



מערך פעילות זכויות הצרכן

במסגרת תכנית 'להבין את הכסף' התלמידים מעמיקים במיומנויות התנהלות פיננסית לבני-נוער בחטיבה העליונה. מיומנויות אלו ונוספות נדרשות מכל אדם בוגר במאה ה-21, והן עומדות בבסיס החלטות רבות שלנו בחיי היומיום.

אחד הנושאים הנלמדים בתכנית הוא זכויות הצרכן. עולם הצרכנות בימינו מאוד מפתה, לפעמים עד כדי כך שאנו קונים מוצרים שאין לנו צורך ממשי בהם. הפיתוי תמיד יעמוד בדרכנו, אך בעזרת כלים פיננסיים ומודעות צרכנית, נוכל לשלוט בקניות שלנו ולנצל את ההטבות והמבצעים המוצעים לנו, רק במקרים העונים לצרכים שלנו ולא לאלו של המפרסמים.

קהל יעד: תלמידי כיתות י'

משך הפעילות: 45 דקות

מטרות:

1. היכרות עם זכויות הצרכן הבסיסיות
2. הכרה בחשיבות ההיכרות עם זכויות אלו

עזרים:

1. מקרן
2. אינטרנט
3. דפי זכויות הצרכן מודפסים

ידע מוקדם: אין



מהלך המפגש:

פעילות	נושאים/מושגים	משך
פתיחה	סקירה של זכויות הצרכן מדף הזכויות	10 דקות
טריוויה זכויות הצרכן	זכויות הצרכן	30 דקות
סיכום		5 דקות
סה"כ		90 דקות

פעילות פתיחה- סקירת זכויות הצרכן (10 דקות):

חלקו לתלמידים את [דף זכויות הצרכן](#) מתוך האתר "להבין את הכסף" וערכו דיון מסביב לשאלות הבאות:

1. איזה מבין הזכויות המופיעות בדף הם הכירו עוד לפני השיעור?
2. איזה מבין הזכויות המופיעות בדף לא היו להם מוכרות?
3. האם יש זכות המופיעה בדף ולדעתם אין צורך בה?
4. האם יש זכויות אשר צריכות להופיע בדף? או זכויות שצריך שייכנסו לפי חוק?

טריוויה זכויות הצרכן (30 דקות):

מחלקים את הכיתה לשתי קבוצות, כאשר כל קבוצה בתורה נדרשת להשיב על שאלה בתוך דקה. במידה והקבוצה לא ענתה במסגרת הזמן המוקצב לה או ענתה תשובה לא נכונה השאלה עוברת לקבוצה השניה. הקבוצה המנצחת היא זאת שצברה הכי הרבה תשובות נכונות.

לרשותכם עשר שאלות למשחק הקיים. שש מתוכן מופיעות באתר תחת הקטגוריה צרכנות נבונה, [הטעויות הצרכניות שכדאי להימנע מהן](#). לרשותכם שש שאלות נוספות, שניתן להוסיף לתחרות, המופיעות בנספח.

סיכום (5 דקות):

בסיום השיעור חשוב להתייחס לשאלות הבאות עבור התלמידים:

- א. מהי החשיבות בהיכרות עם זכויות הצרכן?
- ב. מבין הזכויות השונות שנלמדו בשיעור, באיזו אחת מהן תשתמשו במסגרת הקנייה הבאה או קנייה שביצעתם?
- ג. לאיזה מבני המשפחה הייתם מספרים על אחת הזכויות שנלמדו בשיעור? ומה הייתם מספרים?



נספח: שאלות טריוויה נוספות

1. דני הלך לחנות "הכול בספר" ורכש את חוברת הקומיקס החדשה בעלות של 38 ₪. כשהגיע הביתה גילה שאמו עשתה לו הפתעה וגם רכשה עבורו את אותה החוברת בדיוק. כעבור שמונה ימים דני הלך לחנות בכדי להחזיר את החוברת אותה רכש ולקבל את כספו בחזרה, אך להפתעתו מנהל החנות לא הסכים לעשות זאת למרות שהחוברת הייתה חדשה ודני בא עם הקבלה. מה יכולה להיות הסיבה לכך?

- מנהל החנות עובר על החוק
- משום שדני שילם באשראי מנהל החנות לא יכל להחזיר לו כסף
- **על פי החוק הצרכן רק מוצר מעל 50 ₪ ניתן להחזיר**
- למוצר שכזה טווח ההחזרה הוא רק יומיים

הסבר: ישנם מקומות שבהם מוצר לא עונה על כל הקריטריונים של חוק הצרכן אך עדיין ניתן להחזירו. הכל תלוי במדיניות החזרת המוצרים המפורסמת בבית העסקה.

2. בסוף השבוע דנה ראתה במקומון פרסומת אודות גאדג'ט למחשב אותו חיפשה הרבה זמן ב-120 ₪ במקום 240 ₪. במודעה היה כתוב שהמלאי מוגבל וכל הקודם זוכה, ולכן למחרת בבוקר דנה מיהרה לאותה החנות והגיעה עם הפתיחה, אך נאמר לה שהמוצר אזל מהמלאי כיוון שהקונה הראשון הגיע לפניו ורכש את המוצר היחיד שהיה במלאי. דנה תהתה האם הפרסום של החנות היה חוקי.

- כן, בעיה שלה שלא הגיע עם הפתיחה
- **לא, אסור לפרסם מבצע כאשר במלאי רק מוצר אחד העונה לתנאים שלו**
- כן, היא לא קראה את האותיות הקטנות שכתוב שיש לרק מוצר אחד כזה במלאי
- לא, עד 90% הנחה חייבים לשים עשרה מוצרים במלאי המבצע

הסבר- על פי חוק הגנת הצרכן החנות חייבת להחזיק מלאי סביר של מוצרים שבהנחה ולפרט את כמותם (אם מדובר ביותר מ 50 פריטים)



3. אמא שלחה את גלי לקנות לחם, חלב וגבינה במכולת השכונתית ונתנה לה 20 ₪. לאחר כרבע שעה גלי חזרה ואמרה שקנתה רק לחם וחלב כי המוכר אמר שאין לה מספיק כסף עבור הגבינה. אמא שאלה אותה איך זה יתכן ומה הייתה עלות הלחם והחלב. גלי אמרה שאין לה כל מושג כי אין עליהם מדבקות מחיר, האם הדבר חוקי?

- כן, על מוצרים מתחת ל-8 ₪ לא חייבים לרשום מחיר
- כן, חוק המחירים לא תקף על חניות שהשטח שלהם פחות מ-200 מ"ר
- כן, אם באזור הלחם והחלב יש רשימה מסודרת כמה כל דבר עולה
- לא, על פי חוק הגנת הצרכן כל עסק חייב להציג מחירים על המוצרים

4. לרגל יום הולדתה לימור קנתה לעצמה שרשרת זהב. היא חיכתה חודש בכדי לענוד אותה לרגל מאורע מיוחד. להפתעתה הרבה, כאשר פתחה את הקופסא גילתה שהסוגר שבור, מיד הלכה לחנות וביקשה לתקן או להחליף את השרשרת אך נענתה בסירוב האם הדבר חוקי?

- לא. לתכשיטים יש תעודת אחריות של שנה, החנות הייתה חייבת לטפל בזה.
- החנות הייתה חייבת לתקן את השרשרת אך לא להחליף אותה.
- כן, ניתן להחזיר מוצר עד שבועיים מיום קנייתו ולתכשיטים על פי החוק אין חובת אחראיות.
- לא, אם לא משתמשים במוצר זו אשמת החנות.

הסבר: על פי חוק הגנת הצרכן תעודות אחראיות ניתנת רק למוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז אך במידה ומדניות העסק שונה ונותנת תעודות אחראיות עליהם לכבד זאת

5. בשלט על מוצר שבמבצע נכתב: "תקנות הביטול אינן תקפות" אם כך....

- אפשר להחזיר את המוצר בכל מקרה
- אפשר להחזיר את המוצר אם המוכר שקנית ממנו חתם מראש
- אי אפשר להחזיר את המוצר



6. איך מתבצעת האכיפה בנושא גילוי נאות?

- על ידי תביעות ייצוגיות של אזרחים
- על ידי משרד הכלכלה באמצעות קנסות
- על ידי חשיפות תקשורתיות באמצעות הטיית דעת קהל

הסבר: האכיפה מתבצעת ע"י משרד הכלכלה אבל גם לתביעות ייצוגיות ובאמצעות חשיפה תקשורתית יש השפעה על אכיפת את הנושא.