנעלם לה האשראי ומישהו משתמש בו. ישר התקשרה לחברת האשראי וביטלה את הכרטיס. לקח לה עוד קצת זמן להבין שמדובר בהונאה. שהפרטים שהזינה באתר של הדואר זה מה שגרם לזה. בסופו של דבר חברת האשראי החזירו לה את הכסף על העסקאות שלא ביצעה.

פגיעה

הצליחו לא
להיפגע

סימנים
מקדימים

סקטיקות
מתוחכמות

י.ש

בן 43, גרוש פלוס שתיים. מגיע מרקע של מדעי המחשב, כיום עובד בפיתוח עסקי.

יש אדם שמכיר ומתעסק הרבה במקרים של עוולות מסוגים שונים בהקשר של משפטים ותביעות למיניהן. הוא סיפר מעט על מקרים ספציפיים אבל בעיקר תרם מהמידע שלו למניעה עתידית.

מקרה לדוגמא שסיפר קשור באפליקציה של קופת החולים.

באפליקציה יש אפשרות ללכת לאימוני כושר. הוא היה באזור בארץ שלא מכיר ונרשם שם לאיזה שהוא אימון. כאשר הגיע לאימון התברר לו שזה אימון סגור לנשים בלבד והוא לא יכול להצטרף. הוא אומר שאם היה מדובר על צרכנים אחרים שלא מכירים את החוק הם היו מתבאסים, מבקשים החזר עבור השיעור שהפסיד וזהו. הוא לא סיים כך. הוא פנה אל קופת החולים, איים בתביעה, וביקש לקבל פיצוי של 100 ש"ח על ההטעה הצרכנית שחווה. על זה שהוא נסע, בזבז זמן ודלק ולא קיבל את השירות שהוא ביקש. הוא קיבל את הפיצוי הזה. לקוח אחר לא היה יודע שמדובר בהונאה, לא היה יודע לבקש פיצוי מעבר ובטח שלא היה מאיים בתביעה.



הצליחו לא להיפגע

מ.כ

בת 49, אלמנה. שני ילדים בגילאי 19-20. עובדת בחברת תקשורת גדולה בתור רכזת תפעול, גרה בעיר קטנה במרכז.

בחדש מרץ האחרון בשישי בערב באזור השעה 23:00 היה להם שיחת טלפון בבית. מ.כ שומרת שבת, הילדים שלה שלא שומרים שבת ענו לטלפון. זה היה מחברת האשראי שלה ואמרו להם שיש חשד להונאה בכרטיסה אשראי שלה. שאלו אותה אם היא ביצעה כמה עסקאות בשעות האחרונות. הילדים הסבירו לנציג שאמא שלהם שומרת שבת ולא נוגעת בכסף בכלל בשבת ואין אפשרות כזו. בחברה תיארו עסקאות שונות שנעשו בתוך זמן קצר בכל מיני מדינות בעולם. הילדים התעקשו שזה לא יכול להיות והאמא שומרת שבת ולא קונה כלום.

חברת האשראי הודיעו שיבטלו את האשראי ויזמינו לה כרטיס חדש ושתדבר איתם ביום ראשון הם יחזירו לה את הכסף שנלקח ממנה. הילדים בדקו גם בארנק של מיכל לוודא שאכן הכרטיס שם והוא באמת היה בארנק.

מ.כ סיפרה שהיא התחילה לבכות ולקחה את זה מאוד קשה. זה הרגשה מאוד לא נעימה, פלישה לפרטיות שלך.

ביום ראשון התקשרו אליה מהחברה ואמרו שצריך לעשות לה תחקיר מהבטחון של חברת האשראי כדי שיוודאו שאכן היא לא עשתה את העסקאות ויזכו אותה. הם תחקרו אותה ושאלו הרבה שאלות. היא אומרת שכל הסיטואציה הייתה קשה לה. הרי הם אלו שהתקשרו אליה ואמרו שיש חשד להונאה, אז למה לא מאמינים לה? הייתה תחושה לא טובה בכל ההתנהלות שלהם מולה.

זה היה סוף חודש, היה לה בחשבון לפני ההונאה בערך 1,000 ש"ח. עשו באשראי שלה עסקאות בכמה מאות דולרים. היא סיפרה שאין לה יכולת להיכנס למינוס ונאלצה לקחת הלוואה במזומן מהבת שלה עד שחברת האשראי החזירה לה את הכסף. כל ההתנהלות שלהם הייתה איטית. תחקרו אותה שוב אחרי שבועיים. בסופו של דבר אחרי שלושה שבועות החזירו לה את הכסף.



הצליחו לא להיפגע

מ.ש

בת 56, אם חד הורית לבן 18, עובדת בחברת מזון גדולה, אחראית על מוצרי החברה בשני סופרים, גרה בעיר גדולה במרכז הארץ.

מ.ש ראתה מודעה בפייסבוק שאחד הסניפים של פנדורה נסגר ויש חיסול מלאי של הצמידים. במודעה נכתב שהמלאי מוגבל וכדאי להזדרז ולהזמין. על מנת לרכוש את הצמיד, היא התבקשה לשחק באיזה שהוא משחק. לאחר מספר ניסיונות היא הצליחה במשחק והתבקשה לתת פרטי אשראי בכדי לקבל את הצמיד בזכותה.

לאחר כמה ימים, אחותה שרכשה כמוה את הצמיד התקשרה וסיפרה לה שמדובר בהונאה. היא לא קיבלה את הצמיד ולא את הכסף שלה בחזרה.

פגיעה

**נראה
אמין**

**סקטיקות
מתוחכמות**

**סימנים
מקדימים**

ל.ל

בת 65, נשואה לגרוש עם שישה ילדים ואין לה ילדים משלה. גרים בעיר ליד ירושלים. עבדה בתחום המשוב ועזבה לפני כ-5 שנים את העבודה בגלל מחלה ממנה סובלת ובגלל תאונה שעברה.

ל.ל סיפרה שהיא עבדה בתור יועצת מחשוב וחיפשה תקופה ארוכה ספק אינטרנט טוב עם שירות אמין ומהיר, ומצאה חברה מסוימת. היא הייתה מאוד מרוצה ממנה באופן אישי והמליצה לעשרות לקוחות שלה לעבור לחברה הזו. לפני כשנתיים עברה דירה ולקראת המעבר היא פנתה לחברה ושאלה מה ההתנהלות במעבר דירה. נאמר לה להתקשר ביום המעבר ולבקש לנתק את הקו. היא סיימה את השיחה וביקשה מהפקידה במפורש שלא לנתק אותה ושהיא תתקשר שוב ביום המעבר. כעבור 24 שעות ניתקו את קו האינטרנט שלה. היא התקשרה לחברה והם אמרו שעבור חיבור מחדש היא נדרשת לשלם 200 ש"ח. היא סירבה, כעסה ומאוד התאכזבה מהם. היא הסבירה להם שהיא הביאה להם עשרות לקוחות ושהטעות היא שלהם, אך הם לא הסכימו לשנות את המדיניות. בסופו של דבר היא השתמשה באינטרנט של הטלפון הנייד במשך שבועיים עד מעבר הדירה ואחרי שעברו דירה עברו לספק אינטרנט אחר.

**חוסר
הגינות
צרכנית**

נ.ע

בן 27, מישוב בצפון, נשוי, אב לשניים. סטודנט למשפטים שנה אחרונה. עובד בתור מדריך פנימייה ורכז חברתי בתיכון בצפון הארץ.

הפגיעה של נ.ע קרתה כשקנה מכשיר חשמלי באחת מרשתות החשמל גדולות. המכשיר עלה 800 ש"ח והיה לו שוברים של buyme שרצה לקנות איתם. הוא קרא את התקנון של החברה לפני שהגיע לחנות וראה שאין שם אזכור לכך שאי אפשר לקנות מבצעים עם buyme. כאשר הגיע לחנות ואמרו לו שיש באותו יום מבצע, המכשיר עולה 720 ש"ח במקום 800 שח. הוא רצה לשלם עם השובר שלו אך בקופה אמרו לו שהמחיר הוא 800 ש"ח בגלל שמשלם עם שובר. הוא התווכח איתם, קראו למנהל וגם הוא אמר שזה 800 ש"ח. נ.ע אמר לו שהוא לא מתווכח איתו כרגע כי אין לו זמן לזה, הוא עם הילדים וכו' אבל שידע שהוא עוד יחזיר לו את הכסף הזה, המנהל טען מנגד שהוא לא יחזיר זה המדיניות. נ.ע הדגיש במהלך הראיון שהכסף זה לא העניין כאן. מה שחשוב לו זה העקרון. אם משהו מגיע לו אין סיבה שלא יקבל אותו. יום למחרת הוא התקשר לחברה וגם שם נאמר לו שהמדיניות שנקטו איתו בסניף היא נכונה, אי אפשר לשלם עם שוברים כשיש מבצע. הוא ביקש מחבר שלו שהוא מתמחה במשפטים שינסח מכתב לחברה. במכתב פירט את האירוע וציין מספר סעיף בתקנון שמראה שאין מניעה לקנות עם שובר עם מבצע. פחות מחצי שעה לאחר מכן קיבל מהם טלפון, התנצלו ואמרו שכבר זיכו את האשראי שלו בכל הסכום (80 ש"ח).

חוסר הגינות צרכנית

הצליחו לא להיפגע

נ.ג

בן 40, נשוי אב לחמישה ילדים. במקצועו רואה חשבון. עובד בתור סמנכ"ל כספים בחברה ציבורית. גר בעיר בצפון הארץ.

נ.ג תיאר הרבה מקרים ששמע עליהם. הוא הדגיש במהלך הראיון שלא מדובר על עוולה או הונאה צרכנית אלא על חברות ועסקים שלא עומדים בחוק הגנת הצרכן. תיאר את החוק של הגנת הצרכן ואת החוק בהקשר של עסקת מכר מרחוק. הוא אומר שמי שעושה עסקה באינטרנט יכול להחזיר את המוצר אחרי 14 יום ולא 48 שעות כמו בבית עסק שאתה מגיע אליהם. מעבר לזה דמי המשלוח אמורים להיות על חשבון העסק ולא על חשבון הצרכן. בפועל הרבה עסקים לא מכבדים את זה. הוא אומר שבכל פעם שקורה לו דבר כזה והוא מתווכח עם בעל העסק בסופו של דבר הוא מקבל את הכסף בחזרה כמו הדין. לדוגמא- אשתו קנתה בגד באינטרנט ורצתה להחזיר אותו אך החברה ביקשה לחייב אותה בדמי משלוח. הוא התווכח איתם והם אמרו לו שזה מה שכתוב בתקנון שלהם. הוא הסביר להם שהתקנון לא משנה, מה שחשוב זה החוק. אי אפשר לכתוב תקנון שמנוגד לחוק. בסופו של דבר הם החזירו לו את הכסף. היבט נוסף שהוא תיאר הוא הנושא של רכישה באמצעות קופונים. הוא סיפר שאשתו קיבלה קופון מהעבודה ולא צוין על גבי הקופון מה התוקף שלו. כאשר באו לממש את הקופון התברר להם שהתוקף שלו פג. הוא פנה לחברה, דיבר והתווכח ואף שלח להם התרעה מפני תביעה והתכתב ארוכות עם עו"ד של החברה. בסופו של דבר נתנו לו שני שוברים. לפי החוק הם מחויבים לציין את מועד סיום הקופון ומשלא עשו זאת הם נאלצו לתקן את הטעות.

חוסר הגינות צרכנית

הצליחו לא להיפגע

ש.ב.

בן 28, נשוי, אב לשניים, גר בעיר בדרום הארץ. עובד בחברת ביטוח גדולה וגם יועץ לכלכלת המשפחה ויועץ משכנתאות.

לפני כ-5 שנים, ש.ב. היה בחור צעיר שסיים תיכון וחיפש דרך להרוויח כסף מהיר וקל. לאחר קורס בשוק ההון, הוא החליט להשקיע בבורסה והחליט לעבוד עם ברוקר מסוים. המכללה שלמד בה המליצה לפנות לברוקר הזה, לטענתם הוא אמין וכדאי לעבוד איתו. כמעט כל מי שלמד איתו השקיע דרך אותו הברוקר.

בהתחלה הרוויח כסף והחליט לקחת הלוואה ולהשקיע עוד. לקח הלוואה של 25,000 ש"ח כהשקעה נוספת.

עם הזמן, החלו תקלות חוזרות ונשנות במערכת. המערכת תקועה, השירות לקוחות לא עובד. באחת הפעמים הברוקר שלח הודעה שהתקלה תוקנה ופיצה את כולם בסכום כסף.

לאחר קצת זמן הוא קיבל הודעה שהחברה פשטה את הרגל. הוא הבין שהכסף שהשקיע לא נשמר בנאמנות והכול הלך.

הונאה

מצבי פגיעות

נראה אמין

סימנים מקדימים

ש.ל.

בן 43, נשוי ואב לשלושה ילדים. מנהל מעבדה כימית במפעל במרכז הארץ, גר בעיר בצפון.

לפני כשנתיים הגיע עובד חדש למפעל בו ש.ל. עובד. העובד החדש ניסה ליצור קשרים עם שי, וכל הזמן הציע לו לבוא אליו הביתה וביקש להיות חבר שלו בפייסבוק. במפעל, יש מנהג שבימי חמישי אוכלים צהריים יחד. מאחר שאין זמן לצאת לאכול, מישהו לוקח מכולם את כרטיסי האשראי שלהם והולך להביא אוכל לכולם. העובד החדש הזה החל לקחת על עצמו את התפקיד. בדיעבד, שי גילה שהעובד השתמש בכרטיס שלו לקניות קטנות נוספות.

פעם אחת, הוא נעלם עם האשראי של ש.ל. כאשר התקשר אליו וביקש להבין מה קורה. העובד טען שהוא היה צריך ליסוע בדחיפות ולא הספיק להחזיר לו את הכרטיס. ש.ל. לא נבהל וביקש שיחזיר לו למחרת את הכרטיס.

לאחר כמה זמן קרה מקרה דומה בו הוא שכח כביכול להחזיר ל-ש.ל. את הכרטיס. הוא אמר שיבוא אליו הביתה להחזיר ולא הגיע. למחרת לא הגיע לעבודה ו-ש.ל. חסם את הכרטיס שלו. אז גילה שהוא ביצע עסקאות ב-30,000 ש"ח בכרטיס. בדיעבד התברר שמדובר בעבריין מוכר. הוא עזב את מקום העבודה וכולם החליפו את כרטיסי האשראי שלהם.

הונאה

נראה אמין

סימנים מקדימים

סה"כ חומרה	שימוש בטכניקות מתוחכמות	כוונה של הפוגע	נזק נפשי	נזק כספי	
17	5	5	3	4	א.ו
14	5	4	2	3	ע.א
9	3	3	2	1	ס.א
12	4	3	2	3	א.ב
20	5	5	5	5	א.ג
2	0	1	0	1	א.ד
10	5	5	0	0	א.ז
3	0	1	1	1	ג.ש
19	4	5	5	5	ד.א
7	0	3	2	2	ה.ש
9	5	4	0	0	י.ד
0	0	0	0	0	י.ש
5	2	0	1	2	ל.ל
7	1	3	3	0	מ.כ
9	4	3	1	1	מ.ש
2	1	1	0	0	נ.ע
1	0	1	0	0	נ.ג
9	3	3	2	1	ש.כ
12	3	5	3	1	ש.ל
3	2	1	0	0	ש.מ

תודה על ההקשבה!
