



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, ל' תשרי, תשפ"א
18 אוקטובר, 2020

אל: חברות התעופה אל-על, ישראייר וארקיע, ונציגי חברות התעופה הבינלאומיות
(על פי הרשימה המתפרסמת באתר רת"א)

הנדון – דרישה להשבת כספים המגיעים לצרכן עקב ביטול טיסה אגב מגפת הקורונה

מאז תחילת משבר הקורונה הצטברו בידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן – הרשות) מידעים ומאות תלונות בעניין אי השבת כספים המגיעים לצרכנים עקב ביטולי טיסות בשל המגבלות על ענף הטייס עקב המגפה. חלק מן התלונות מעלות חשד להפרת חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 בעיקר בשל אי ביצוע השבה של כספים ששילם הצרכן לאחר מימוש זכות ביטול עסקה במועדים הקובעים בחוק. חלק מן התלונות מעלות חשד להפרת הוראות חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב – 2012, בעיקר בשל אי השבת כספים ששילם הצרכן לאחר שחברות התעופה ביטלו טיסות עקב המגפה, וזאת - גם לאחר מועד האורכה שהמחוקק העניק לחברות התעופה להשבת כספים לצרכנים (90 ימים מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה או עד יום 1.10.2020 לפי המאוחר ביניהם).

חוק הגנת הצרכן מטיל על הממונה אחריות לטפל בתלונות של צרכנים גם בכל עניין הקשור להגנת הצרכן שלא הוטל בדין על רשות אחרת. הטיפול בהפרות לפי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) לא הוטל על רשות אחרת ולפיכך הרשות רואה בחומרה את הפגיעות בזכויות הצרכן למיניהן כאמור.

יצוין כי התלונות שקיבלה הרשות נוגעות רק לחלק מחברות התעופה הפועלות בישראל. בכל זאת מצאתי לנכון להפנות פניה זו לכולכן מפני שהתלונות המוגשות לרשות לרוב משקפות רק מיעוט של הפגיעות בצרכנים.

עם כל ההבנה לקשיים של חברות התעופה עקב המגפה, גם הצרכן ניזוק ממנה, והוא לא מקבל שום סיוע מן המדינה.

על כן הרשות מפצירה במי מביניכן אשר מפרה את החוק לפעול במהרה לתיקון ההפרה מול הצרכנים. הרשות שוקלת בימים אלה את המשך צעדיה באשר להפרות כאמור.

בברכה,


מיכאל אטל, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

העתק – רת"א

התאחדות משרדי התיירות

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il