

צרכנות נבונה וזכויות צרכן

מטרות

1. המחשת מרכזיותה של הצרכנות בחיינו וחשיבותה של צרכנות נבונה ומודעת.
2. טיפוח התנהגות צרכנית נבונה ואחראית ע"י היכרות עם זכויות צרכן.
3. הכרת דרכים למימוש הזכויות ולהתמודדות עם עוולות צרכניות.
4. הכרת אתר המועצה ככלי לרכישת ידע בנושאים צרכניים רלוונטיים לפרט.

מבנה המפגש

פעילות	מטרה	עזרים	זמן
פתיחה: סדר יום צרכני	המחשת מרכזיותה של הצרכנות בחיינו וחשיבות ההיכרות עם זכויות הצרכן להתנהגות צרכנית נבונה.	– לוח – טוש מחיק	10 דק'
תלונות וזכויות	היכרות עם מגוון זכויות צרכניות דרך תלונות אמיתיות בהן מטפלת המועצה.	– כרטיסיות משימה	25 דק
סיכום: מימוש זכויות והתמודדות עם עוולות	הכרת הדרכים השונות העומדות לרשות הצרכן למימוש זכויותיו הצרכניות (רמת הפרט וארגונים מסייעים) כולל הצגת אתר האינטרנט של המועצה (במידת האפשר).	– כרטיסיות התמודדות עם עוולות – חוברות לחלוקה	10 דק'
	משך הפעילות		45 דק'

חלק 1 – מהי צרכנות ומה מידת המודעות לזכויותינו כצרכנים?

מהלך הפעילות: מתנדב אחד או יותר יתארו פעולות עיקריות משגרת היום יום שלהם, המנחה יסכם את הפעולות על הלוח, ולאחר מכן יבקש מהמשתתפים לציין אלו מפעולות השגרתיות שלנו הן צרכניות.

סיכום ביניים: באופן מודע או בלתי מודע אנחנו עושים פעולות צרכניות באופן תכוף ביותר בשגרת היום יום שלנו, בחלקן הצרכנות בולטת ובאחרות פחות. כמובן שאנחנו עושים גם פעולות צרכניות משמעותיות שאינן יומיומיות כגון: רכישת בית, רכישת רכב, רישום ללימודים, נסיעות וטיולים וכיו"ב. **המסקנה המתבקשת היא שאנחנו צרכנים "סביב השעון" (24/7)!**

המשך הדיון:

? אתם מסכימים עם הקביעה הזו? מה המשמעות שלה?

? זה טוב בעיניכם/ זה רע בעיניכם?

? להיות צרכן זה כיף? יש בזה צדדים מספקים? האם יש קושי להיות צרכן כל הזמן?

? מתי חוויית הצריכה משאירה טעם פחות טוב?

הצגת סקר המועצה והמודעות הנמוכה של צרכנים לזכויותיהם:

להפנות למשתתפים את שאלת הסקר שערך מכון גאוקרטוגרפיה עבור המועצה הישראלית לצרכנות, לספור את העונים לפי התשובות (שמעת/לא שמעת), לעשות השוואה בין "תוצאות הסקר בקבוצה" לתוצאות האמיתיות.

שאלת הסקר: האם שמעת על החוק להגנת הצרכן? אם כן, באילו תחומים מקנה חוק זה זכויות לצרכן?

תוצאות הסקר להשוואה עם הקבוצה: 44% מהציבור אינם מכירים את החוק או אינם מבינים את משמעויותיו.

שאלה לדיון לאחר הצגת ממצאי הסקר:

? מה משמעות הממצאים לדעתכם?

סיכום:

- ככל שעולה תדירות הפעולות הצרכניות שאנו עושים, כך עולה הפגיעות שלנו והסיכוי שלנו להיתקל בצדדים הפחות נעימים של עולם הצרכנות.
- אין בכך לומר משהו שלילי על צרכנות, שכן היא חלק בלתי נפרד מחיינו, אך יש לפעול מתוך מודעות לכך שעולות צרכניות קיימות. יתרה מכך – יש בידינו, הצרכנים, כלים שיכולים למזער את העוולות ולשפר את יכולת ההתמודדות שלנו איתן.
- כלי מרכזי הוא היכרות עם זכויותינו כצרכנים במסגרת החוקים והתקנות להגנת הצרכן.

מהלך הפעילות:

המנחה יחלק את המשתתפים ל-4 צוותי דיון שיקבלו כל אחד כרטיסיית משימה המפרטת תלונה צרכנית ושאלות לדיון. צוות הדיון יבחן את התלונה ויענה על השאלות המנחות הבאות:

- ? מה הבעיה המתוארת באירוע?
- ? לדעתכם, האם נפגעו באירוע זכויות צרכניות? אם כן – נסו להסביר אילו?
- ? לדעתכם, מה אומר החוק בנושא?
- ? האם קרה לכם מקרה דומה?

1. כל צוות דיון יציג במליאה את האירוע בו עסק ואת דעתם.
2. המנחה יציג **בקצרה** את עיקרי הזכות הרלוונטית בהתייחס למה שעלה מהקבוצה שדנה באירוע.

התלונות:

זיקה בין מכשיר לשירות בסלולר

לפני כשנה רכשתי מכשיר סמארט-פון מחברת סלולר עם תוכנית חיוב-זיכוי למשך 36 חודשים. עכשיו כשנכנסו חברות חדשות לשוק, רציתי לעבור חברה לתוכנית זולה יותר. כשפניתי לחברת הסלולר בה אני מנוי כדי להתנתק, גיליתי שאם אתנתק אאבד את ההטבה על המכשיר, ואאלץ לשלם את עלותו המלאה העומדת על 4,500 ₪.

בינתיים החלטתי להישאר בחברה, כי מחירו המלא של המכשיר יקר לי מאוד. **האם זה חוקי?**

מה אומר החוק?

- משרד התקשורת הורה כי מינואר 2013 לא יתאפשר לחברות הסלולר להמשיך לחבר בין עלות המכשיר לעלות השירות. החיבור בין מחיר המכשיר לבין היקף השימוש יוצר ערפול מחירים, כלומר מחירו המלא של המכשיר אינו שקוף וצרכנים לא בהכרח מבינים את גודל ההתחייבות שהם לוקחים על עצמם. מכניסת התיקון לתוקף חברות הסלולר יוכלו להציג רק את המחיר המלא של המכשיר, ומחיר זה לא יהיה תלוי בהיקף הצריכה של הלקוח או במשך תקופת ההתקשרות. חשוב לדעת! החוק לא מבטל הסכמים שיעשו עד אז (כלומר עד 31.12.2012).
- חשוב לציין תיקון אחר לחוק האוסר על גבייה מיידית של יתרת התשלום עבור המכשיר, כך שהלקוח ימשיך לשלם בתשלומים חודשיים, ולא יאלץ לשלם את עלות המכשיר בתשלום אחד.

בהמשך לשאלת הצרכן, "האם זה חוקי?"

התשובה היא, שזה אכן חוקי, משום שהחווה נעשה לפני תחילת החוק החדש. מה שעשה הצרכן זה לרכוש מכשיר אלקטרוני יקר מאוד, שמתפרש על המון תשלומים שתלויים בהיקף הצריכה, כשבהסכם נקבע כי כל עוד הלקוח נשאר בחברה או בתוכנית הוא יוכל להמשיך לקבל את ההנחה על המכשיר. אולם אם וכאשר הלקוח יעבור לתוכנית אחרת או לחברה אחרת, הוא לא יקבל את ההנחה על מחיר המכשיר ויאלץ לשלם את מחירו המלא. כך "קושרים" אותנו לחברת הסלולר. מי שקנה היום מכשיר במסגרת תוכנית "חיוב-זיכוי" ומבקש לעזוב את החברה לפני תום תקופת

פריסת התשלומים חייב להמשיך לשלם את מחיר המכשיר ללא הנחה, אם ברצונו לעבור חברה, או להישאר בה עם התוכנית עד גמר התשלום על המכשיר, ורק לאחר מכן לעבור חברה ולרכוש תוכנית משתלמת יותר.

חשוב לשקול את הכדאיות הכלכלית של עזיבת החברה אל מול המשך התוכנית. למשל, לקוח המשלם 250 ₪ בחודש עבור תוכנית תעריפים הכוללת הנחה על מכשיר הסלולר: ייתכן כי כדאי לעזוב את החברה ולעבור לתוכנית של 99 ₪ לחודש כולל הכל ללא הגבלה, ולהמשיך לשלם את עלותו המלאה של המכשיר בסך 100 ₪ לחודש משום שעדיין יש חיסכון של כ-50 ₪.

אחריות ושירות לאחר מכירה

מסגרת המחשב הנייד שקניתי לפני 3 חודשים התפרקה. כשפניתי לחברת השירות מטעם היצרן נאמר לי שצריך להחליף את מכסה המחשב הנייד כדי לתקן את התקלה, אך אין להם מכסים בצבע אדום, אלא רק בשחור. פיתרון זה אינו מקובל עלי, משום שבחרתי במחשב הזה בגלל הצבע האדום היפה שלו. החברה אמרה שאין להם את החלק שאני צריכה והם לא יודעים מתי יהיה.

מה אומר החוק?

תקנות הגנת הצרכן "אחריות ושירות לאחר מכירה" קובעות שבקניית מוצר חשמל, אלקטרוניקה וגז שמחירו מעל 150 ₪ על העוסק לספק אחריות למשך שנה מיום הרכישה/ ההתקנה/ ההדרכה (לפי המאוחר מביניהם). בית העסק חייב למסור לצרכן תעודת אחריות ועל המוצר צריכה להיות מודבקת מדבקת אחריות.

במסגרת האחריות חייב היצרן/היבואן לתקן כל קלקול שנתגלה במוצר ולהחליף חלקי חילוף בתקופת האחריות ללא כל תשלום. עליו להחזיק חלקי חילוף מתאימים במשך שנת האחריות וכן במשך שנה נוספת.

במידה ואי אפשר לתקן את המוצר (תקלה חמורה או חוסר בחלפים מתאימים) על בית העסק לספק מוצר זהה/דומה באיכות ובשווי או לבטל את העסקה ולהשיב לצרכן את כספו.

חשוב לציין שאי תיקון או אי הספקת חלקי חילוף במהלך התקופה הנ"ל מקימה לצרכן עילה לתביעת פיצוי עונשי של עד 10,000 ₪ בבית משפט לתביעות קטנות.

בהמשך לתלונת הצרכן: התלונה טופלה בהצלחה. בשל העובדה שבית העסק לא יכול היה לתקן את המחשב, הלקוחה קיבלה מחשב חדש בצבע אדום זהה לנייד שרכשה וניזוק.

ביטול עסקה באינטרנט/בטלפון (עסקת מכר מרחוק)

יוסי: לפני חודש קניתי מכשיר טאבלט באתר קניות באינטרנט. קניתי אותו לאחר שעיינתי בפרטי הפרסום וראיתי שהמפרט כולל מצלמה קידמית ומצלמה אחורית. שמרתי את תמונת המסך וביצעתי את הרכישה. לאחר שקיבלתי את המוצר התברר שאין מצלמה אחורית... פניתי מיד טלפונית לשירות הלקוחות ונאמר בפירוש שלמוצר יש רק מצלמה קדמית. לאחר ימים ארוכים, ויכוחים רבים, ולפחות שלושה נציגי שירות ושני מנהלים שונים עדיין לא קיבלתי זיכוי. אני רוצה שבית העסק יחזיר לי את הכסף שלי.

גלית: רכשתי באתר אינטרנט מכשיר טאבלט של חברת סמארט ב-399 + דמי משלוח של 49 ₪. אחרי יומיים, לפני שהמכשיר הגיע אלי, החלטתי לבטל את העסקה (חבר שלי קנה לי בהפתעה טאבלט מתנה). העסק רוצה שאשלם לה 5% דמי ביטול + דמי משלוח. בינתיים אני עדיין מחכה לזיכוי. אני זקוקה לעזרה מול בית העסק, ורציתי לדעת אם לפי החוק אני באמת צריכה לשלם להם דמי ביטול?
טיפ! חשבו מה ההבדל בין שני הסיפורים...

מה אומר החוק?

1. **איסור הטעיה:** חוק הגנת הצרכן עוסק בראש ובראשונה בהגדרה הבסיסית של יחסים בין צרכנים לבתי עסק, תוך הדגשת האיסור על עוסקים להטעות צרכנים בכל דרך שהיא בעניין מהותי בעסקה. בחוק רשימה של נושאים שמוגדרים כמהותיים לעסקה, למשל תכונות המוצר הוא עניין מהותי בכל עסקה צרכנית גם אם הצדדים לא הגדירו כך. בנוסף, איסור ההטעיה חל גם על אופן הצגת המוצר על גבי אריזות או בפרסומות מסוגים שונים.
2. **עסקת מכר מרחוק** היא עסקה הנעשית בעקבות שיווק מרחוק (קטלוג, טלמרקטינג, אתר אינטרנט) וללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה (טלפון/אינטרנט). אפשר לבטל את העסקה מיום עשייתה ועד 14 ימי עסקים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת טופס הגילוי (המאוחר מביניהם).

 - **ביטול עסקת מכר מרחוק בשל פגם או הטעיה בפרסום:** אם סיבת ביטול העסקה היא פגם במוצר, אי הספקה או אי התאמה בין מה שהוזמן למה שסופק, או כל הפרה מהותית אחרת אין דמי ביטול, והוצאות החזרת המוצר הן על חשבון העוסק.
 - **ביטול עסקת מכר מרחוק בשל חרטה:** דמי הביטול מוגבלים ל- 5% מסכום העסקה או 100 ₪ (הנמוך מביניהם), והחזרת המוצר היא על חשבון ואחריות הצרכן.

***שימו לב!** בית העסק אינו יכול לגבות גם את דמי הביטול וגם דמי משלוח (כמו במקרה של גלית). שכן דמי הביטול נועדו לפצות את העסק על הוצאות שהיו לו בגין העסקה ביניהם דמי משלוח. לגבות גם דמי ביטול וגם דמי משלוח זה מעין חיוב כפול.

בהמשך לתלונות הצרכנים: המקרים של יוסי וגלית טופלו בהצלחה. יוסי ביטל את העסקה וקיבל את כספו בחזרה. גלית ביטלה את העסקה ושילמה דמי ביטול בגובה 19.95 ₪ ללא תוספת של 49 ₪ על המשלוח.

3. **אפשר להרחיב למשתתפים על ביטול עסקת מכר מרחוק מסוגים נוספים:**
 - **בשירות חד פעמי** (תיקון מוצר, ניקוי שטיח, צילום אירוע, תרגום מסמך): אפשר לבטל תוך 14 ימים ממועד ביצוע העסקה או מיום קבלת טופס הגילוי לפי המאוחר, בתנאי שנתרו **לפחות יומיים שאינם ימי מנוחה** עד למועד מתן השירות.
 - **בעסקאות לרכישת שירותי תיירות, בילוי ונופש:** אפשר לבטל תוך 14 ימים ממועד ביצוע העסקה או מיום קבלת טופס הגילוי לפי המאוחר, בתנאי שנתרו **לפחות 7 ימים שאינם ימי מנוחה** עד למועד מתן השירות.
 - **בשירות מתמשך (למשל טלוויזיה בכבלים, אינטרנט):** אפשר לבטל תוך 14 ימים ממועד ביצוע העסקה או מיום קבלת טופס הגילוי לפי המאוחר, גם אם הוחל במתן השירות, ואז יש לשלם את החלק היחסי.

קורסי לימודים ופסיכומטרי

רוני: נרשמתי לקורס פסיכומטרי. לאחר כמה ימים, לאחר השיעור הראשון, ביטלתי את הקורס (החלטתי לטוס לדרום אמריקה). עדיין לא החזרתי להם את הספרים שקיבלתי כי לא מצאתי את כולם. רציתי לברר אם מותר להם לגבות ממני כסף עבור ביטול הקורס? ומה עם הספרים? כמה כסף הם יכולים לבקש ממני?

ליטל: נרשמתי לקורס איפור. ביום ההרשמה נאמר לי שאוכל לבטל את השתתפותי בקורס בתוך שבועיים ואכן התחרטתי וביקשתי לבטל את ההרשמה 11 יום לאחר ההרשמה ו-8 ימים לפני תחילת הקורס. אתמול קיבלתי מהם מכתב שהם לא מוכנים לבטל את ההרשמה, ושייגבה ממני מחיר מלא. אני זקוקה באופן דחוף לעצה כי אני לא יכולה לעמוד בתשלומים האלה.

מה אומר החוק?

קורסי לימודים וקורס פסיכומטרי הם שני דברים שונים.

1. **חוק פיקוח על מכון פסיכומטרי** קובע שאם ברצונכם לבטל הרשמה לקורס פסיכומטרי, אפשר לעשות זאת ללא תשלום עד 30 יום לפני תחילת הקורס. אם ברצונכם לבטל את ההרשמה בין 30 יום לפני תחילת הקורס ועד יום תחילת הקורס, דמי הביטול יהיו עד 10% מעלות הקורס. אם הקורס כבר התחיל, אתם יכולים לבטלו עד תום השליש הראשון של הקורס בעבור דמי ביטול של עד 40% מעלות הקורס. (מידע זה מופיע בחוברת "טיפים לצרכנות נבונה")

כמו כן, לפני הרשמה לקורס פסיכומטרי, אתם זכאים לשני שיעורי ניסיון ללא תשלום. בעת ביטול הקפידו להחזיר את הספרים ואל תעשו בהם שימוש. החוק קובע שבמידה ולא החזרתם את הציוד שקיבלתם, מכון הפסיכומטרי רשאי לגבות מכם כסף עבורם. לצערנו החוק לא קובע הגבלה מפורשת על הסכום לכן אם החוזה לא קובע את מחיר הספרים וחומר הלימוד, זה פתח למחלוקות והסכומים עלולים להיות מאוד גבוהים – הזהרו!

2. **לימודים וקורסים**: החוק קובע כי ניתן לבטל את הרשמה לקורס שנעשתה פנים אל פנים תוך 14 ימים מיום ביצוע העסקה, בתנאי שמועד הביטול הוא לפחות 14 ימים שאינם ימי מנוחה לפני תחילת הקורס.

בעסקה שנעשתה בטלפון/באינטרנט ניתן לבטל את ההרשמה תוך 14 יום, בתנאי שנותרו יומיים לפני תחילתו.

בהמשך לתלונות הצרכנים: רוני - היות וביטל את הקורס לאחר תחילת השיעור הראשון ולפני תום שליש מהמפגשים, נגבו ממנו דמי ביטול על פי חוק הפסיכומטרי, בשיעור של 40% כולל סכום מסוים על הספרים שקיבל. ליטל – עומדת תנאי הביטול הנדרשים בחוק הגנת הצרכן, ועליה לשלם 5% מערך העסקה, או 100 ₪. במידה ובית העסק יסרב לפעול על פי חוק, על אף התערבות המועצה לצרכנות, עומדת לליטל הזכות להגיש תביעה בבית משפט לתביעות קטנות, והמועצה תסייע לה בהגשת התביעה.

3. **חשוב להדגיש!** תחום הלימודים והקורסים הוא תחום עם הרבה בעיות שיש בו קושי רב לביטול עסקאות וצרכנים רבים נפגעים כתוצאה מכך (למשל, המקרה של ליטל). שימו לב לטיפים הבאים (ובחוברת):

- הכירו את זכויות ביטול העסקה כפי שהוצגו לכם כאן לפני חתימה על הסכם כדי שתדעו את זכויותיכם (ניתן תמיד לבדוק באתר המועצה).
- לעולם אל תסתמכו על הבטחות בעל פה (למשל לגבי זכות ביטול העסקה), ותמיד בקשו את ההבטחה בכתב (למשל, הוספה של ההבטחה לחוזה בכתב יד בצירוף חתימת המוכר).
- בעת המכירה מופעל על הצרכן לחץ רב (תופעה זו נפוצה מאוד בתחום הלימודים – יום אחרון להרשמה, מחיר מיוחד וכו'). אנחנו ממליצים לכם לא לפעול מתוך לחץ ולא לחתום בו במקום. קראו את ההסכם/ההזמנה באופן מעמיק, והכירו לעומק את פרטי העסקה שכן אחר כך עשוי להיות קשה לבטלה.
- אל תתנו את כרטיס האשראי, גם לא לצורך "שריון מקום בלבד". במקרים רבים עושים בכך שימוש לרעה, והחייבים מתחילים גם אם ביקשתם מפורשות שלא לבצע את ההרשמה.

חלק 3- דרכים למימוש זכויות הצרכן והתמודדות עם עוולות

מהלך הפעילות:

המנחה יציג למשתתפים היגדים המתארים דרכים שונות להתמודדות עם עוולות צרכניות והמשתתפים יבחרו את הדרכים איתם הם מזדהים.

להכיר עסקים פוגעניים: הכוח שלנו כצרכנים טמון ביכולת שלנו לבחור בחלופות אחרות. אם עסק לא מתנהל כדין ומסרב לתקן את דרכיו, אתם כצרכנים יכולים להחליט שבחנות הזו אתם לא קונים!

לשתף את הסביבה: אם עשיתם בחירה צרכנית לא נכונה או נתקלתם בעסק פוגעני, ספרו על כך לסביבה שלכם (רשתות חברתיות, תלונה למועצה, שיחה עם חברים) כדי שלא יעשו את הטעות שעשיתם או יפלו לפח שנפלתם בו.

להכיר גופים מסייעים: המועצה לצרכנות היא גוף גדול, מיומן ומקצועי שמסוגל לתת הכוונה, ייעוץ וליווי בחינם במקרים של עוולות צרכניות. חשוב להכיר את הסיוע שהמועצה יכולה לתת בייצוג ובתיווך בינינו לבין עוסקים.

להכיר זכויות צרכניות: המפגש היום הוא רק טעימה מן התחום החשוב של זכויותינו הצרכניות. מטרת המפגש הייתה לחשוף אתכם לנושא ולספק בסיס ידע שעליו תוכלו להמשיך, לבנות ולהרחיב בעצמכם. מקור חשוב ועשיר במידע הוא אתר המועצה לצרכנות. שם תוכלו ללמוד על זכויותיכם לפי נושאים שונים בעזרת מדריכי הצרכנות הקיימים באתר ותוכלו להיעזר בדוגמאות של עוולות צרכניות אשר נפתרו לטובת הצרכנים המתלוננים. כמו כן, תוכלו למצוא טופסי פנייה אם תהיו מעוניינים במידע ובסיוע של נציגי הטיפול בתלונות במועצה. **(במידת האפשר להציג ולהדגים את אתר המועצה).**

לתעד רכישות: חשוב לשמור ולתעד את המידע שניתן לנו, בין אם מדובר בפרסום בחנות עצמה, באינטרנט או בקטלוג, או בהבטחות שניתנו לנו בעל פה. **הקפידו לשמור חוזים, פרסומות** שהובילו לרכישה וכדומה, במיוחד כאשר מדובר ברכישות יקרות ערך. אם ניתקל בפער בין המובטח למציאות, נוכל להוכיח את קיומו של הפער ויהיה לנו בסיס טוב למשא ומתן עם העוסק, או בסיס עובדתי למקרה שנרצה להיעזר בגורמים רשמיים או

בהליכים משפטיים. תעדו בקשות ביטול או ניתוק, זו הדרך היחידה להוכיח את עצם בקשת הביטול/ניתוק ומועד מסירתה לעסק. ככל שיהיה בידכם יותר תיעוד, כך יהיה קל יותר לעזור. לעמוד על זכויות: הרבה פעמים, כדי להימנע מעוולות, מספיק להתעקש ולעמוד על שלנו באסרטיביות, להראות לבעל העסק שאנו מודעים לזכויותינו, שעלינו הוא לא יוכל לעבוד ולגרום לכך שיפעל כלפינו על פי חוק. זכרו – צרכנות נבונה משמעותה לא רק לדעת את הזכויות, אל גם לדעת לדרוש אותן!

לסיכום:

- צרכנות היא חלק מרכזי בחיי היום יום שלנו. אנחנו צרכנים סביב השעון, לפעמים גם כאשר איננו מודעים לכך.
- למדנו שכמעט מחצית מהאוכלוסייה בישראל אינה מודעת לזכויותיה הצרכניות על אף שעוולות צרכניות הן תופעה נפוצה מאוד.
- המטרה היום הייתה להיחשף לכמה מהסוגיות הצרכניות הנפוצות, כדי להעמיק את הידע ולחזק את הבסיס של כל אחד מאיתנו לפעול בתבונה בשעת הצורך.
 - זיקה בין מכשיר לשירות בסלולר
 - אחריות ושירות לאחר מכירה
 - ביטול עסקה באינטרנט/בטלפון (עסקת מכר מרחוק)
 - קורסי לימודים ופסיכומטרי
- להרחבת הידע שלכם עשו שימוש באתר המועצה הישראלית לצרכנות בו תוכלו ללמוד הרבה על זכויותיכם ולהסתייע במדריכים ובטיפים צרכניים שיסייעו לכם בקבלת החלטות נבונה ומושכלת.
- כדי להרחיב את הידע שלכם, ואת ההגנה שלכם מפני עוולות צרכניות, אל תקבלו דברים כמובן מאליו.
- צרכן נבון הוא צרכן שבודק, שמתעניין ושלומד את זכויותיו, קל וחומר כאשר הוא נתקל במצב שהוא חש שנעשה לו אי צדק.
- צרכן נבון הוא צרכן שמשתמש בידע שלו כדי לעמוד על שלו ועל המגיע לו במקרה של עוולות. לא תמיד נצליח לשכנע, אבל חשוב לדעת שחלק מהכוח שלנו כצרכנים הוא הבחירה לא לקנות במקום שבאופן מודע ומכוון פוגע בזכויות שלנו.
לחלק למשתתפים – חוברת הסברה על המועצה, טיפים לצרכנות נבונה.