



מדינת ישראל
משרד התקשורת
האגף לקשרי חוץ

בריטניה: ירידה של 30% בתלונות צרכנים על בעיות בחוזי ההתקשרות עם מפעילות הסלולר בשנת 2009

מדוח שהתפרסם בבריטניה בימים האחרונים, עולה כי מספר התלונות של מנויי סלולר בריטיים, הנוגעות לחוזי ההתקשרות עם החברות, ירד ב-2009 בכ-30%. בשנים האחרונות השקיע רגולטור התקשורת הבריטי, OFCOM, מאמצים ניכרים בהתמודדות עם התופעה שבה חברות הסלולר גורמות לצרכנים לידי כניסה להתקשרות חוזית עמן או לקניית שירותים סלולריים שונים מהן, על-ידי הפעלת אמצעים לא כשרים על צרכנים אלה, כגון מסירת מידע מטעה או העלמת מידע, הפעלת לחץ, החתמת ילדים על חוזי התקשרות בשם הוריהם, וכדומה. מאמצים אלה הגיעו לשיאם בספטמבר האחרון, בכללים חדשים ונוקשים קובעים כי ניתן יהיה לקנוס מפעילות הסלולר בסכום של עד 10% ממחזור הרווחים שלהן עקב התנהגות מסוג זה.

הכללים החדשים קובעים כי המפעילות חייבות:

- לוודא שהלקוח מתכוון ומוסמך לבצע התקשרות חוזית עם החברה.
- לוודא שהלקוח מקבל בנקודת המכירה את כל המידע הדרוש.
- לוודא שהתנאים של עסקות החזר מזומנים, המוצעות על-ידי הקמעונאים שלהן, אינם מגבילים באופן מופרז.
- לבצע הליכים מסוימים של בדיקת נאותות כלפי הקמעונאים.