



## ארגון אמון הציבור

אפריל 2013

# מדריך זכויות לקשישים העושים שימוש בשירות לחצני מצוקה

המדריך אינו מהווה חוות דעת משפטית או רפואית ואינו בבחינת יעוץ משפטי או רפואי ואינו מהווה תחליף ליעוץ משפטי

תודות : מדריך זה הוכן בסיוע מרים בר גיורא, מנהלת היחידה לשירות הזקן במשרד הרווחה והשירותים החברתיים.



שירות לחצני המצוקה (טלרפואה) הינו שרות חשוב היכול לשפר משמעותית את נגישות הקשיש לשירותי בריאות במקרים דחופים וגם לשפר את איכות החיים של קשישים רבים שהיו נאלצים לעבור למסגרת מוסדית אלמלא האפשרות להתקין בביתם לחצן.

עם זאת, תלונות רבות של קשישים המטופלות בארגון אמון הציבור ובמוסדות רווחה שונים מעידות כי קיימות תופעות של ניצול קשישים ופגיעה בהם על ידי חלק מהחברות המספקות לחצני המצוקה. מדריך זה בא להבהיר לקשישים ולבני משפחותיהם את זכויותיהם ולאפשר להם להיעזר בארגון אמון הציבור במקרים בהם נפגעו.

**בכל מקרה בו אתם נתקלים בקשיים במימוש זכויותיכם פנו**

**למוקד התלונות של ארגון אמון הציבור:**

**טל': 03-5606069 פקס: 03-5601384 ת.ד 50052 [www.emun.org](http://www.emun.org)**

4	הזכות לקבל שירותי לחצן מצוקה
4	זכויות הקשיש בנוגע לשירותי לחצני מצוקה
4	א. מסירת מסמך גילוי הכולל את עיקרי העסקה
5	ב. זכויות בנוגע לשפת החוזה וצורתו
5	ג. משך החוזה ותקופת ההתחייבות
5	הארכה אוטומטית של תקופת ההתחייבות
6	ד. ביטול עסקה לקבלת שירותי רפואה דחופה
6	דמי ביטול
6	ביטול ההסכם על ידי הצרכן במהלך 30 הימים ממועד החתימה על החוזה או מהמועד בו אישר
7	קבלת מסמך הגילוי
7	שירות ירוד בניגוד למתחייב מההסכם
8	מעבר לבית אבות, אשפוז לתקופה ממושכת במוסד רפואי או פטירת הצרכן
8	המלצות למבקש להצטרף לשירות לחצני מצוקה
9	לאילו נושאים יש לשים לב בחוזה
9	תנאים שצריכים להופיע באופן מסויים בחוזה
10	בעיות שכיחות בשירותי לחצני המצוקה והמלצות לקשיש המנוי לשירות לחצני מצוקה
10	שימוש בשיטות לא הוגנות להחתמת הקשיש על הסכם שירות
11	דוגמאות למרמה והטעיה
11	דוגמאות לניצול חולשה של קשישים
12	אודות ארגון אמון הציבור
12	כתובות לפניה למידע נוסף ולמימוש זכויות

## הזכות לקבל שירותי לחצן מצוקה

קיימים מקרים בהם קשישים זכאים לקבל שירותי לחצן מצוקה מבלי לשלם עבורם. קשיש אשר אושר לו שעות סיוע שבועיות לפי חוק הסיעוד יכול להמיר רבע שעה שבועית בשירות לחצן מצוקה. פנו לעובד הסוציאלי שלכם ברשות המקומית או למחלקת היעוץ לקשיש בביטוח לאומי על מנת לבדוק את האפשרות למימוש זכות זו.

### קהילות תומכות

תכנית "קהילה תומכת" מספקת לקשישים סל שירותים הכולל בנוסף לחצן מצוקה גם שירותי אב/אם קהילה, שירותים רפואיים ופעילות חברתית וזאת מבלי שיצטרכו לעזוב את ביתם. התוכנית פועלת בישובים רבים בכל רחבי הארץ, מנוהלת ומופעלות על-ידי עמותות למען הזקן בשיתוף הרשויות המקומיות וביסבסודן.

במסגרת הפעלת הקהילה התומכת, קובעת הרשות המקומית אילו חברות לחצני מצוקה יכולות לספק מטעמה שירותים לקשישים בקהילה וקובעת עם חברות אלה את תנאי השירות. בהתאם. התנאים במסגרת הקהילה התומכת הם ככלל טובים מהחווה ה"רגיל" של חברות לחצני המצוקה. בנוסף, הקהילה התומכת מספקת סל שירותים נרחב הרבה יותר וקיים פיקוח הדוק יותר מטעם הרשות והעמותות למען הזקן על תפקודן.

**טרם התקשרות עם חברת לחצני מצוקה, מומלץ לבדוק עם אגף הרווחה ברשות המקומית האם בישוב מגוריהם קיימת קהילה תומכת שניתן לבצע את ההתקשרות דרכה.**

**שימו לב!** נציגי החברות המספקות שירותי לחצני מצוקה לקשישים במסגרת קהילה תומכת לא אמורים להחתים את הקשיש על חוזה אך לעתים עושים זאת, ואף נותנים לקשישים לעיתים חוזה אשר תנאיו לרוב פחות טובים מהתנאים שהחברה התחייבה בפני הקהילה התומכת לספק לקשיש. אל תחתמו על חוזה מול החברה לפני שתבדקו מול צוות הקהילה התומכת האם יש בכך צורך.

## זכויות הקשיש בנוגע לשירותי לחצני מצוקה

### א. מסירת מסמך גילוי הכולל את עיקרי העסקה

**שימו לב!** חובה למסור לצרכן מסמך שבו כלולים פרטים מהותיים של העסקה לפני מועד החתימה על החוזה.

על העסק לקבל את אישורו של הצרכן בכתב על שקיבל את המסמך.

על מסמך הגילוי לכלול את הפרטים הבאים:

- א. פרטי העוסק: שם, מספר זהות, כתובת, מספר טלפון, מספר פקס וכתובת דואר אלקטרוני במידה שישנו.
- ב. פירוט השירותים והציוד הכלולים בעסקה, לרבות תנאים ומגבלות במידה שישנן וכן האיזורים בהם יינתנו השירותים, הימים וכן השעות.
- ג. פרטים בדבר המחיר הכולל של העסקה וכן אופן התשלום ותנאיו.
- ד. משך העסקה ומועד סיומה.
- ה. פרטים לגבי זכות הביטול של הצרכן (ראה הרחבה בנושא בעמ' 9-6 למדריך)



1. פרטים לגבי האחריות לשירות, למכשירים ולציוד הניתן במסגרת העסקה.

### ב. זכויות בנוגע לשפת החוזה וצורתו

- החוק קובע שכאשר נציג העסק מגיע לבית הצרכן לצורך ביצוע העסקה (למשל, נציג של חברת לחצני מצוקה) הוא חייב למסור חוזה בשפה בה נערכה העסקה. כך לדוגמא, אם נציג החברה הציג את תנאי החוזה בשפה הרוסית, עליו למסור חוזה ברוסית.
- בנוסף, קובע החוק כי גודל האותיות בחוזה לא יהיה קטן מ-2 מילימטר ושלא יעשו "טריקים" אחרים אשר יהפכו את החוזה לבלתי קריא. (אסור שהאותיות יהיו בצבע של הדף עליו הן מודפסות, לא יהיו צפופות מדי וכד').

אם הוחתמתם על חוזה שגודל האותיות בו קטן מהותיות בשורה הבאה, פנו לאמון הציבור בתלונה!

### אלה אותיות בגודל 2 מילימטר

אם אתם או בני משפחתכם נפגעתם משיטות שיווק בדומה לאלו שנזכרו, ייתכן שזכותכם לבטל את העסקה! פנו לארגון אמון הציבור לטיפול בתלונתכם. להרחבה בנוגע לזכות לבטל את העסקה ראה עמוד 6-9 למדריך זה.

### ג. משך החוזה ותקופת ההתחייבות

כיום לא ניתן להחתים צרכנים הנזקקים לשירותי רפואה דחופה כדוגמת לחצני המצוקה, על חוזה שכולל תקופת התחייבות העולה על שנה (משמעות תקופת ההתחייבות היא שמי שבוחר להפסיק את השירות במהלך תקופת ההתחייבות יצטרך לרוב לשלם קנס).

### הארכה אוטומטית של תקופת ההתחייבות

על פי החוק חברות לחצני המצוקה רשאיות לקבוע בחוזה כי בתום תקופת ההתחייבות החוזה יוארך בכל פעם כל עוד המנוי לא הודיע שהוא מפסיק את החוזה, אך להארכה זו יש תוקף רק אם:

1. תקופת ההארכה אינה עולה על שנה
2. בתקופת ההארכה לא ישונו תנאי העסקה, לרבות מחירה.
3. על החברה להודיע למנוי כאשר החוזה עומד להסתיים. על החברה לשלוח הודעה על מועד סיום העסקה בחשבונית/קבלה/הודעת התשלום הנשלחת החל משלושה חודשים לפני מועד סיום תקופת ההתקשרות. אם אתם משלמים באמצעות הוראת קבע או כרטיס אשראי החברה חייבת לשלוח לכן בין 60 ימים ל-30 ימים לפני מועד סיום החוזה הודעה בכתב בנוסף לחשבוניות בה יצויין מועד סיום העסקה.

\* ישנן חברות שאינן קובעות תקופת התחייבות והחוזה מתחדש אצלן מידי חודש, כך שניתן להפסיק את השירות בכל עת.



**אמון הציבור**

לקידום הגינות בעסקים

החוק קובע שאם החברה האריכה את החוזה מבלי לשלוח לכם הודעה על כך מראש, חידוש ההסכם לא חוקי, ואסור לחברה לגבות קנס על ביטול השירות ובמקרים מסוימים אתם זכאים לקבל פיצויים לדוגמא של עד 10,000 ש"ח. אם נתקלתם במקרה כזה, או נתקלתם באיומים בפניה להליכי הוצאה לפועל, פנו לארגון אמון הציבור לטיפול בתלונתכם.

#### **ד. ביטול עסקה לקבלת שירותי רפואה דחופה**

##### **דמי ביטול**

שימו לב- החוק אינו מגביל את גובה דמי הביטול שהחברות רשאיות לגבות, אך קובע שעל דמי הביטול לשקף את הנזק שנגרם לחברה מהביטול. בנוסף, אם לא נקבע בחוזה שביטולו כרוך בתשלום דמי ביטול מוגדרים, לא ניתן לגבות דמי ביטול.

באשר לגובה דמי הביטול, לבתי המשפט סמכות לקבוע כי שיעור דמי הביטול (הפיצוי המוסכם) מופרז, ולהפחית את גובהם. אם החברה גבתה דמי ביטול שנראים לא סבירים, הגישו תלונה באמון הציבור!

##### **הערמת קשיים בדרכם של המבקשים להתנתק**

בחלק מהמקרים, גם כאשר הקשיש אינו כבול בחוזה לחברה, היא מקשה עליו להפסיק את השירות. כך למשל, קשיש שחברת לחצני המצוקה לא הודיעה לו כנדרש על סיום החוזה יכול להתנתק מתי שירצה, אך בפועל יש חברות המסרבות להפסיק את השירות וממשיכות את החיוב.

בחוק נקבעו הגנות לצרכן במקרים אלה וגם נקבעה זכות לפיצוי אם החברה מפרה את החוק:

א. קשיש המתקשר להודיע לחברת לחצני מצוקה על התנתקותו משירותי החברה זכאי לעשות זאת בעל-פה (למשל בטלפון או במשרדי החברה) או בכתב (בפקס, בדואר רשום או בדואר אלקטרוני). בהודעת הביטול לכלול את שמו את ומספר תעודת הזהות של הפונה. אם ההודעה ניתנה בע"פ מותר לחברה לבקש גם פרט מזהה אחר (למשל תשובה לשאלה אישית) אבל רק אם הפרט נקבע מראש במועד ההתקשרות.

ב. תוך שלושה ימי עסקים מיום מסירת הודעת הביטול החברה חייבת על פי החוק להפסיק לחייב את המנוי (אם ההודעה נשלחה בדואר רשום תוך שישה ימי עסקים מיום המשלוח).

חלק מהחברות מערימות קשיים על ההתנתקות באמצעות חיוב הלקוח להודיע על ניתוק בדואר רשום בלבד ו-30 יום מראש על פי חוק מדובר בעסקת שירות מתמשך ולכן חובה לאפשר למנוי להורות על ההתנתקות גם בעל-פה (למשל בטלפון). עם זאת, מומלץ לשלוח את הודעת הביטול גם בכתב ולשמור תיעוד לכך. כך ניתן לצמצם את האפשרות שהעסק יערים קשיים.

החוק קובע שאם החברה ממשיכה לחייב את המנוי למרות שהודיע על הביטול, זכותו להגיש כנגד החברה תביעה לפיצוי ללא הוכחת נזק בסכום של עד 10,000 ש"ח. אם החברה מערימה קשיים וממשיכה לחייב אתכם, פנו לארגון אמון הציבור!



**אמון הציבור**

לקידום הגינות בעסקים

### **ביטול ההסכם על ידי הצרכן במהלך 30 הימים ממועד החתימה על החוזה או מהמועד בו אישר קבלת מסמך הגילוי**

צרכנים רשאים לבטל עסקה מתמשכת לשירותי רפואה דחופה (כדוגמת לחצני מצוקה), בתוך 30 ימים מיום החתימה על החוזה או מיום שאישר הצרכן כי קיבל את טופס הגילוי (ראה עמוד 5 למדריך), לפי המאוחר. חל איסור מפורש לגבות מהצרכן דמי ביטול כלשהם אם בחר לבטל את ההסכם בתוך תקופת 30 הימים, וזאת גם אם כבר החל להינתן השירות.

במידה שהצרכן מבקש לבטל את ההסכם לאחר שחלפה תקופת 30 הימים הנ"ל, העסק רשאי לגבות דמי ביטול רק במידה שהדבר כתוב במפורש בחוזה עליו הוחתם ובהתאם לסכום שנקבע.

### **שירות ירוד בניגוד למתחייב מההסכם**

בהסכם השירות החברה צריכה לפרט את השירותים שהיא מתחייבת לספק: תוך כמה זמן היא עונה לפניה, האם תנתן עזרה ראשונה בלבד או שיינתן גם טיפול נמרץ במידת הצורך וכד'.  
תלונות רבות של קשישים עוסקות ברמת השירות הירודה שקיבלו, באופן שנוגד את הסטנדרטים שנקבעו בחוזה. כך למשל מתקבלות לעתים תלונות על שיהוי של שעה ויותר במענה, על צירוף מנויים המתגוררים באיזור שבו לחברה אין אפשרות לספק שירותי אמבולנס ועוד.

ההגנה למנוי במקרים אלה כוללת שני יסודות עיקריים:

א. זכות להתנתק מהשירות ללא קנס גם אם טרם הסתיימה תקופת התחייבות. בחלק מהמקרים שבהם לא נתנה החברה את השירות היא למעשה הפרה את החוזה ולכן אסור לה להטיל קנס על המנוי אם הוא מבקש לבטל את החוזה. חשוב לציין שיש מקרים שלא יחשבו כהפרת חוזה מצד החברה ולכן יש לקבל יעוץ בכל מקרה.

ב. זכות לפיצוי כספי על הנזק שנגרם, החל מהחזר כספים שנגבו עבור השירות (עבור התקופה שטרם נוצלה) ועד תביעת פיצוי על רשלנות במקרים בהם חלה החמרה בבריאות המנוי עקב האיחור במתן שירות.

**הזכות לבטל את ההסכם ו/או לקבל פיצויים תלויה בהרבה גורמים ויש לבחון כל מקרה לגופו. אם נתקלתם בהפרה של תנאי השירות מצד החברה פנו לארגון אמון הציבור.**

חלק מהחברות מציגות עצמן כגורם מתווך בין הקשיש לגורמים אחרים (מד"א, המשטרה וכד') ומתנערות מכל אחריות למתן שירות בידי גורמים אלו לאחר שהפנו אליהם את קריאת הקשיש. מנגד, יש חברות המתחייבות להקפיד לעבוד עם גורמים מקצועיים ואמינים (למשל, חברת אמבולנסים אמינה) ולטפל בתלונות על שירות לקוי.

**בידקו בחוזה האם החברה מתנערת מאחריות לליקויים בשירותים. אל תחתמו על חוזה שבו החברה מתנערת מאחריות.**



**שימו לב!** רוב הזכויות שתוארו עד כה במדריך תקפות גם לגבי שירותים מתמשכים אחרים (מנוי לכבלים או לוויין, לעיתון, לספק אינטרנט וכד'). כך למשל הזכות להתנתק תוך 3 ימים, הזכות לפיצוי אם העסק ממשיך לחייב אותך לאחר ההתנתקות ועוד. אם נתקלתם בקשיים מול עסק לגבי שירות (או מוצר), פנו לאמון הציבור לסיוע!

### מעבר לבית אבות, אשפוז לתקופה ממושכת במוסד רפואי או פטירת הצרכן

החוק קובע במפורש שלא יהיה תוקף לתנאי בחוזה הקובע כי גם לאחר מעבר הצרכן לבית אבות או אשפוז לתקופה ממושכת במוסד רפואי או פטירתו, ימשיכו לחול על הצרכן או על אדם אחר החיובים הנובעים מהחוזה. במידה שחתם הצרכן על חוזה הכולל הוראה כזו, התנאי הינו בטל מהרגע בו הצרכן אושפז לתקופה ממושכת, עבר להתגורר בבית אבות או נפטר, ואין העסק רשאי לדרוש מהצרכן או מכל אדם אחר להמשיך ולעמוד בחיובים שבחוזה.

מרגע ההודעה לעסק על הפטירה, החוזה מסתיים. תנאי בחוזה הקובע כי החיובים שבחוזה יחולו על אדם אחר במקרה של פטירה, אינו תקף!

### **המלצות למבקש להצטרף לשירות לחצני מצוקה**

**שימו לב!** טרם התקשרות עם חברת לחצני מצוקה, מומלץ לבדוק עם אגף הרווחה ברשות המקומית האם בישוב מגורייכם קיימת קהילה תומכת שניתן לבצע את ההתקשרות דרכה.

- אין לחתום על החוזה באופן מיידי. אם יש חשש שהקשיש יתקשה לעמוד על זכויותיו מומלץ שבמעמד החתימה יתלווה אליו בן משפחה או מלווה אחר.
- על החוזה לכלול פירוט של כל השירותים שיסופקו והמחירים שלהם.
- ניתן לנהל משא ומתן עם החברה ולשנות תנאים בחוזה.
- חשוב לקרוא את החוזה בעיון משני צדדיו ולפי הצורך להתייעץ עם בן משפחה לגבי תנאים לא ברורים.
- לא לחתום על שטר חוב שלא מפורט בו הסכום של השטר או התאריך האחרון למימוש. אם החברה לוחצת להשאיר אחד מהתנאים הללו פתוחים יש להמנע מחתימה על ההסכם כלל ומומלץ להגיש תלונה נגד החברה באמון הציבור!
- שימרו העתק מהחוזה לאחר החתימה.



## לאילו נושאים יש לשים לב בחוזה

- הארכה אוטומטית ומגבלות על ההשתחררות מהחוזה.
- דמי ביטול בהתאם למועד ההתנתקות.
- אילו שירותים מתחייב העסק לספק: האם שירות עזרה ראשונה? מהן המחלות ומצבי מצוקה רפואיים להם נותן השירות מענה? ישנן חברות המספקות מענה להתקפי לב, ואילו ישנן חברות המספקות מענה רק למצבים רפואיים קלים כדוגמת כאבים, התעלפויות וכו'.
- האם החברה מספקת בעצמה את השירותים הרפואיים ושירותי אמבולנס או מהווה מוקד חרום בלבד ושומרת לעצמה את הזכות להפנות את הקריאה למד"א או שירותי סיוע אחרים?
- במידה שקיים תנאי בהסכם הקובע כי החברה יכולה להפנות את הקריאה למד"א, מי נושא בעלות האמבולנס? האם ישנה התייחסות לכיסוי הוצאות על ידי החברה?.
- האם החברה שומרת לעצמה את הזכות לגרוע מהשירותים שהיא מספקת למנויים?
- האם המנויים נדרשים לשלם פיקדון עבור המכשיר?
- מהי מדיניות החברה במקרים בהם הצרכן מאחר להחזיר את המכשיר?
- מהי מדיניות החברה במקרה שהמכשיר נגנב?
- על מי חלות הוצאות תיקון המכשירים המותקנים בבית הצרכן?
- מה גובה ריבית בעת איחור בתשלום ומה גובה הוצאות הגבייה?
- מהו המכשור הרפואי עמו מגיע הצוות?
- האם הצרכן נדרש לשלם השתתפות עצמית בגין ביקור? כמה?

שימו לב! כדאי לחפש חברת המציעה משדר בדמות שרון יד עמיד במים שהקשיש יכול לענווד. משדר כזה מאפשר לקשיש להתנייד בבית בביטחון רב יותר ואף להתרחץ בידיעה שבמקרה של נפילה לחצן המצוקה נמצא איתו ולא בחדר אחר.

## תנאים שצריכים להופיע באופן מסויים בחוזה

התנאים הבאים יופיעו קרוב לוודאי בכל חוזה של שירות לחצני מצוקה שתקבלו. אם נתקלתם בהסכם בו התנאים שנקבעו שונים מהרשום כאן, פנו לארגון אמון הציבור מכיוון שיש סיכוי גבוה שמדובר בתנאי מקפח שיש להוציא או לשנות בחוזה.

א. במקרה שבו החברה מבטלת מיוזמתה את ההסכם מכיוון שהמנוי אינו מסוגל להשתמש בשירות מטעמים רפואיים בדרך הראויה, החברה תמסור הודעה למנוי על זכותו להשיב את



**אמון הציבור**

לקידום הגינות בעסקים

הלחצן ולקבל החזר כספי תמורתו (יתכן בניכוי דמי התקנה הנקובים בחוזה אשר בכל מקרה לא יעלו על 100 ש"ח).

ב. לאחר שבוצעה הארכה של ההסכם אסור לחברה לבצע שינוי בתנאי השירות.

ג. במקרה של פטירת המנוי חו"ח, הסכם ההתקשרות יסתיים מיד עם מתן הודעה בכתב לחברה על הפטירה או בתוך חודש ממועד הפטירה, לפי המוקדם. החברה תשיב ליורשי המנוי את יתרת דמי המנוי ששולמו מראש, בצמוד לעליית המדד, בגין תקופת ההסכם שלא נוצלה, בניכוי סכומים המגיעים לחברה בגין התקנת הציוד, בתוך 30 יום ממסירת הודעת הפטירה.

ד. על אף האמור, יהיה זכאי בן משפחה שהתגורר עם המנוי לקבל את זכויות המנוי על פי ההסכם, בתנאי שיפנה לחברה בבקשה תוך 6 חודשים ממועד הפטירה ויטכס לקבל עליו את התחייבויות המנוי על פי אותו הסכם. הודיע בן משפחה שהתגורר עם המנוי על רצונו לקבל את זכויות המנוי, יתחדש תוקפו של ההסכם, והחברה תקזז את דמי המנוי המגיעים לה מכוח החוזה המחודש מדמי ההשבה שהיא חייבת בגין יתרת דמי המנוי, אם טרם הגיע מועד תשלומם ליורשים.

בנוסף, בחלק מהחוזים החברה שומרת לה זכות לבצע שינויים בתנאי השירות, למשל כאשר חלים שינויים מהותיים עקב גורמים חיצוניים שאינם תלויים בחברה. אם קיים תנאי כזה בחוזה, מומלץ לדרוש מהחברה לציין בחוזה שבמקרה בו החברה מבצעת שינוי מהותי בהסכם שאינו לטובת המנוי היא תודיע לו על כך ותשמר לו הזכות לבטל את העסקה ללא תשלום קנס.

**קיימים חוזים בהם חברות מסירות מעצמן אחריות לכשל במכשיר או בתקשורת במקרה בו המנוי לא ביצע בדיקות תקינות למכשיר.**

**אם מופיע תנאי כזה בחוזה יש לדרוש שיצויין בחוזה כי החברה מחויבת לפנות לקשיש ולהתריע אם נוכחה שלא ביצע בדיקה תקופתית, וכל עוד לא התריעה לא תוכל להסיר מעצמה אחריות לכשל. בנוסף, יש חברות שלא מתנערות מאחריות באופן זה. אל תסכימו לחתום על חוזה שפוגע בזכויותכם!**

## **בעיות שכיחות בשירותי לחצני המצוקה והמלצות לקשיש המנוי לשירות לחצני מצוקה**

### **שימוש בשיטות לא הוגנות להחתמת הקשיש על הסכם שירות**

החוק קובע שכאשר שני צדדים חותמים על הסכם עליהם לכבדו ואם אחד הצדדים מפר את ההסכם יכול הצד השני להעזר בבית המשפט כדי להגן על זכויותיו. עם זאת קיימים מקרים בהם החוק מגן על הצד החלש בהסכם גם אם הוא חתם עליו ומאפשר לו לבטלו ללא קנסות או פיצויים.



**אמון הציבור**

לקידום הגינות בעסקים

שימו לב! בענף לחצני המצוקה קיימים מקרים בהם נציגי חברות מחתימים קשישים על הסכם תוך הטעיה, מרמה וניצול חולשת הקשישים. במקרים כאלה זכותכם לדרוש את ביטול התנאים שהטעו אתכם לגביהם. במקרים מסויימים אין תוקף לכלל ההסכם וזכותכם לדרוש את ביטולו!

### דוגמאות למרמה והטעיה

- א. התחזות לנציגי מוסדות ציבוריים: נציג החברה מציג עצמו כעובדי הביטוח הלאומי או העירייה.
- ב. מצג שווא של "המלצה" ממוסדות רשמיים: נציג החברה טוען שמוסדות רשמיים כגון ביטוח לאומי המליצו על החברה (המוסד לביטוח לאומי קבע רשימת חברות שהוא עובד עמן אך לא מדובר בהמלצה או קביעת עמדה לגבי איזו מהחברות).
- ג. הוספת תנאים לחוזה לאחר שהצרכנים חתמו עליו וללא יידועם.
- ד. השמטת פרטים חשובים לגבי העסקה: למשל הצגת העסקה בעל פה בלי לציין את מועד סיום העסקה, דמי הביטול שהצרכן ידרש לשלם או מסירת מידע חלקי על השרותים שהמנוי יקבל.
- ה. אי מסירת העתק מהחוזה: בחלק מהמקרים בהם הקשיש הוחתם על הסכם מבלי שיינתן העתק ובדיעבד התברר שחתם על הסכם הכולל תנאים שונים מאלו שהוצגו בעל פה.

### דוגמאות לניצול חולשה של קשישים

- א. ניצול קשיי ראייה: החתמת קשישים שכושר הראייה שלהם נמוך על חוזה למרות שאינם מסוגלים לקרוא את החוזה.
- ב. שכנוע להצטרף לשירות בעיתוי לא הוגן: פניה של נציגי מכירות לקשיש בדיוק בצאתו מבית החולים ושכנועו להתקשר עם החברה לקבלת שירותים רפואיים.
- ג. ניצול מחלה של הקשיש: למשל החתמת חולה אלצהיימר על הסכם.
- ד. הפעלת לחץ על הקשיש לחתום: דחיקה בקשיש לחתום על החוזה מבלי לעיין בו בנחת ולהוועץ בבני משפחה בטענות כגון: "בחוזה כתוב כל מה שנאמר לך בעל פה".
- ה. דוגמא שכיחה נוספת לניצול חולשה היא החתמת קשישים על חוזה שאינם יכולים לקרוא (למשל החתמה על חוזה בעברית כשליטתם בעברית נמוכה או החתמה על חוזה עם אותיות זעירות).

עדות ברורה להטעיות וניצול החולשה היא מקרים בהם חברות שידלו קשישים להצטרף לשירות לחצני מצוקה כאשר בבית הקשיש כבר מותקן לחצן של חברה אחרת.



## אודות ארגון אמון הציבור

אמון הציבור (מלכ"ר), הוא ארגון חברתי, שהוקם במטרה לקדם הגינות בעסקים ובגופים ציבוריים. אחת הבעיות החברתיות בישראל היא שהציבור אינו מודע לזכויותיו ולכן אינו ממש אותן מול הגופים, החייבים לספקן לו. הארגון פועל בין היתר על מנת לצמצם פער זה.

אמון הציבור מפעיל מוקד תלונות, המטפל ללא תשלום בפניות הציבור ומפרסם מדי חודש עלון המכיל מידע חיוני כגון תחקירים, טיפים, תיקוני חקיקה, התראות בגין עסקים מעוולים ועוד.

המידע העולה מתלונות הציבור בנושאים מגוונים, משמש את הארגון על מנת להיאבק בתופעות שליליות הפוגעות בזכויות הציבור למשל על דרך פרסום דוחות מידע לציבור והובלת מהלכי חקיקה רבים. כך למשל יזם הארגון את החוק המעגן את זכות הציבור להתנתק משרותים מתמשכים שאינם מעוניין בהם, את החוק המגן על זכויות תלמידי המכונים הפסיכומטריים ועוד.

### אילו תלונות תתקבלנה באמון הציבור

- תלונות בנושאים מגוונים כגון: צרכנות, בריאות, איכות הסביבה, ביטוח לאומי ועוד.
- תלונות, המכילות את שם המתלונן ודרכי יצירת קשר איתו וכן את שם העסק / הגוף, נגדו מתלוננים והדרכים ליצירת קשר איתו.
- תלונה שאינה נדונה בהליך משפטי.
- בתלונה על נושאים רפואיים. מומלץ לצרף מסמכים רפואיים רלוונטיים לפניה כדי ליעל את הטיפול.

### אמון הציבור אינו מטפל בתלונות שעניינן:

סכסוך בין אנשים פרטיים (בין משכיר לשוכר, לדוגמא), יחסי עובד מעביד, תלונות העוסקות אך ורק בחוסר שביעות רצון מהכדאיות הכלכלית של העסקה.

## כתובות לפניה למידע נוסף ולמימוש זכויות

בכל הנוגע למידע נוסף על זכויותיכם בנושאים הנוגעים לשירותים הניתנים במסגרת חוק הסיעוד או לאפשרות להצטרף לשירותי קהילה תומכת מוצע לפנות ראשית לעו"ס המטפל/ת בכס ברשות המקומית. ניתן לקבל מידע בנושאים אלה גם במוסדות הבאים:

- המשרד לאזרחים ותיקים - 8840\*
- המדור לזקן במחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית
- שירות הייעוץ לקשיש במוסד לביטוח לאומי

02 - 6463400	: בשפה העברית
02 - 6463401	: בשפה הערבית
02 - 6463402	: בשפה הרוסית
02 - 6463403	: בשפה האמהרית
02 - 6463404	: בשפה האנגלית
1-700-700-204	▪ מרכז מידע רעות – אשל

בכל מקרה בו אתם נתקלים בקשיים במימוש זכויותיכם פנו למוקד התלונות של ארגון אמון הציבור: [www.emun.org](http://www.emun.org) פקס: 03-5601384 טל: 03-5606069 ת.ד. 50052 ת"א מיקוד 68125