

# המועצה לצרכנות: מה הן זכויות הצרכנים במקרה של שביתה

Posted on 30 ביוני 2019 by דפנה וייס



בהמשך לסכסוך העבודה של עובדי מעברי הגבול ברחבי הארץ המאיימים בהשבתה ביום שלישי הקרוב (2.7.19) של שדות התעופה

**Categories:** [תיירות](#), [ראשי](#)

**Tag:** [המועצה לצרכנות](#)

מנכ"ל המועצה לצרכנות **עופר מרום** ממליץ לצרכנים האמורים לצאת בטיסות בימים הקרובים, לפנות עוד היום לחברות התעופה ו/או לסוכני הנסיעות ולברר את מעמד הטיסה, לוודא כי יש לסוכן הנסיעות או נציג החברה את הדרכים ליצור קשר עם הצרכן במקרה של הודעות על שינויים, ולבחון את האפשרויות העומדות בפניהם כדי לצמצם את הנזקים.

**חוק שירותי תעופה** (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) תשע"ב § 2012, מחריג את המקרה של שינוי במועד הטיסה עקב שביתה, מכלל המקרים בגינם זכאי הצרכן לפיצוי כספי בגין השינוי (עיכוב או הקדמה של הטיסה עקב השביתה, כי כשמכיר ביהמ"ש בשביתה כלגיטימית, צרכנים לרוב אינם זכאים לפיצוי בגין הנזקים אשר נגרמו להם, בשונה ובמובחן מזכותם להשבה בגין שירותים שלא סופקו להם).

החוק מונע זכאות לפיצוי, אך אינו גורע מחובתן של חברות התעופה לסייע לצרכנים שטיסתם בוטלה (או עוכבה מעל 5 שעות לכל הפחות) הן באמצעות מתן מזון ומשקאות בהתאם לזמן ההמתנה, אירוח בבית מלון ככל שהמתנה ארוכה מהשהייה שתכנן הנוסע, שירותי פקס וטלפון וכיוצ"ב והסעה למלון או ממנו. בנוסף יהיה הצרכן זכאי לקבל החזר עלות הכרטיס או כרטיס חלופי ליעד שהוזמן.

במקרים רבים מתייחסים בתי המשפט לנזק שנגרם עקב שביתה, באופן דומה להתייחסותם לנזקים הנגרמים מכוח עליון, אשר מסכלים את היכולת לקיים את החוזה כפי שנכרת בין הצדדים ובהתאם אין מדברים במינוחי "אשמה" או "עוולה".

שביתה מוגדרת כ"נסיבות חדשות", שאינן בשליטה, אין אפשרות למנוע אותה, ולא ניתן לדעת עליה מראש. בתי המשפט בפסיקתם סמכו על טענות חברות התעופה, שאינן יכולות לצפות כי תפרוץ שביתה, שכן משא ומתן בין ארגון עובדים למעסיק אינו בהכרח מסתיים בשביתה. עוד נטען כי שביתה הינה "הנשק האחרון" שבידי העובדים לנקוט בו. על פי הדין קיימת חובה לשני הצדדים לנסות ולהקטין את הנזק שעלול להיגרם להם כתוצאה מהשביתה. חברות תעופה רבות בוחרות שלא לבטל את הטיסות אלא מנסות לשנות את מועדיהן, במסגרת הניסיון להקטין את הנזק.



מה זכויות הנוסעים במקרה של שביתה. צילום Depositphotos  
**מי אמור לשאת בהוצאות הנזקים כתוצאה מהשביתה?**

עיקרון הצדק המנחה בחוק הוא, שעל כל צד לשלם את ההוצאות הסבירות שהוצאו לשם קיום החוזה ולהשיב את יתרת הכספים. במקרים כמו שביתה, נתונה לבית המשפט הסמכות לקבוע כיצד לחלק את הנזק בין הצדדים לעסקה. על ביהמ"ש להחליט האם יש להשיב כספים, למי ובאיזה סכום. עם זאת הצרכן לא יהיה זכאי לפיצוי על נזקיו, אך מותר את ההסדר הקבוע בחוק לגבי השבת מחיר כרטיס הטיסה לצרכן (במקרה שאינו מקבל טיסה חלופית) וכן מותר את חובת חברת התעופה שטיסתה בוטלה לתת סיוע לצרכן כקבוע בחוק.

במקרים כמו שביתה, חברות תעופה רבות מקדימות טיסות במקרה של שביתה צפויה. החובה לנסות ולהקטין את הנזק חלה גם על הצרכן עצמו. בעבר, במקרים בהם הטיסה בוטלה לחלוטין, או צרכנים מסיבות שלהם לא יכלו לטוס

במועד החדש, עוסקים רבים השיבו לצרכנים את כספם.

**רכשתי כרטיס טיסה ובלית ברירה נשארתי בחו"ל. האם חברת התעופה חייבת להסיע אותי חזרה על חשבונה?**

צרכנים אשר נתקעו בחו"ל בשל ביטול הטיסות, זכאים לטיסה חזרה מחברת התעופה, ככל שהם מעוניינים בה. על חברות התעופה לדאוג ולעשות את כל המאמצים על מנת להעלות את הנוסעים לטיסה חזרה לארץ ברגע שמתאפשר להן, ובכך לממש בפועל את העסקה. בדרך כלל חברות התעופה לוקחות בחשבון נסיבות אישיות ( נושאים חולים או מוגבלים למשל) ומומלץ מאוד לפנות ישירות לחברת התעופה ולבקש להתחשב בכך על מנת לחזור לארץ בהקדם האפשרי.



**פיצוי הנוסעים במקרה של שביתה. צילום Depositphotos. רכשתי ביטוח נסיעות לחו"ל, האם חברת הביטוח תפצה אותי על הנזקים?**

זכות הצרכן לשיפוי על נזקיו מפורטת בתנאי הפוליסה. בהתאם מומלץ לבדוק את הפוליסה ותנאיה.

**נתקעתי בחו"ל במשך מספר ימים והיו לי הוצאות רבות. האם אני יכול לתבוע את חברת התעופה?**

חוק שירותי תעופה קובע חובה על חברות התעופה לדאוג לשירותי לינה מזון ומשקאות, בהתאם לאורך העיכוב. לפיכך, ככל שחברת התעופה לא דאגה לשירותי לינה כאמור, קיימת זכות לצרכן, לעמדת המועצה לצרכנות, לקבל השבה על ההוצאות סבירות שהוציא בגין נושאים אלה. יחד עם זאת על הצרכן יש חובה להקטין את הנזקים שלו. כמו כן יש לקחת בחשבון שמדובר בחוק חדש ולא ידוע כיצד בתי המשפט יפרשו את הדרישה ללינה וסיוע והאם יגבילו זאת אם המניעה לטיסה תמשך זמן רב.

**רכשתי טיסה לחו"ל ונאלצתי להישאר בארץ. האם אני זכאי להחזר כספי?**

על חברת התעופה להציע טיסה חלופית. אולם יש להתאימה לצרכי הצרכנים ולרצונם. לדוגמא במקרים בהם הצרכן לא יכול לדחות את הנסיעה למועד אחר מסיבות אישיות לגיטימיות, למשל כאשר מטרת היציאה לחו"ל הייתה אירוע חד פעמי ( חתונה של קרוב משפחה, כנס, פגישה... ). במקרים אלה, או היה מעוניין בחופשה במועד מסויים וכדומה, רשאי הצרכן לדרוש החזר כספי. חשוב לדעת: חברת התעופה היא האחראית להסיע את הנוסע או להחזיר את הכספים ולא סוכן הנסיעות.

**רכשתי שירותים שונים ישירות מהספקים בחו"ל לינה בבית מלון, השכרת רכב וכדומה ונאלצתי לבטל את העסקה בגלל שהטיסה בוטלה. האם כספי יוחזר לי?**

הדין החל במקרה זה הוא הדין הזר. ישנם מקרים בהם הספקים שלא הוציאו הוצאות בשל ביטול העסקה ( גם אם הפסידו רווח מסוים) יחזירו את מלוא התמורה ששולמה או חלק גדול ממנה. במקרה זה יש לפנות ישירות לספקים בחו"ל.



מעמדו של סוכן הנסיעות במקרה של שביטה. צילום Depositphotos

**רכשתי שירותים שונים ליטיסה, השכרת רכב, לינה בבית מלון ודרך סוכן נסיעות בארץ ונאלצתי לבטל. למי לפנות ומי מחזיר לי את הכסף?**

ייתכן והצרכן זכאי להחזר מסוים מחברת התעופה או מספק השירות בחו"ל. לעמדת המועצה לצרכנות על סוכני הנסיעות לגלות אחריות ומוטלת עליהם החובה לעשות כל מאמץ כדי לסייע ללקוחותיהם לקבל את ההחזר המגיע להם. דומה כי אין צורך להכביר מילים על העובדה כי כל סוכן הנסיעות הוא לקוח של חברות תעופה וספקי שירותים בחו"ל, ומשכך יכול הוא להתמקח איתם כדי להשיג את ההחזר המקסימאלי. בהתאם, מומלץ לפנות הן ישירות לחברת התעופה ולספקי שירותים כדי להבין מה מדיניותם במקרה זה, ולאחר מכן לפנות לסוכן הנסיעות כדי שיסייע לכם להשיג את המגיע לכם.

**האם סוכן הנסיעות חייב לפצות אותי על הנזקים שנגרמו לי?**

בדרך כלל סוכן הנסיעות איננו ספק, ואת הכספים שהוא מקבל בגין העסקה הוא מעביר לספקי השירות בתמורה לעמלה. בנסיבות סיכול סוכן הנסיעות אינו חייב לפצות את הצרכנים על השירותים בגינם שילמו ואשר לא סופקו להם, כאמור, ככל שלא נותרו בידי הכספים, או לא היה ביכולתו למזער את הנזק. עם זאת, לעמדת המועצה כאמור, אמינות ורצינות כל סוכן נסיעות כמו גם רמת השירות שהוא מסוגל לתת לצרכנים נבחנים דווקא ברגעים הקשים מסוג זה, וסוכן נסיעות המתנער מכל אחריות לסייע לצרכנים לקבל את שמגיע להם מהספקים, אינו מעניק את השירות הטוב שמגיע ללקוח; ולעמדת המועצה לצרכנות, אף אינו ממלא את חובתו לסייע ללקוחותיו בעקבות העסקה בה נקשרו.