

## פרק 9: ועדת פניות הציבור

הוועדה לפניות הציבור בהתאחדות פועלת מאז שנת 2010. בשנת 2017, תוקן תקנון ההתאחדות והוחלט להרחיב את מספר החברים בוועדה. זאת, כדי לאפשר לה לתפקד באופן מיטבי ועל מנת לאפשר לה להעניק טיפול מהיר יותר לציבור הלקוחות הפונים. יו"ר הוועדה הוא חבר ההתאחדות צבי ויס (עולמי) ובנוסף למומחיות חבריה, הוועדה זכאית לקבל ייעוץ משפטי, הן מההתאחדות והן מאחד מחבריה, עו"ד במשלח ידו.

הוועדה לפניות הציבור, שסמכותה ומטרותיה הוגדרו בסעיפים 56–59 בתקנון ההתאחדות, נועדה לטפל בפניות של לקוחות משרדי נסיעות שהם חברי התאחדות, לקיים הליך של בירור הפניה ולקדם בהסכמת הצדדים פשרה.

הוועדה היא גוף וולונטרי במובן זה שהלקוח רשאי לפנות אליה ומשרד הנסיעות רשאי להתיר לה לבחון את המקרה, לגשר בו או להכריע בו. יחד עם זאת, הכרעת הוועדה, מקום בו הודיע משרד הנסיעות בכתב כי הוא מתיר לוועדה לטפל בפניית לקוחו, מחייבת את המשרד.

ההתאחדות מייחסת משמעות רבה לטיפול בפניות הציבור ורואה בכך כלי משמעותי ותורם לפתרון סכסוכים ואי הבנות בין הסוכנים ללקוחותיהם, באופן מכובד שיש בו כדי לתרום לתדמית המקצועית של חברי ההתאחדות.

החל מסוף שנת 2016, מציעה ההתאחדות לחבריה וללקוחותיהם, הליך גישור ללא עלות למי מהצדדים. הגישור מבוצע על ידי שניים מבין שלושה מגשרים בעלי הכשרה הכוללים את מנכ"לית ההתאחדות, רו"ח בהכשרתה ובהשכלתה, היועצת המשפטית של ההתאחדות וסוכן נסיעות שבנוסף לניסיונו המקצועי המשמעותי הוא גם דוקטורנט במחלקה לניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון בנגב.

### בשנת 2017, טיפלה הוועדה לפניות הציבור ב-27 פניות, בהתפלגות הבאה:

1. ב-13 מהפניות - הודיעו משרדי הנסיעות כי הוא מבקשים לטפל בפניה באופן עצמאי ואינם מעוניינים בהתערבות הוועדה. להלן התפלגות התביעות 4 – תביעות – משרד א', 2 תביעות משרד ב', 2 תביעות משרד ג' ו 5 תביעות משרדים שונים
2. ב-7 מהפניות – כבר בעצם ההודעה למשרד על הפניה, הציע המשרד לפונה מיוזמתו פתרון שהתקבל והוועדה לא נדרשה לקיים בירור.
3. ב-5 מהפניות – קיימה הוועדה הליך בירור.
4. בפניה אחת – קיימה ההתאחדות הליך גישור ללא עלות בין הפונה למשרד הנסיעות, אשר הסתיים בהסכם פשרה.
5. הטיפול בפניה ה-27 הופסק לאחר שמשרד הנסיעות נשוא הפניה פרש מחברות בהתאחדות.

בנוסף, בשנת 2017, הסתיים טיפול ב-4 פניות שהתקבלו בהתאחדות במהלך שנת 2016, לפי ההתפלגות הבאה:

1. ב-2 מהפניות - קיימה ההתאחדות הליך גישור ללא עלות בין הפונה למשרד הנסיעות, אשר הסתיים בהסכם פשרה.
2. בפניה אחת – קיימה הוועדה הליך בירור
3. הטיפול בפניה ה-4 הופסק לאחר שמשרד הנסיעות נשוא הפניה פרש מחברות בהתאחדות (המדובר באותו משרד שהוזכר בסעיף 5 לעיל)

בשנת 2018, עד מועד פרסום הדו"ח, התקבלו בהתאחדות 14 פניות לוועדה, בהתפלגות הבאה:

1. ב-4 פניות - כבר בעצם ההודעה למשרד על הפניה, הציע המשרד לפונה מיוזמתו פתרון שהתקבל והוועדה לא נדרשה לקיים בירור.
2. ב-4 פניות - הודיע משרד הנסיעות כי הוא מבקש לטפל בפניה באופן עצמאי ואינו מעוניין בהתערבות הוועדה 2 מתוך התלונות הן של משרד א'.
3. ב-4 פניות - קיימה הוועדה הליך בירור.
4. ב-2 פניות – משרדי הנסיעות נשאו הפנייה טרם הודיעו לוועדה אם הם מעוניינים בטיפול בפנייה.

כמפורט בפרק 1 – חקיקה, תקינה ופסיקה (עמ' 14 בדו"ח זה), במהלך שנת 2017 קיימו היועצת המשפטית ומנכ"לית ההתאחדות סדרה של פגישות עם בכירים ברשות הגנת הצרכן וסחר הוגן במטרה לקדם מודל אכיפה פנימי, במסגרתו תסייע ההתאחדות, בפיקוח הרשות להגנת הצרכן, באכיפת הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנותיו על חבריה. זאת, כחלופה לניהול הליכים משפטיים.

לאחר קבלת הערות סמנכ"לית האסדרה, המנהל והארגון ברשות – הגב' ענת בן עזרא דוקן, על המודל שהוצג לה על ידי המנכ"לית והיועצת המשפטית של ההתאחדות, העבירה ההתאחדות נוסח מתוקן של מודל אכיפה פנימי להערות הרשות ביום 11.4.2018.

לטיפול בפניות חברים חשיבות גדולה שכן אגב הטיפול צצות סוגיות רוחביות מהן ניתן ללמוד ולהתריע בפני הסוכנים. לעיתים כשלי השוק מחייבים הבהרות של הרשות להגנת הצרכן.

**ההתאחדות מזמינה את כל חבריה להשתמש בשירותי הוועדה לפניות הציבור ובמומחיות חבריה, על מנת ליישר את ההדורים בינם לבין הלקוחות.**