המועצה הישראלית לצרכנות

צרכנות נבונה ואזרחות:
מִגְנים על הזכות להגינות

יחידת העמקה בתחום החינוך האזרחי
לכיתות ט'

צרכנות נבונה ואזרחות
מגִנים על הזכות להגינות

פותח בשיתוף עם המטה לחינוך אזרחי (קרמניצר), משרד החינוך

מנהל פיתוח: שלמה זיס - המחלקה לחינוך ומידע, המועצה לצרכנות
צוות פיתוח: שלמה זיס, גילה שצמן, יעל כץ, עדי סימון בר
ייעוץ תוכן משפטי: עו"ד זאב פרידמן, עו"ד ניסים מזרחי - המחלקה המשפטית, המועצה לצרכנות
עריכה לשונית: חיה יצחקי
עיצוב: טריגון עיצובים
הפקה: המועצה הישראלית לצרכנות, רח' חשמונאים 88, ת"א 67133

לפניות: education@consumers.org.il
© תשע"א, 2010. כל הזכויות שמורות למועצה הישראלית לצרכנות.

יחידת הרחבה בתחום החינוך האזרחי לכיתות ט'

צרכנות נבונה ואזרחות: מִגְנים על הזכות להגינות

אחד היעדים החשובים של המועצה הישראלית לצרכנות הוא להכשיר את הדור הצעיר להשתלבות בחברה הישראלית באמצעות טיפוח התנהגות צרכנית נבונה. למען מטרה זו פועלת מחלקת החינוך של המועצה לצרכנות בכמה ערוצים, וביניהם פיתוח תכנים ופעילויות בנושאי צרכנות בזיקה למקצועות הלימוד בבתי-הספר: אזרחות, חינוך לשוני, מתמטיקה ועוד. ערוץ זה מתאפשר הודות לשיתוף פעולה עם משרד החינוך, וכך מתאפשר ליצור שילובים מעניינים בין עולמות תוכן שונים.

הנחת היסוד שהובילה לשילוב בין שני עולמות התוכן צרכנות נבונה ואזרחות היא שמודעות לזכויותיך ועמידה על מימושן הן מיומנות יסוד הן של אזרח והן של צרכן.
בנוסף, למידת מושגים מתחום האזרחות - זכויות האדם והאזרח, עקרון שלטון החוק, עקרון הגבלת השלטון, רשות מחוקקת, רשות מבצעת, רשות שופטת, חקיקה ועוד - מתרחשת באופן יעיל יותר כאשר היא מעוגנת בהקשרים רלוונטיים לתלמיד. מאחר שצרכנות היא חלק בלתי נפרד מחיי היום יום של בני הנוער, העיסוק בצרכנות במסגרת שיעורי האזרחות מזמן חוויית לימוד משמעותית.

כצרכנים נבונים מתבקשים התלמידים להכיר את החוקים ואת התקנות, המגִנים על הצרכן מפני בעלי העסקים, ולהיות מודעים לאמצעים השונים שבעלי העסקים מפעילים על מנת למשוך את תשומת לבם ולשכנעם לרכוש מוצרים או שירותים. הידע והמודעות יאפשרו לתלמידים להגן על זכויותיהם הצרכניות ולנקוט פעולות המעידות על אכפתיות ואזרחות טובה, במקרה הצורך.
העיסוק בנושא צרכנות משולב בתכנית הלימודים באזרחות, תוך מתן דגש משמעותי על משימות של אזרחות פעילה.

בין הנושאים המרכזיים שיילמדו יהיו הנושאים האלה:

- הזיקה בין זכויות האדם והאזרח (הזכות לחירות: חירות המידע וחופש הביטוי) לבין זכויות הצרכן.
- חוק הגנת הצרכן -היבטים מרכזיים בחוק הגנת הצרכן וסעיפיו, התהליך החקיקתי, דרכי אכיפת החוק הצרכני.
- אזרחות פעילה - פעולות שיכולות לסייע לאזרחים במשטר הדמוקרטי להגן על זכויותיהם הצרכניות.
- התקשורת ככלי מכונן בתרבות הצריכה -פרסום מבצעים, חופש המידע וגילוי נאות.

חומרי הלימוד כוללים, בין היתר, תלונות של צרכנים ופסקי דין שהמועצה לצרכנות טיפלה בהם בשנים האחרונות, ידיעות בנושא צרכנות שפורסמו בכלי התקשורת וברשת האינטרנט, פרסומות בערוצי תקשורת שונים, סרטוני הדרכה מתוך אתר המועצה ועוד. במרכיב האזרחות הפעילה יערכו התלמידים סקר דעת קהל בנושא עוולות צרכניות, קיום מסע הסברה צרכני, יצירת שיח בנושא עוולות צרכניות ברשת האינטרנט וביצוע פעילות מחאה נגד עוולות צרכניות.

פרק ראשון: היכרות עם חוק הגנת הצרכן בישראל

מטרת על:

- התלמידים יכירו היבטים מרכזיים בחוק הגנת הצרכן ויידעו ליצור קשר בין ידע תיאורטי שרכשו בשיעורי האזרחות לבין מצבים מחיי היום בתחום הצרכנות.

מטרות:

- ללמד איך מחוקקים חוק במדינה דמוקרטית.
- להבהיר מה הם תפקידי החוק במדינה דמוקרטית.
- להכיר את זכויות הצרכנים, תוך היכרות עם היבטים מרכזיים בחוק הגנת הצרכן.
- לחנך לצרכנות מודעת ונבונה, המדגישה את חשיבות השמירה על עקרון שלטון החוק.
- ליישם את העקרונות הדמוקרטיים שנלמדו ולהשתמש בידע שנרכש בסיטואציות צרכניות.
- להניע את התלמידים לפעול למען הגברת המודעות הציבורית לחוק הגנת הצרכן.
- לדעת לאן לפנות כאשר נתקלים בעוולות צרכניות.

מושגים שיילמדו מתחום האזרחות

עקרון שלטון החוק (במובן הפורמלי ובמובן המהותי), עקרון הגבלת השלטון, עקרון הפרדת הרשויות, הצעת חוק, חוק, רשות מחוקקת, רשות מבצעת- ממשלה, משרד התמ"ת, עקרון שלטון העם, הסכמיות.

קישורים לתכנית הלימודים

יש ליצור קישור בין תכנית הלימודים, חומר הלימוד בספר הלימוד "מסע אל הדמוקרטיה הישראלית", ליחידות הלימוד.

פרקי הלימוד בתכנית הלימודים ובספר הלימוד "מסע אל הדמוקרטיה הישראלית":

1. שלטון החוק: פרק חובה בתכנית הלימודים

- ספר הלימוד: פרק ז' שלטון החוק עמ' 179.
- שוויון בפני החוק, עמ' 179.
- אכיפת החוק, עמ' 183.
- העם כמחוקק, עמ' 186.
- על מה מתבססים המחוקקים, עמ' 188.
- מהו חוק טוב? עמ' 191.

- הכנסת - הרשות המחוקקת: פרק י"א עמ' 253
  - הכנסת מבקרת את פעולות הממשלה, עמ' 271
  - תהליך החקיקה בכנסת- כיצד "מתבשל" חוק, עמ' 287.
- הממשלה
  - סמכויות ותפקידים- חקיקת משנה, עמ' 318; תקנות משנה, עמ' 325

2. נושאי בחירה:

- עקרון הגבלת השלטון, עמ' 198
- הפרדת רשויות, עמ' 199.
- פיקוח ובקרה, עמ' 210. פרלמנט כגוף מפקח (בספר מתייחסים רק לחוק התקציב. כל תהליך החקיקה הנו פיקוח על הממשלה).
- עקרון ההסכמיות

אסטרטגיות חשיבה מסדר גבוה: סיקור, טענה, מיזוג (מבוסס על מסמך של משרד החינוך, המזכירות הפדגוגית, האגף לתכנון ולפיתוח תכניות לימודים)..

הנחיות למורים:

פרק זה כולל שלושה שיעורים. בשיעורים אלו יוצרים קשר בין חוק הגנת הצרכן לנושאים ומושגים רלוונטיים שנלמדו באזרחות במהלך השנה. התלמידים יישמו את העקרונות הדמוקרטיים שנלמדו בכיתה ויעמיקו בהם: עקרון שלטון העם, עקרון הגבלת השלטון, עקרון הפרדת הרשויות. עקרון שלטון החוק יורחב למובן הפורמלי ולמובן המהותי. כמו כן, התלמידים ילמדו עיקרון חדש: עקרון ההסכמיות.

התלמידים יראו ביחידת ההעמקה דוגמה לחוק שנחקק בפרלמנט בתהליך שעוברים כל החוקים במטרה להגן על הפרט.

במהלך השיעורים התלמידים יבחנו עד כמה הם מכירים חוקים צרכניים באמצעות שאלות "בחן את עצמך". לאחר מכן, בקבוצות, הם יצפו בסרטונים קצרים מתוך אתר המועצה הישראלית לצרכנות ויענו על שאלות. בסוף השיעורים הם יבחנו את עצמם באמצעות שאלון ויבדקו אם השתפרה מידת ההיכרות שלהם עם החוק.

אם אין לכם אפשרות לעבוד בחדר מחשבים ולצפות בסרטונים, אפשר לחלק לתלמידים את התמלילים שלהם (ראו בסוף המערך).

משך הפעילות: 3 שיעורים

שיעור ראשון: מי צריך חוק?

מבוא: מהו חוק במדינה דמוקרטית? *(20 דקות)*

מהלך השיעור:

שאלות פתיחה לתלמידים:

1 מהם תפקידי החוק במדינה דמוקרטית?

(ספר הלימוד: מסע אל הדמוקרטיה הישראלית, עמ' 183 - 184, עמ' 197.)

2. א. מי יכול להציע הצעות חוק?
   ב. איזו רשות מחוקקת את החוקים ?
   ג. איך מחוקקים חוק בישראל?
   ג. אילו מוסדות דואגים לאכיפת החוקים? (עמ' 184)

3. א. אחד המאפיינים של עקרון שלטון החוק הוא השוויון בפני החוק. הסבירו איך מתממש השוויון בפני החוק.
   ב. הסבירו מדוע עקרון שלטון החוק הנו עיקרון חשוב בדמוקרטיה. (עמ' 180)

4. א. הסבירו כיצד האזרח במדינה דמוקרטית שותף בחקיקת החוקים באופן עקיף.
   ב. ציינו והסבירו איזה עיקרון דמוקרטי בא לידי ביטוי כתוצאה מכך.

5. הסבירו מדוע חשוב שהחוקים במדינה דמוקרטית יתקבלו בהסכמת רוב האזרחים.

(למורה: הספר מטפל במושג "סבירות", עמ' 191. בשאלה זו יש ללמד עיקרון דמוקרטי נוסף - עקרון ההסכמיות.)

חוק הגנת הצרכן - הצגת הנושא *(25 דקות)*

א. ספרו לתלמידים:

סקר מיוחד שערך **משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה** (להבהיר המושג - לקשר לרשות מבצעת) לקראת יום הצרכן הבינלאומי 2010 (שחל ב-15.3.10) חשף כי המודעות של רוב הישראלים לחוקים צרכניים שנחקקו לאחרונה היא נמוכה מאוד.

ב. שאלו את התלמידים:

- מה אתם יודעים על חוקים צרכניים? אילו חוקים אתם מכירים?

הערה: המטרה אינה לקבוע בשלב זה מה נכון ומה לא, אלא לקיים דיון ראשוני בנושא.

ג. חלקו לתלמידים שאלוני "בחן/י את עצמך" (ראו עמ' 15), ובקשו מהם לענות על השאלות (כל אחד לעצמו). אמרו: בואו נראה עד כמה כל אחד מכם מכיר חוקים צרכניים.

ד. שאלו את התלמידים: מדוע חשוב להכיר חוקים צרכניים? האם הכרת החוקים האלה יכולה לעזור לכל אחד באופן אישי? מומלץ לכתוב את התשובות על הלוח.

ה. לאחר שהתלמידים סיימו לענות על השאלונים, הסבירו:

בארץ יש מגוון רחב של חוקים שעוסקים בצרכנות, בין היתר: **חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים**, שנועד להגן על הצרכן מפני עלית מחירים בלתי סבירה של מצרכים ושירותים; **חוק המכר**, שמחייב את המוכר למסור לקונה את הממכר; **חוק התקנים**, שנועד להבטיח את האיכות של המוצר, ועוד.

היום נתמקד בחוק הבסיסי ביותר בתחום הצרכנות, שיש לו סעיפים רבים: חוק הגנת הצרכן. חוק זה, כשמו כן הוא: נועד להגן על הזכויות שלנו, הצרכנים. החוק נחקק בישראל ב-1981, ומאז נוספו לו סעיפים ותיקונים. החוק קובע שלבעלי עסקים אסור להטעות ולנצל צרכנים, ובעלי עסקים העוברים על החוק צפויים לעונש.

לטיפול בהטעיה צרכנית יש שורשים עמוקים במקורות המשפט העברי, וכבר שם נתנו הגנה רחבה לצרכן במסגרת הלכות הונאה וגניבת דעת. היסוד להלכות אלו הוא במקרא: "וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמיתך אל תונו איש את אחיו" (ויקרא כה, 14).
תפיסת המחוקק הייתה כי לצרכן דרושות הגנות מיוחדות מעבר לאלה שבחקיקה הכללית, וכי מן הראוי שהטיפול בהגנתו ירוכז בידי רשות מיוחדת.

על מי חל חוק הגנת הצרכן?

הגדרות:

- צרכן: "מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי".
- עוסק: "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן".

הגדרה זו מגבילה את תחולת החוק לעסקאות שבין יצרן או סוחר לבין צרכן. החוק אינו מתייחס לעסקאות בין עוסקים לבין עצמם (למשל, מכירה מסיטונאי לקמעונאי) או לעסקאות בין צרכנים לבין עצמם (למשל, מכירות מכונית משומשת מאדם לרעהו).

החוק חל על כל עסקת מכר כלשהי או שירות, והוא מקיף את כל ענפי המשק, למעט שני תחומים: תחום הבנקאות ותחום הביטוח, שלגביהם קיימים חוקים נפרדים.

החוק עוסק בכמה נושאים עיקריים - הטעיית הצרכן, מכירות באשראי, מכירות מיוחדות ורוכלות, רכישת יחידות נופש, עסקת מכר מרחוק, סימון מוצרים, תובענה ייצוגית.

שיעור שני: שומרים על הזכויות הצרכניות (45 דקות)

1. פעילות בקבוצות *(20 דקות)*

א. חלקו את התלמידים ל-5 קבוצות, כל קבוצה תצפה בסרטון על אירוע מסוים (אפשר לחלק את הכיתה למספר קבוצות גדול יותר, כך שכמה קבוצות יעסקו באותו האירוע). הסרטונים מופיעים באתר המועצה לצרכנות: www.consumer.org.il, ויש לבחור מתוך הרשימה שלהלן:

- הצגת מחירים
- החזרת מוצר
- עסקאות של קטינים
- אחריות לאחר רכישה
- פרסום מבצעים

חלופה: אם אינכם יכולים לצפות בסרטונים בחדר המחשבים, חלקו לקבוצות התלמידים את תמלילי הסרטונים שמופיעים בדפי הפעילות (ראו בהמשך).

ב. לאחר הצפייה בסרטון (או קריאת התמליל שלו) תדון כל קבוצה בכמה שאלות ותענה עליהן בכתב.

המורה יסביר לתלמידים שהעבודה הקבוצתית תוצג ע"י אחד מחברי הקבוצה במליאה. בסוף השיעור העבודה הקבוצתית תוגש לבדיקת המורה ולקבלת ציון.

שאלות לאחר צפייה בסרטים (או לאחר קריאת התמלילים):

1. איזו זכות צרכנית נפגעה בסרטון שבו צפיתם/בתמליל שקראתם (הציגו את הבעיה שבה נתקל הצרכן)
2. כיצד הגיב בעל העסק לדרישות של הצרכן?
3. מדוע בעל העסק/מציע העסקה לא פעל לפי החוק?
4. מה קובע החוק להגנת הצרכן במקרה שהוצג?
5. כאשר בעל העסק אינו פועל לפי החוק, איזה עיקרון נפגע? הסבירו.
6. על מי מגן החוק?
7. האם בעלי העסקים נפגעים מהחוק, או שהחוק מסדיר את מערכת היחסים בין הצרכן לבעל העסק? הסבירו.
8. האם יחס הוגן בין צרכן לעוסק חייב להיות מעוגן בחוק או שאפשר לקיים יחס הוגן גם ללא החוק? באילו דרכים חלופיות היה אפשר לשמור על יחס הוגן בין עוסקים לצרכנים, אילו החוק לא היה קיים? (למורה: בשאלה זו יש לדון במסגרת הכיתתית, בדיון המסכם על עקרון הסכמיות מול עקרון שלטון החוק.)
9. למי תפנו במקרה שתיתקלו בהפרת החוק בחייכם הפרטיים?

2. דיון במליאה *(20 דקות)*

א. כל קבוצת תלמידים תציג בקצרה את האירוע שהתרחש בסרטון ואת מה שקובע חוק הגנת הצרכן לגבי אירוע כזה.

ב. דונו במליאה בתשובות לשאלות 1 - 5 בדף לתלמידים. (בשאלות 7, 8 מומלץ לדון בנפרד בשיעור המסכם.)

מה אומר החוק על המצבים שמוצגים בסרטונים?

1. **החזרת מוצרים*** - אחרי שקונים מוצר אי אפשר, בדרך כלל, להתחרט ללא סיבה (למשל, שהמוצר פגום). חוק הגנת הצרכן מחייב כל עסק ליידע את הלקוחות מהי המדיניות שלו לגבי החזרת מוצרים, כלומר הוא חייב להבהיר מה עמדתו בסוגיות האלה :
   - האם העסק מאפשר להחזיר מוצר?
   - אם כן, תוך כמה זמן ובאילו תנאים (למשל, בהצגת חשבונית, בתנאי שלא נעשה שימוש במוצר, החזרה באריזה)?
   - מה סוג ההחזר (כסף או זיכוי)?
   - האם קיימות מגבלות כלשהן (לדוגמה, אין החזרה או החלפה של מוצר הנרכש במבצע).

   אם בית העסק אינו מציג את המידע על שלט הנראה לעיני הצרכנים וליד כל קופה, החוק עומד לטובת הצרכן וקובע שהוא יכול להחזיר את המוצר תוך 7 ימים מיום הרכישה ולקבל את כספו חזרה בדרך שבה הוא שילם (אם הוא שילם במזומן, הוא יקבל את ההחזר במזומן, ואם שילם בכרטיס אשראי, הוא יקבל את ההחזר בזיכוי בכרטיס האשראי).

2. **הצגת מחירים** - חוק הגנת הצרכן קובע שכל בית עסק חייב להציג מחירים על המוצרים. המחיר המחייב לתשלום הוא המחיר שהוצג על המוצר, גם אם מחירו בקופה גבוה יותר. מינואר 2009 חובה לסמן גם את המחיר ליחידת מידה (לדוגמה - מחיר 1 ק"ג קמח, ומחירו ל- 100 גרם). החוק מחייב לציין את המחיר ליחידת מידה כדי להקל על הצרכנים להשוות בין מוצרים זהים מחברות שונות ובכמויות שונות.

* בחודש יולי 2010 אושרו בכנסת תקנות חדשות (שייכנסו לתוקף בחודש דצמבר 2010) המאפשרות לצרכן להחזיר לחנות מוצר שקנה ולקבל את כספו במזומן בחזרה. הכוונה לעסקאות העולות על סך 50 שקלים. התקנות החדשות אינן חלות במקרים כמו: מוצרי מזון, מוצרים שיוצרו על פי הזמנה מיוחדת, דיסקים ועוד. ניתן להתעדכן בנושא באתר המועצה הישראלית לצרכנות.

3. **עסקאות של קטינים** - לפי החוק, עסקה שבוצעה על ידי קטין, ללא אישור הוריו, אפשר לבטל תוך 30 יום מהמועד שבו נודע להורה על העסקה. אם העסקה נעשתה בתשלומים בכרטיס אשראי, העסקה בטלה. אם מדובר בעסקה רגילה, שלא נעשתה בתשלומים, אפשר לבטל את העסקה תוך 30 יום ולקבל החזר כספי מלא. עם זאת, אם מדובר בעסקה שדרכו של קטין בגילו לעשות (כלומר, לא מדובר בעסקה חריגה לגילו), וגם אם המוכר לא ידע ולא היה עליו לדעת שמדובר בקטין, אז העסקה אינה ניתנת לביטול.

4. **אחריות לאחר רכישה** - תקנות הגנת הצרכן לאחריות ושירות לאחר מכירה התשס"ו (2006) קובעות כי עסק המוכר מוצרי חשמל, שמחירם מעל 150 שקלים, חייב למסור לקונה תעודת אחריות לתקופה של שנה לפחות, המבטיחה אחריות למתן שירות לתיקון המוצר: - אם המכשיר מתקלקל בתקופת האחריות, והקלקול לא נגרם משימוש רשלני או בלתי סביר של הצרכן, הצרכן זכאי לדרוש מחברת השירות הפועלת מטעם היצרן או היבואן, שפרטיה מופיעים בתעודת האחריות, לתקן את המכשיר ללא תשלום. - אם הצרכן נדרש, בניגוד לחוק, לשלם עבור התיקון במשך תקופת האחריות, הוא זכאי לקבל את כספו בחזרה. - חובה על היבואן או היצרן לתקן בבית הלקוח את כל המוצרים שאי אפשר להובילם בדרך סבירה. אם בכל זאת נדרשת הובלה הלוך וחזור, ייעשה הדבר ללא תשלום של הלקוח. - אם בשנה הראשונה לאחר הקנייה מתגלה כי המוצר פגום, הצרכן רשאי לקבל מוצר חדש או לבטל את העסקה לחלוטין ולקבל את כספו בחזרה.

5. **פרסום מבצעים** - החוק להגנת הצרכן אוסר על בעלי העסקים להטעות צרכנים בעניין מהותי בעסקה. לכן החוק מחייב את בעלי העסקים לפרט את המידע הזה:
   א. לציין אילו מוצרים כלולים במבצע ואילו אינם כלולים בו.
   ב. להציג בנפרד את המוצרים שבהנחה, או לסמן אותם בסימון מיוחד.
   ג. לציין את מחיר המוצרים הן לפני ההנחה והן לאחר ההנחה או את אחוז ההנחה.
   ד. להחזיק מלאי סביר של המוצרים שבהנחה ולפרט את כמותם (אם מדובר ביותר מ-50 פריטים).

4. שיעורי בית כהכנה לדיון מסכם *(הסבר - 5 דקות)*

הפעילות רלוונטית לקבוצות שבהן התלמידים נחשפו להפרות של החוק. מטרת הפעילות להראות לתלמידים עד כמה הכרת החוק רלוונטית לחיי היום יום.

אפשר לבקש מהתלמידים לבדוק:

1. אילו סעיפים מתוך החוק שהכרתם בסרטונים רלוונטיים לחיי היום יום שלכם?
2. האם נתקלתם בהפרות של החוק?

   אפשר לבקש מכל תלמיד **שנתקל בהפרת החוק להציג את המקרה בכתב**. אפשר גם להציג את המקרה באיור או בקריקטורה.

   מי שלא נתקל בהפרת חוק יכול להיעזר באתר האינטרנט של המועצה לצרכנות ולהציג מקרה בכתב.
3. כיצד אפשר לטפל במקרה לפי החוק?

שיעור שלישי: שיעור מסכם

1.דיון מסכם *(25 דקות)*

הדיון מתבסס על שיעורי הבית של התלמידים. (ראו שיעור שני, סעיף 4) ועל עבודת הכיתה.

1. תלמידים יציגו כמה מקרים של הפרת חוק מחייהם. כדאי להבהיר אילו מקרים - הפרת חוק?
2. דיון מסכם בדילמה: על מה עדיף לבסס את היחסים בין צרכן לבעל עסק: על עקרון שלטון החוק או על עקרון ההסכמיות? (שאלה 8)

   א. הציגו שני טיעונים שונים **בעד** חקיקת חוק להגנת הצרכן?

   ב. הציגו שני טיעונים שונים **נגד** חקיקת החוק להגנת הצרכן ובעד הסדר המבוסס על נורמה והסכמה.

2. עבודת סיכום *(20 דקות)*

בקשו מהתלמידים לענות שוב על השאלות בשאלון "בחנ/י את עצמך" ולבדוק אם מידת ההיכרות שלהם עם החוק השתפרה בעקבות השיעור. **כל תלמיד (או כל קבוצה, לפי החלטת המורה) יענה בכתב על השאלון. התלמידים ינמקו את התשובות מתוך החוק שנלמד. העבודה תוגש לבדיקת המורה ותקבל הערכה.**

דף לתלמידים

בחן/י את עצמך

1. הגעתם לחנות מחשבים ומצאתם את משחק המחשב האהוב עליכם ועליו המחיר 60 שקלים. בקופה המוכר טוען שהמחיר שמופיע על המוצר אינו כולל מע"מ, ודורש שתשלמו מחיר גבוה יותר. מה אומר על כך החוק?

2. על מוצר מסוים כתוב "מחיר מבצע", אך לא ברור מה היה מחירו הקודם. האם זה חוקי?

3. ראיתם בעיתון מודעה של חנות הספרים "סיפורים לפני השינה", ובה כתוב שכל הספרים במבצע של 50% הנחה. החלטתם שזו הזדמנות מצוינת לקנות אטלס חדש. בקופת החנות המוכר טוען שהמבצע תקף אך ורק לספרי קריאה. האם אתם זכאים לקבל את ההנחה שפורסמה בעיתון?

4. קניתם לחבר ספר במתנה, וכשנתתם לו אותו הוא אמר שהוא כבר קרא אותו. האם אפשר להחזיר את הספר לחנות?

5. רווית, נערה בת 16 מרחובות, רכשה לפני חצי שנה מינוי שנתי למכון הכושר "בודי בילד", ללא ידיעת הוריה, בעלות של 200 שקלים לחודש. לפני שבועיים נודע לה כי משפחתה עוברת לגור בעיר אחרת. האם רווית יכולה לבטל את המינוי?

6. מחיר המוצר בקופה יקר יותר מהמחיר שמופיע על המדף. מה המחיר הקובע?

7. בטלוויזיה שלכם, שנקנתה לפני 11 חודשים, רואים פס שחור בתחתית המסך. מי צריך לשלם על התיקון - אתם או בעל העסק שמכר לכם את הטלוויזיה?

8. קניתם נעלי ספורט חדשות בצבע שחור, וכשחזרתם הביתה, החלטתם שצבע הנעליים לא מוצא חן בעיניכם. בחנות הנעליים הופיע השלט "אין החזרות". האם באמת אי אפשר להחזיר את הנעליים לחנות?

תמלילי הסרטים

הצגת מחירים

יואב הגיע לסופר "זיל וזול" הקרוב לביתו, כדי לקנות מרכך כביסה. כשהגיע לקופה, נתן למוכר 28 שקלים, בדיוק כפי שהיה כתוב על מרכך הכביסה שרצה לקנות.

"חסרים לך 5 שקלים", אמר המוכר.
"סליחה?", שאל יואב.
"חסרים לך 5 שקלים", חזר המוכר על דבריו והסביר: "זה עולה 33 שקלים". "כן, אבל על המוצר כתוב 28 שקלים", מחה יואב.
"סליחה, אדוני", אמר המוכר בטון החלטי, "אצלי פה בקופה כתוב 33 שקלים, וזה מה שקובע".
"זה לא בסדר שאצלך במחשב כתוב מחיר אחר", התנגד יואב.
המוכר התחיל לאבד את הסבלנות. "אדוני, אם יש לך בעיה תפנה למנהל", הוא אמר בתקיפות.
"מי זה המנהל?" הוא שאל את המוכר, אך לתדהמתו המוכר ענה: "המנהל זה אני!"

יואב המיואש כבר עמד לוותר, כאשר שמע מישהו לידו אומר: "שלום. אני גל, מהמועצה לצרכנות, הבנתי שיש לך בעיה עם המחיר".
"ודאי", אמר יואב ברוגז. "למה על המוצר כתוב מחיר אחד, ובמחשב כתוב מחיר אחר, והמוכר טוען שהמחיר על המחשב זה מה שקובע?!"
"אוקיי. הבנתי", אמר גל ליואב. "דע לך שבמקרה הזה החוק לטובתך, הצרכן. לפי חוק הגנת הצרכן המחיר הקובע הוא המחיר המופיע על גבי המוצר, גם כאשר מחירו בקופה גבוה יותר. ודרך אגב, המחיר כולל מע"מ".
"מה?!" התפלא המוכר. "זאת אומרת שהמחיר שאני הדפסתי על המוצר זה מה שתופס?".
"כן! זה החוק." אמר גל מהמועצה לצרכנות.

החיוך חזר אל שפתיו של יואב, והוא פנה אל המוכר ואמר: "אם כך, אני חושב שאתה חייב לי 5 שקלים...".
בלית ברירה, החזיר המוכר ליואב את הכסף.

לפני שנפרדו אמר גל ליואב: "בפעם הבאה, כדאי שתדע שאם המוכר מסרב למכור לך את הפריט במחיר שמופיע על המוצר, אתה יכול לתבוע פיצוי. תוכל לברר עוד פרטים על כך באתר המועצה לצרכנות".

החזרת מוצר

דני, אבא של יעל, נכנס לחנות "מתנה לי", הניח את המתנה שקנה לפני ימים אחדים לבתו על הדלפק, ואמר למוכרת:

"אני רוצה בבקשה להחזיר את זה".

"מה קרה?", שאלה המוכרת, "המוצר פגום?"

"לא. פשוט רציתי להפתיע את הבת שלי, והיא אמרה שהיא כבר קיבלה את זה, אז...".

"אני מבינה, אבל אי אפשר להחזיר את המוצר", ענתה המוכרת.

"למה?" התפלא דני.

"יש מדיניות מאוד ברורה בחנות שלנו: אין החזרות".

"כן, אבל אני לא פתחתי את האריזה", מחה דני. "אני לא מבין למה אני לא יכול להחזיר את זה".

"אני מאוד מצטערת, אבל אתה לא יכול להחזיר. תאר לך מה היה קורה אם כל אחד היה מחזיר את המוצר שלו... אתה מבין?"

"כן. אה... בעצם לא. מה אני אעשה עם זה עכשיו? הבת שלי לא צריכה את זה".

"אני מאוד מצטערת", אמרה המוכרת.

למזלו של דני, ביקר בחנות באותו הזמן גל מהמועצה לצרכנות, שחיפש מתנה ליום ההולדת של אשתו.

"סליחה שאני מפריע," אמר גל, "שמעתי את השיחה ביניכם, ואני חייב לציין שהחוק מאוד ברור לגבי מדיניות ההחזרות".

"גם אצלנו החוק מאוד ברור בחנות: אין החזרות", הדגישה המוכרת.

"כל זה טוב ויפה, אבל המדיניות שלכם ברורה רק לכם, ולא לצרכן", אמר גל.

"מה זאת אומרת?" תמהה המוכרת.

"זכותכם לקבוע את מדיניות ההחזרות כרצונכם ולהציג אותה על שלט גדול וברור ליד כל קופה. אבל כשאין שלט, החוק קובע שיש לצרכן הזכות להחזיר את המוצר בתוך זמן סביר ובתנאי שהמוצר תקין", הסביר גל.

"מה זה אומר? שאני אמורה להחזיר לו את הכסף?", שאלה המוכרת, שלא אהבה את ההסבר ששמעה.

"כן, באותו אופן שבו הוא שילם - במזומן או באשראי", ענה לה גל.

"אז... כיוון שאני לא רואה פה שום שלט, אני מבקש שתחזירו לי את הכסף", אמר דני בתחושת הקלה.

"טוב, אם זה החוק אז זה מה שנעשה", אמרה המוכרת.

פרסום מבצעים

ביום שישי פתח יוסי את העיתון וראה את המודעה הזאת:

זוג משקפיים אחד, שהופיע במודעה, לכד את תשומת לבו. יוסי, שתכנן ממילא לרכוש משקפי ראייה חדשים, תלש את דף המודעה וניגש אל החנות.

לאכזבתו הרבה, כשהראה למוכר את המשקפיים שבמודעה, אמר לו המוכר שהוא כבר מכר אותם. "אבל אם תחפש במעמד המשקפיים שנמצא פה מימיני, אולי תמצא משהו דומה", אמר המוכר.

ואכן, יוסי מצא זוג דומה, בעל מסגרת אדומה.
"כמה עולים המשקפיים האלה?" הוא שאל.
"אלה עולים 950 שקלים אחרי הנחה", ענה המוכר.
"איך 950?" התפלא יוסי. "אתם פרסמתם במודעה בעיתון של יום שישי שכל המשקפיים בחנות כולל עדשות הם עד 600 שקלים".
"כן...אבל אדוני לא ראה את הכוכבית", הסביר המוכר.
"כוכבית? איזו כוכבית?" שאל יוסי בתמיהה.

המוכר הוציא זכוכית מגדלת, ובעזרתה הראה ליוסי את הכוכבית שהופיעה בתחתית המודעה בעיתון. "ליד הכוכבית כתוב שהמבצע כולל את כל המסגרות שבמבצע, ומה שאתה בחרת לא כלול במבצע", אמר המוכר.
"אה...באמת צריך זכוכית מגדלת כדי לקרוא את האותיות הקטנות האלה", ציין יוסי.
"אדוני, אני לא אחראי לזה שאתה לא קורא את האותיות הקטנות", אמר המוכר.
"אבל מה זאת אומרת שהמסגרת שאני בחרתי לא במבצע?", שאל יוסי. "אתם לא מפרידים את המשקפיים כאן בחנות, אז איך אני יכול לדעת מה במבצע ומה לא במבצע?".
"אה... זה פשוט!", אמר המוכר, והוסיף, כשהוא מצביע על המדף שמשמאלו: "במדף הזה יש את כל המסגרות שבמבצע. תבחר לך מסגרת ונעשה לך עוד הנחונת קטנה".

יוסי ניגש אל המעמד משמאל ובחן את זוגות המשקפיים שבמבצע.
"מה זה?! דגמים מלפני 5 שנים שלא הצלחתם למכור?", הוא שאל.
"ללל..ממה? ממ...ה קרה לך? זו המילה האחרונה!" גמגם המוכר.
"מילה אחרונה, הא? זה מבצע זה? זה בדיחה! אני לא קונה". אמר יוסי ויצא מהחנות.

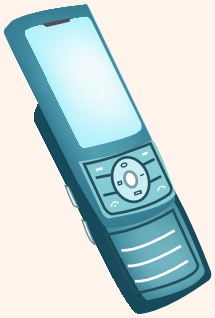
מה אומר על זה רפי מהמועצה לצרכנות?

החוק קובע כללים מאוד ברורים לגבי מבצעים. על המוכר להבהיר באמצעי הפרסום וגם בחנותו אילו משלל המוצרים כלולים במבצע, עליו להציגם בנפרד או לסמנם בצורה בולטת.

בנוסף למחיר המוצר אחרי ההנחה או לציון אחוזי ההנחה, חובה לציין את **מחירו הקודם** של המוצר. כשמפרסמים מבצע - חובה על המוכר להחזיק מלאי סביר של המוצרים שבמבצע. אם מוצר עולה פחות כתוצאה מפגם או מאיכות ירודה, חובה על המוכר ליידע את הקונה בדבר הסיבה למחיר המוזל.

עסקאות של קטינים

שי ואריק צעדו ברחוב בדרכם חזרה מבית הספר, כשפתאום פנה אליהם גבר צעיר שעמד בצד הדרך:



"היי, אחים שלי! מה שלומכם? הכול דבש?" הוא אמר בנחמדות.

"בטח!", ענו שי ואריק.

"בני כמה אתם?" שאל האיש.

"16. למה?" ענה אריק.

האיש התעלם משאלתו של אריק והשיב בשאלה: "יש לכם כרטיס אשראי?".

"כן. למה?" ענה שי.

"אני סוכן של אחת חברות הסלולר הטובות בארץ. יש לנו עכשיו מבצע לפנים: 5 מכשירים במחיר סוף הדרך, ממש בדיחה".

"כמה?" שאל אריק.

"רק 100 שקלים לחודש ואתם מקבלים 5 מכשירים סוף הדרך. וזה עוד לא הכול: יש לכם גם אינטרנט תותחי. אתם יכולים לגלוש חופשי ב-20 שקלים בחודש. ויש לכם גם שיחות וידאו, מולטימדיה, מצלמה שחבל על הזמן... אז מה אתם אומרים?"

"20 שקל לחודש? זה כלום", אמר שי לאריק.

"ועוד 5 מכשירים, ממש חינם", התלהב גם אריק. "אבל ההורים שלי לא יסכימו", הוא הוסיף בצער.

"בנוסף, אתם מקבלים גם מארז של הסדרה 'הפוכים'!", אמר סוכן המכירות, שהרגיש שהוא חייב להלהיב אותם עוד קצת כדי שיסכימו לקנות. "אז מה אתם אומרים?"

"ההורים שלי לא יסכימו", חזר ואמר אריק.

"אז אתה תחתום ותביא לו מכשיר אחד", פנה הסוכן ואמר לשי.

"מתאים?" שאל אריק את שי.

"מצדי...", אמר שי.

שי חתם על טופס ביצוע העסקה.

שיחת טלפון בין אימא של שי לנציג המכירות של חברת הסלולר, לאחר חודש...

אימא של שי (נסערת): "תשמע, מי נתן לכם רשות לחתום על חוזה עם הבן שלי?! הוא תלמיד בבית ספר! מאיפה יש לו בכלל כסף לשלם על דברים כאלה?!"

נציג החברה: "גברתי, הבן שלך שלף כרטיס אשראי והתחייב ל-3 שנים".

אימא של שי: "תשמע... תשמע... אתה חייב להבין. זאת פשוט טעות. אין מצב שהבן שלי היה משתמש במכשירים האלה אילו היה יודע..."

נציג החברה (קוטע את דבריה בכעס): "גברתי. בנך חרג מחבילת הגלישה של 20 שקלים לחודש. סכום מספר דקות הגלישה וזמן האוויר שקבע בנך הוא 6000 שקלים לחמשת המכשירים".

אימא של שי (בטון מתחנן): "הוא לא ידע... הוא לא ידע את התנאים האלה שאתה אומר לי עכשיו. הוא באמת חשב שהוא משלם רק 20 שקלים בחודש".

נציג החברה: "מה את טוענת, גברתי, שאיש המכירות שלנו שיקר לבן שלך?".

אימא של שי: "אני לא אומרת שהוא שיקר, אבל אם הוא היה אומר לבן שלי..."

נציג החברה (שוב קוטע את דבריה בחוסר סובלנות): "גברתי, אנחנו לא בייביסיטר! בנך הוא בן אדם בוגר. יש לו כרטיס אשראי והוא התחייב לעסקת אשראי מול חברתנו. אנחנו רק עושים את העבודה שלנו!".

אימא של שי (על סף ייאוש): "כן...אבל הוא בסך הכול ילד. הוא לא מכיר את האותיות הקטנות של החוזים".

נציג החברה: "גברתי. אני מרגיש שאנחנו טוחנים מים. אם לא תשלמו עד סוף החודש אנחנו ניאלץ, כמו שכתבנו במכתב, לפנות לערכאות משפטיות".

אימא של שי: "שמע, אני מתחננת לפניך. הוא חילק את המכשירים האלה בין החברים שלו. הוא לא ידע על הסכומים האלה. הוא גם לא ידע על ההגבלות בזמן הגלישה ובזמן האוויר. אתה חייב להתחשב ולבטל את העסקה הזאת".

נציג החברה: "גברתי. הסבלנות שלי פוקעת. בנך חתם על מסמך ברור. זו חוכמה קטנה מאוד לבצע עסקאות ולהתחייב על סכומים ואז להתעורר ולהתחרט. יש לך עד סוף החודש להסדיר את התשלום".

אימא של שי: "אבל 6000 שקל זה סכום מטורף. מאיפה יש לי כסף לשלם אותו?! זה לא הגיוני. אני אפנה למועצה לצרכנות".

אימא של שי פנתה לרפי, השכן שעובד במועצה לצרכנות, וסיפרה לו מה קרה.

שיחה בין אימא של שי לרפי:

אימא של שי: "אז מה אתה אומר?"

רפי מהמועצה לצרכנות: "קודם כל, יש לי בשורות טובות".

אימא של שי: "בשורות טובות? מה, שאפשר לפרוש את הסכום לתשלומים?"

רפי: "יותר מזה. אפשר לבטל את העסקה".

אימא של שי (לא מאמינה למשמע אוזניה): "לבטל את העסקה? מה זאת אומרת? הוא שילם בכרטיס שלו".

רפי: "נכון, הוא שילם בכרטיס שלו, אבל הוא קטין".

אימא של שי: "קטין? זה תופס גם לגבי כרטיס אשראי?"

רפי: "כן. דברים כאלה קורים כל הזמן. סוכן מכירות מגיע, מפתה את הילד ב-DVD או בכל מתנה מדליקה אחרת, קולט מקילומטר שהילד לא מבין כלום מהחיים שלו ובטח לא יודע לקרוא חוזים. לפעמים הוא גם מעלים פרט אחד או שניים קריטיים מהעסקה ו...הופ! יש לו חוזה שמכניס לו כסף טוב".

אימא של שי: "זה ממש ניצול".

רפי מהמועצה לצרכנות: "לגמרי. החוק מכיר בבעייתיות של עסקת אשראי עם קטינים, ולכן מחייב את ההורים לחתום על כל עסקה".

אימא של שי: "לא חתמנו...".

רפי מהמועצה לצרכנות: "לא חתמתם - אין עסקה. אם עסקת האשראי בתשלומים נעשתה ללא אישורכם, על פי החוק היא בטלה. גם אם הייתה זו עסקה רגילה, לא בתשלומים, הייתם יכולים לבטל את העסקה תוך חודש ימים, ולעתים אף יותר, מהמועד שבו נודע לכם עליה.

מה אומר על זה רפי מהמועצה לצרכנות?

- עסקת אשראי בתשלומים של קטין שנעשתה ללא אישור הורה, בטלה.
- עסקה רגילה (שלא בוצעה בתשלומים) של קטין, אשר נעשתה ללא אישור הורה, אפשר לבטלה תוך 30 יום מהמועד שנודע להורה על העסקה.

אחריות לאחר רכישה

יוגב נכנס לחנות הטלוויזיות "המסך השטוח", שבה קנה את טלוויזיית הפלזמה שלו לפני פחות משנה.

"במה אני יכול לעזור?" שאל אותו המוכר.

"קניתי אצלכם טלוויזיית פלזמה 42 אינטש לפני פחות משנה, והיא תוקנה אצלכם כבר כמה פעמים", הסביר יוגב והוסיף: "אותה תקלה חוזרת על עצמה כל הזמן".

"אוקיי", אמר המוכר, "תביא אותה למעבדה ונבדוק".

"אתה מתכוון שאני אצטרך שוב לשלם על הובלה של הטלוויזיה אליכם בגלל תקלה במוצר שאתם מכרתם לי?" התרעם יוגב.

"אדוני, נראה לך שאנחנו נשלם לך על ההובלה בכל פעם שהטלוויזיה שלך מתקלקלת? אתה קולט מה אתה אומר? הרי אנחנו לא תחנת מוניות. אנחנו יבואנים של מוצרי חשמל מתקדמים".

"כן... מוצרים 'מתקדמים'...", אמר יוגב בהיסוס, "אבל זאת כבר הפעם הרביעית שאתם מתקנים לי אותה! זה לא נראה לך מוגזם?"

"תראה. מכשירים מתקלקלים. זה טבעם של מכשירים", ציין המוכר.

"אבל הפלזמה שלי כבר שכבה 4 חודשים אצלכם במעבדה. כל פעם שאתם לוקחים אותה לתיקון, אני נאלץ להשאיר אותה אצלכם חודש", התעקש יוגב.

"תראה, החלפים יקרים מאוד, ולוקח זמן להביא אותם מחו"ל", הסביר המוכר.

"כן, אבל למה זה צריך לעניין אותי?", כעס יוגב, "אני שילמתי 12,000 שקלים עבור הפלזמה הזאת! כל פעם היא מתקלקלת! כל פעם אני צריך לשלם על הובלה! בסך הכול היא כבר הייתה אצלכם 3 חודשים מתוך 11! זה נראה לכם נורמלי?!"

"תראה, זה באמת חריג", אמר המוכר בניסיון להישמע מתחשב, "אני מבין את התסכול שלך".

"מבין?!" צעק יוגב, "4 פעמים רצופות על אותה בעיה ב-11 חודשים?!!! אני חושב שזו חוצפה! או שמכרתם לי פלזמה פגומה, או שפשוט עבדתם עליי ודחפתם לי פלזמה סוג ד. אני רוצה פלזמה חדשה ותקינה!".

"פלזמה חדשה?", התקומם המוכר, "עם כל הכבוד, אתה משתמש במכשיר הזה כבר כמעט שנה".

"שנה?!", המשיך יוגב בשלו, "11 חודשים פחות 4 חודשים זה 7 חודשים נטו. כל ה'יורוליג' הלך בגללכם. שלא לדבר על אשתי, שהיא רותחת בגלל שהיא פספסה 100 פרקים של 'המיתרים המעופפים'. אני רוצה פלזמה חדשה - עכשיו! תחפשו פראייר אחר".

מה אומר על זה רפי מהמועצה לצרכנות?

תקלות חוזרות במוצר חשמלי חדש יכולות להצביע על פגם בייצור. אם המוצר פגום, רשאי הצרכן לקבל מוצר חדש או לבטל את העסקה ולקבל את כספו בחזרה. בשנה הראשונה, היבואן או היצרן חייבים לתקן כל קלקול ללא חיוב הלקוח, אפילו לא עבור חלקי חילוף. חובה על היבואן או היצרן לתקן בבית הלקוח את כל המוצרים שאי אפשר להובילם בדרך סבירה. במקרה שלנו, טלוויזיה מעל 20 אינטש תטופל בבית הלקוח. אם בכל זאת נדרשת הובלה הלוך וחזור, ייעשה הדבר ללא תשלום מצד הלקוח. בנוסף, על היבואן או היצרן להשלים את התיקון תוך זמן קצוב. במקרה שלנו, טלוויזיה שגודלה עולה על 20 אינטש, תתוקן תוך 3 ימים מיום הקריאה. חשוב מאוד: לפני הקנייה - דרשו תעודת אחריות תקנית.

זכרו: לאחר רכישת מכשיר חשמלי במחיר 150 שקלים ומעלה

- כל קלקול בתקופת האחריות יתוקן ללא חיוב הלקוח.
- מוצרים גדולים יטופלו בבית הלקוח. אם יש צורך בהובלה היא תיעשה על חשבון היצרן/היבואן.
- התיקון יושלם תוך זמן קצוב.
- לפני הקנייה - דרשו תעודת אחריות תקנית.

פרק שני: אכיפת החוק הצרכני

שיעור ראשון - הבנת דרכי האכיפה (באמצעות דוגמאות).
שיעור שני ושיעור שלישי - התנסות בדרכי אכיפת החוק הצרכני.

מטרת על:

התלמידים יכירו את הדרכים השונות לאכיפת חוקי הצרכנות ויידעו לאיזה גוף לפנות במקרים שנפגעו כצרכנים.

מטרות:

- התלמידים יכירו את מערכת בתי המשפט בישראל.
- התלמידים ילמדו על מערכת בתי המשפט הרלוונטית לאכיפת חוקי הצרכנות, ובעיקר בית המשפט לתביעות קטנות ולתביעות ייצוגיות.
- התלמידים יכירו גופים צרכניים המסייעים לצרכנים לעמוד על זכויותיהם.

מושגים מתחום האזרחות הרלוונטיים לפרק זה

חוק, רשות מחוקקת (בהקשר לחקיקה: עקרון הכרעת הרוב, עקרון ההסכמיות, עקרון הפלורליזם, עקרון הגבלת השלטון) שיוויון בפני החוק, עקרון שלטון החוק: מובן פורמלי- אכיפת החוק; מובן מהותי - תוכן החוק (חוק ראוי המגן על האזרח). זכות לקניין, רשות שופטת: בתי משפט שלום, מחוזי ועליון, בית משפט לתביעות קטנות.

אסטרטגיות חשיבה מסדר גבוה בתוך יחידת הלימוד

הסקה, העלאת אפשרויות מגוונות לצורך פתרון בעיה, השוואה, ייצוג המידע בדרכים מגוונות, טיעון (אסטרטגיות אלה מופיעות במסמך של משרד החינוך המזכירות הפדגוגית האגף לתכנון ולפיתוח תכניות לימודים).

הנחיות למורים:

במהלך פרק זה יכירו התלמידים את הדרכים השונות לאכיפת חוקי הצרכנות וידעו לאיזה גוף לפנות במקרים בהם נפגעו כצרכנים.
במהלך הלמידה חשוב ליצור קשר בין המושגים הרלוונטיים באזרחות לחומר הנלמד. יש ללמד בקיצור את הפרק בספר על הרשות השופטת, שהינו נושא בחירה.
ספר הלימוד: מערכת בתי המשפט - הרשות השופטת (נושא בחירה).

1. ערכאות שונות וסמכויותיהן עמ' 341-350
2. אי תלות השופטים עמ' 351-356. מומלץ לקרוא את הסיכום בעמ' 356

מהלך הפעילות

שיעור ראשון: הבנת דרכי האכיפה באמצעות דוגמאות

(45 דקות)

(אופציה נוספת: להקדיש שיעור אחד למבוא ושיעור נוסף לעבודה בקבוצות)

מבוא: מערכת בתי המשפט *(15 דקות)*

מציגים לתלמידים את שלוש הערכאות בקיצור נמרץ: בית משפט השלום, בית המשפט המחוזי ובית המשפט העליון.

אפשר להזכיר את בית המשפט לתביעות קטנות (ולשאול את התלמידים אם הם שמעו עליו ויודעים מה הוא). יש להבהיר את המושגים פומביות המשפט, אי תלות השופטים, שיוויון בפני החוק, אכיפת החוק. מומלץ להתבסס על הסיכום בעמ' 356 בספר.

פעילות בקבוצות וסיכום: מה יש לי להגיד לשופט? *(30 דקות)*

עבודה בקבוצות: כל קבוצה מקבלת סיפור מקרה אמיתי, שנלקח מהעיתונות, ללא ההכרעה הסופית. כל אחד מהאירועים הוא מקרה שנידון בבית משפט לתביעות קטנות. התלמידים נדרשים להסתמך על האינטואיציה ולדון ביניהם על המקרה. חשוב להדגיש לתלמידים שבית המשפט מאפשר לכל אחד מהצדדים להציג את עמדתו. לרוב בסוגיה שהפתרון אינו חד משמעי והמקרה מעט מורכב, השופט שומע את העמדות השונות, ובדרך כלל מוביל להשגת פשרה ובוררות בין הצדדים.

שאלות לדיון בקבוצות בעקבות סיפור המקרה

1. א. שערו מה הייתה החלטת השופט.
   ב. על מה השופט מתבסס בפסיקתו? ציינו והסבירו על פי איזה עיקרון הוא שופט.
2. כיצד אתם הייתם מכריעים במקרה זה? מדוע?

הצגת האירועים על ידי הקבוצות

- כל קבוצה מציגה את המקרה שבו עסקה ואת ההכרעה שלה תוך מתן הסבר ונימוקים להכרעה זאת.
- בסוף כל הצגה המורה יציג את הכרעת בית המשפט לאירוע זה. אם היה הבדל מהותי בין הכרעת התלמידים ובין ההכרעה של בית המשפט כדאי לנהל דיון קצר ולנסות לבחון את הנקודות האלה:

1. מה לדעתכם היו שיקולי השופט בקבלת ההכרעה?
   על מה מתבססים השופטים בפסיקתם?
2. מה עוד היה אפשר לעשות, לדעתכם, חוץ מלהגיש תביעה?
3. האם זו הדרך היחידה הקיימת במדינתנו להסדרת עניינים צרכניים?

סיכום השיעור:

החוקים מכתיבים את כללי ההתנהגות של אדם במדינתו. החוקים נחקקים כדי להגן על האדם ועל החברה שהוא חי בה. כל מדינה קובעת חוקים, אולם לחוקים האלו לא יהיה ערך אם לא יצייתו להם. כדי שיצייתו להם, קובעת המדינה דרכים לאכיפת החוק - העונשים שיוטלו על מי שיפר את החוקים. ישנם מוסדות שתפקידם לאכוף את החוק, כגון המשטרה ובתי המשפט. באמצעות אכיפת החוקים אפשר לחיות חיים מסודרים ותקינים. דוגמה לחוקים כאלה: חוקי תנועה, חוקי בריאות ואיכות הסביבה, וכן חוקים הקשורים לתחום הצרכנות.

בשיעור הבא נבדוק מהם המנגנונים הקיימים בישראל לצורך אכיפת חוקי הצרכנות, וכיצד אפשר להשתמש בהם בצורה יעילה ולהתאימם לצורכי הצרכן.

מקרה מס' 1: איזה מלון קיבלנו?!

שלושה זוגות שנסעו באמצעות חברת טיולים לטיול בתאילנד, טענו כי במשך ארבעת הימים שבהם טיילו באי פוקט התנאים במלון היו בלתי נסבלים. לטענתם, החדרים במלון בן ארבעת הכוכבים שבו שהו היו מעופשים, מלוכלכים והיו בהם מזיקים. התובעים טענו כי פנו בעניין למדריך וחדרם הוחלף, אך הבעיה לא נפתרה, ולכן הגישו לבית משפט לתביעות קטנות תביעה לפיצויים בסך 13,500 שקלים. חברת הטיולים טענה מנגד כי "הסיפור מופרך" והתובעים מגזימים בטענותיהם.

ההכרעה: השופט קיבל את התביעה וקבע שעדותם של התובעים אמינה, ואילו חברת הטיולים לא הביאה כל ראיה לכך שהטענות אינן נכונות. לא הייתה עדות של המדריך ולא הובאה התייחסות של בית המלון. הוא קבע כי פיצוי בגובה של 4,500 שקלים לזוג הוא מופרז, ופסק על פיצוי של 1,200 שקלים לכל זוג ועוד 200 שקלים הוצאות משפט.

מקרה מס' 2 - כמה פעמים אפשר להחליף דלת?!

אדם הזמין מחברה שמוכרת דלתות דלת במחיר 4,800 שקלים. הוא שילם 3,400 שקלים, ואת היתרה ביטל משום שלטענתו הדלת הוחלפה 3 פעמים בגלל ליקויים בייצור ובהתקנה. הוא אישר שלאחר ההחלפה השלישית אין לו עוד טענות, ובכל זאת פנה לבית המשפט לתביעות קטנות ודרש פיצוי של 5,000 שקלים על הטרחה ועל בזבוז הזמן שנגרמו לו. החברה טענה שהדלת הוחלפה כמה פעמים בגלל דרישות שאינן סבירות, תוך שינוין מעת לעת, והיא נענתה לשינויים על מנת לספק את רצונו ולזכות ביתרת הכסף שהצרכן לא העביר להם. אך הדבר לא קרה.

ההכרעה: השופטת דחתה את התביעה וקבעה שאין מחלוקת, מאחר שכעת אין פגם בדלת, והחברה זכאית לקבל את התמורה. החברה, כך נקבע, פעלה בהתאם לחובתה ותיקנה את הליקויים שדרש התובע, ואף עשתה זאת רק כדי להשביע את רצונו. לא הוכחו הליקויים שנטענו, ולא הוכחו טרחה או בזבוז זמן לתובע המזכים בפיצוי. למרות דחיית התביעה לא חויב התובע לשלם הוצאות לחברה, על מנת לעודד את הצדדים לסיים את הפרשה.

מקרה מס' 3 - האינטרנט כל הזמן מתנתק

עו"ד עצמאי רכש חבילת תקשורת. לטענתו, הוא סבל מתקלות חוזרות ונשנות של ניתוקי קו הטלפון, הפקס והאינטרנט, ואלה לא נפתרו גם לאחר שמונה ביקורי טכנאים. הדבר פגע בעבודתו והוא הפסיד לקוחות. לכן הגיש תביעה על סך 30,000 שקלים לבית משפט לתביעות קטנות.

לטענת חברת התקשורת, הלקוח פנה אליה לראשונה רק לאחר 7 חודשים ממועד הצטרפותו לשירות. לפי החברה, תקלה אחת תוקנה לשביעות רצונו, ושאר מועדי התקלות לא פורטו. עוד טענה החברה כי התקלות לא נבעו מבעיות תשתית, אלא משינויים שערכה ספקית האינטרנט, שאינם בשליטתה. ובנוסף, היא טיפלה בכל תלונות הלקוח.

ההכרעה: השופט קבע כי בין הצרכן לחברה קיימת מערכת יחסים המתבססת על חוזה. הוא קבע כי תלונותיו הרבות של הלקוח מעידות על כך שגם אם החברה שלחה טכנאים, הדבר לא נעשה כראוי, ומדובר ברשלנות בשירות ובהפרת המחויבות כלפי התובע. התנהלות החברה, לפי השופט, מצביעה על יחס מזלזל בצרכן, אשר שילם במיטב כספו כדי שמשרדו יפעל כראוי, והיא התנהגות רשלנית. הוא פסק שהחברה תשלם פיצויים בסך 3,200 שקלים לתובע וכן תישא בהוצאות משפט של 500 שקלים.

מקרה מס' 4 - חוט ברזל בתוך הממתק

סב קנה לנכדתו ממתק בחנות ממתקים. אבי הילדה פתח את האריזה, בצע את הממתק לשניים וגילה בתוכו חוט ברזל קטן. הוא פנה לבית משפט לתביעות קטנות ותבע פיצויים בסך 25 אלף שקלים. לטענת הנתבע, הוא רוכש את מוצרי המזון מספקים שיש להם גלאי מתכות שמטרתם למנוע חדירת מתכת למוצרים, והציע פיצוי - קרטון ממתקים זהה. ההצעה נדחתה.

ההכרעה: השופטת קיבלה את טענות התובע וקבעה, שגם אם טענת הנתבע נכונה ואכן קיימים גלאי מתכות, הרי שהם לא מונעים באופן מוחלט חדירת חלקי מתכת קטנים למוצרי המזון, כמו זה שהתגלה, ויש לפצות את התובע בגין הפגם במוצר. עם זאת קבעה השופטת שהסכום שנתבע מופרז ופסקה שהנתבע ישלם לתובע 1,000 שקלים והוצאות משפט בסך 400 שקלים.

מקרה מס' 5 - לא נותנים לי להיכנס למועדון

בחור הגיע לבר עם חברתו ושלוש חברות נוספות. הבנות הורשו להיכנס למקום, אך כניסתו נמנעה. לטענתו, הסלקטור שהיה במקום אמר לו שכניסתו נמנעה בשל צבע עורו הכהה. לאחר כמה דקות של חילופי דברים עזבו הוא וחברתו את המקום. הבחור הגיש תביעה לבית משפט לתביעות קטנות ודרש פיצוי בגין מניעת כניסתו למקום.

בעלי הבר טענו כי התובע התבקש להציג תעודת זהות, כי הוא לא נראה מתאים לקריטריון הסף לכניסה (גיל 25). לטענתם, מכיוון שהבחור הציג תעודה בלויה שעוררה חשד, הוא נדרש להציג תעודה אחרת. החלה שיחה בין התובע למאבטח, וזו התפתחה לגידופים, קללות ואיומים. הבר הגיש תביעה נגדית, ובה טען כי הוא זכאי לפיצוי בגין פגיעה במוניטין ובשמו הטוב.

ההכרעה: השופט דחה את שתי התביעות. לעניין טענת האפליה נקבע, כי כניסת התובע לבר נמנעה תחילה בגלל גילו הצעיר, ולאחר מכן עקב התנהגותו, ובכל מקרה לא בגלל צבע עורו. לעניין תביעת הפיצוי לבר נקבע שהבר לא הוכיח את טענותיו לפגיעה במוניטין ובשמו הטוב, ושני הצדדים תרמו לכך שהדברים הגיעו לידי גידופים, קללות ואיומים הדדיים. אף אחד מהצדדים לא חויב בתשלום הוצאות משפט.

מקרה מס' 6 - לא מפסיקים לשלוח אליי פרסומת בדוא"ל

עובדת שכירה בחברה קיבלה לכתובת הדוא"ל האישית שלה במקום עבודתה עשרות הודעות פרסומת מחברת יחסי ציבור ללא הסכמתה. האישה טענה שפנתה לחברה שוב ושוב בדרישה ברורה בכתב לחדול מלשלוח לה דברי פרסומת, אך זה לא הועיל. לכן הגישה תביעה לבית משפט לתביעות קטנות

בסך 22,000 שקלים. התובעת טענה שההודעות גרמו לשיבוש עבודתה ואף לטענות מצד מעסיקיה בדבר שימוש פרטי לכאורה שעשתה בכתובת הדוא"ל. חברת התקשורת לא הכחישה את משלוח ההודעות הפרסומיות או את העובדה שקיבלה פנייה מהתובעת לחדול מכך, אך טענה שמדובר בטעות בתום לב. לטענתם, בדיקה שערכו בעקבות פניית התובעת העלתה שכתובת הדוא"ל שלה כלל אינו מופיעה ברשימה שלהם, ולכן סברו שהעניין סודר. עוד טענו, שלאחר שהתבררה הטעות הזמינו טכנאי לתיקון הטעות.

ההכרעה: השופט קיבל את התביעה וקבע שהתובעת זכאית לפיצויים ללא הוכחת נזק אם כי לא בשיעור המרבי הקבוע בחוק. נקבע כי החברה לא עשתה מאמץ אמיתי להפסיק את המשלוח למרות הפניות הרבות של התובעת, והדבר נפתר רק לאחר שהתובעת נאלצה לנקוט הליך משפטי. בהתחשב במחדלה של החברה, אך גם בעובדה כי התנהגותה לא נבעה משיקולים מסחריים אלא מכשל טכני, פסק השופט פיצוי של 500 שקלים בגין כל הודעת פרסום, ובסך הכול 11 אלף שקלים בגין 22 הודעות, וכן חייב אותה ב-500 שקלים הוצאות משפט.

דפי עבודה לתמידים: מה יש לי להגיד לשופט?

מקרה מס' 1: איזה מלון קיבלנו?!

שלושה זוגות שנסעו באמצעות חברת טיולים לטיול בתאילנד, טענו כי במשך ארבעת הימים שבהם טיילו באי פוקט התנאים במלון היו בלתי נסבלים. לטענתם, החדרים במלון בן ארבעת הכוכבים שבו שהו היו מעופשים, מלוכלכים והיו בהם מזיקים. התובעים טענו כי פנו בעניין למדריך וחדרם הוחלף, אך הבעיה לא נפתרה, ולכן הגישו לבית משפט לתביעות קטנות תביעה לפיצויים בסך 13,500 שקלים. חברת הטיולים טענה מנגד כי "הסיפור מופרך" והתובעים מגזימים בטענותיהם.

מה, לדעתכם, הייתה החלטת השופט?

מקרה מס' 2 - כמה פעמים אפשר להחליף דלת?!

אדם הזמין מחברה שמוכרת דלתות דלת במחיר 4,800 שקלים. הוא שילם 3,400 שקלים, ואת היתרה ביטל משום שלטענתו הדלת הוחלפה 3 פעמים בגלל ליקויים בייצור ובהתקנה. הוא אישר שלאחר ההחלפה השלישית אין לו עוד טענות, ובכל זאת פנה לבית המשפט לתביעות קטנות ודרש פיצוי של 5,000 שקלים על הטרחה ועל בזבוז הזמן שנגרמו לו. החברה טענה שהדלת הוחלפה כמה פעמים בגלל דרישות שאינן סבירות, תוך שינוין מעת לעת, והיא נענתה לשינויים על מנת לספק את רצונו ולזכות ביתרת הכסף שהצרכן לא העביר להם. אך הדבר לא קרה.

מה, לדעתכם, הייתה החלטת השופט?

מקרה מס' 3 - האינטרנט כל הזמן מתנתק

עו"ד עצמאי רכש חבילת תקשורת. לטענתו, הוא סבל מתקלות חוזרות ונשנות של ניתוקי קו הטלפון, הפקס והאינטרנט, ואלה לא נפתרו גם לאחר שמונה ביקורי טכנאים. הדבר פגע בעבודתו והוא הפסיד לקוחות. לכן הגיש תביעה על סך 30,000 שקלים לבית משפט לתביעות קטנות.

לטענת חברת התקשורת, הלקוח פנה אליה לראשונה רק לאחר 7 חודשים ממועד הצטרפותו לשירות. לפי החברה, תקלה אחת תוקנה לשביעות רצונו, ושאר מועדי התקלות לא פורטו. עוד טענה החברה כי התקלות לא נבעו מבעיות תשתית, אלא משינויים שערכה ספקית האינטרנט, שאינם בשליטתה. ובנוסף, היא טיפלה בכל תלונות הלקוח.

☜ **מה, לדעתכם, הייתה החלטת השופט?**

מקרה מס' 4 - חוט ברזל בתוך הממתק

סב קנה לנכדתו ממתק בחנות ממתקים. אבי הילדה פתח את האריזה, בצע את הממתק לשניים וגילה בתוכו חוט ברזל קטן. הוא פנה לבית משפט לתביעות קטנות ותבע פיצויים בסך 25 אלף שקלים. לטענת הנתבע, הוא רוכש את מוצרי המזון מספקים שיש להם גלאי מתכות שמטרתם למנוע חדירת מתכת למוצרים, והציע פיצוי - קרטון ממתקים זהה. ההצעה נדחתה.

☜ **מה, לדעתכם, הייתה החלטת השופט?**

מקרה מס' 5 - לא נותנים לי להיכנס למועדון

בחור הגיע לבר עם חברתו ושלוש חברות נוספות. הבנות הורשו להיכנס למקום, אך כניסתו נמנעה. לטענתו, הסלקטור שהיה במקום אמר לו שכניסתו נמנעה בשל צבע עורו הכהה. לאחר כמה דקות של חילופי דברים עזבו הוא וחברתו את המקום. הבחור הגיש תביעה לבית משפט לתביעות קטנות ודרש פיצוי בגין מניעת כניסתו למקום.
בעלי הבר טענו כי התובע התבקש להציג תעודת זהות, כי הוא לא נראה מתאים לקריטריון הסף לכניסה (גיל 25). לטענתם, מכיוון שהבחור הציג תעודה בלויה שעוררה חשד, הוא נדרש להציג תעודה אחרת. החלה שיחה בין התובע למאבטח, וזו התפתחה לגידופים, קללות ואיומים. הבר הגיש תביעה נגדית, ובה טען כי הוא זכאי לפיצוי בגין פגיעה במוניטין ובשמו הטוב.

☜ **מה, לדעתכם, הייתה החלטת השופט?**

מקרה מס' 6 - לא מפסיקים לשלוח אליי פרסומת בדוא"ל

עובדת שכירה בחברה קיבלה לכתובת הדוא"ל האישית שלה במקום עבודתה עשרות הודעות פרסומת מחברת יחסי ציבור ללא הסכמתה. האישה טענה שפנתה לחברה שוב ושוב בדרישה ברורה בכתב לחדול מלשלוח לה דברי פרסומת, אך זה לא הועיל. לכן הגישה תביעה לבית משפט לתביעות קטנות בסך 22,000 שקלים.
התובעת טענה שההודעות גרמו לשיבוש עבודתה ואף לטענות מצד מעסיקיה בדבר שימוש פרטי לכאורה שעשתה בכתובת הדוא"ל. חברת התקשורת לא הכחישה את משלוח ההודעות הפרסומיות או את העובדה שקיבלה פנייה מהתובעת לחדול מכך, אך טענה שמדובר בטעות בתום לב. לטענתם, בדיקה שערכו בעקבות פניית התובעת העלתה שכתובת הדוא"ל שלה כלל אינו מופיעה ברשימה שלהם, ולכן סברו שהעניין סודר. עוד טענו, שלאחר שהתבררה הטעות הזמינו טכנאי לתיקון הטעות.

☜ **מה, לדעתכם, הייתה החלטת השופט?**

שיעור שני: מי מטפל בי?

(45 דקות)

אפשרות א': בפעילות זו התלמידים יקבלו טבלה ובה ירוכז המידע על הגופים השונים שתפקידם לטפל בעוולות ובפגיעות צרכניות: בית המשפט לתביעות קטנות, ארגונים צרכניים, תביעות ייצוגיות.

המורה יציג את המידע, ויתנהל דיון להשוואה בין הדרכים השונות לטיפול בבעיות צרכניות.

אפשרות ב': התלמידים יקבלו את החומר על בית המשפט לתביעות קטנות, ארגוני צרכנים ותביעה ייצוגית. התלמידים יחליטו על התבחינים (הקריטריונים) שלפיהם יש להשוות בין הגופים השונים. המורה ירכז את החומר על הלוח בטבלה. בסוף התהליך לכל תלמיד תהיה טבלה ובה נתונים על הגופים השונים. הנתונים האלה ישמשו אותו בהמשך הלמידה. התלמידים יכולים לעבוד בקבוצות או בעבודה יחידנית. הדבר נתון לשיקול דעתו של המורה.

שאלות לדיון עם התלמידים: (מתאימות לשתי האפשרויות)

היעזרו בשאלות הבאות:

1. א. מהי מטרת הפנייה לבית המשפט לתביעות קטנות?
   ב. מה מטרת תביעה ייצוגית?
   ג. מהי מטרת הפנייה לארגוני צרכנים?

2. א. מי יכול להגיש תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות?
   ב. מי יכול להגיש תביעה ייצוגית?
   ג. מי יכול לפנות לארגוני צרכנים?

3 א. מתי אפשר להגיש תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות?
   ב. מתי אפשר להגיש תביעה ייצוגית?
   ג. מתי אפשר לפנות לארגוני צרכנים?

4. א. מי התובע ומי הנתבע בבית המשפט לתביעות קטנות?
   ב. מי התובע ומי הנתבע בתביעה ייצוגית?

5. א. מהו ההליך המשפטי בבית המשפט לתביעות קטנות?
   ב. מהו ההליך המשפטי בבית המשפט במקרה של תביעה ייצוגית?
   ג. מה הן דרכי הפעולה של ארגוני צרכנים?

חומר למורה וחומר לתלמיד לאפשרות ב' בלבד

בית משפט לתביעות קטנות

בית משפט לתביעות קטנות נועד לאפשר ליחיד בירור פשוט ומהיר של תביעות כספיות בסכומים נמוכים יחסית, וכן לבירור של סכסוכים בענייני צרכנות ושירותים שבהם נושא הסכסוך הוא בשווי של עד 31,200 שקלים (סכום זה משתנה מעת לעת על פי עלויות המדד). את התביעה מגישים במזכירות בית המשפט לתביעות קטנות (ליד רוב בתי משפט השלום פועל גם בית משפט לתביעות קטנות).
רק יחיד רשאי להגיש תביעה בבית משפט לתביעות קטנות. חברה, תאגיד או עירייה אינם רשאים לכך. אין הגבלה על צירוף כמה תובעים יחד, כגון: בעל ואשתו, דיירי הבית.

כשבאים לתבוע בבית המשפט לתביעות קטנות יש לנסח כתב תביעה על טופס שניתן במזכירות בית המשפט. כתב התביעה צריך להיות מנוסח בקיצור ובבהירות, ורצוי שיפרט את הטענות ואת העובדות הרלוונטיות. יש לצרף את העתקי המסמכים החשובים לטיעון (חוזה, צילומים, חוות דעת מומחה, קבלות וכו'). אפשר לכתוב אותו בעברית או בערבית בלבד. אין לתבוע יותר מ- 5 תביעות קטנות בשנה אחת באותו בית משפט.

ייחודיות בית המשפט לתביעות קטנות:

- רק יחידים מורשים לתבוע בו.
- הליכי התביעות הקטנות מתנהלים במהירות.
- הן התובע והן הנתבע אינם מיוצגים על ידי עורכי דין, עליהם לייצג את עצמם, ובמקרים מיוחדים הם מקבלים אישור שאדם אחר ייצג אותם.

ארגוני צרכנים וגופי סיוע לציבור

כוחו של הצרכן בא לידי ביטוי כאשר העסקים יודעים שהצרכנים כבודדים הופכים לגוף אחד במקרים שפוגעים בהם: כשמרמים אותם, כשעושקים אותם ובעיקר כשמזלזלים בהם. בעולם הצרכני המתפתח הופכים ארגוני הצרכנים לחלק בלתי נפרד מהפעילות הכלכלית של המדינה, ותפקידם להקפיד על יישום כללי התנהגות הוגנים והשירות בשוק.

בישראל פועלים היום כמה ארגוני צרכנים רשמיים וביניהם:

רשות ההסתדרות לצרכנות: רשות ההסתדרות לצרכנות (בשמה הקודם - הרשות להגנת הצרכן בהסתדרות) הוקמה בשנת 1970 במטרה לחזק את הפעילות בתחום הצרכנות מתוך ראייה שהגנת הצרכן הינה חלק בלתי נפרד מהשמירה על רמת חיים, זכויותיו של העובד והגנה על הכנסתו הפנויה.

בשנת 1983 הוענק לרשות ההסתדרות לצרכנות מעמד משפטי מטעם המדינה ומאז הרשות מוכרת כארגון צרכנים יציג, הכרה אשר מתחדשת אחת ל-3 שנים.
חלק נכבד מפעילויות רשות ההסתדרות לצרכנות מתבצע במסגרת סניפיה הממוקמים במרחבי ההסתדרות בכל הארץ באמצעות רכזי הצרכנות ומתנדבים.
הרשות פועלת בקשת ענפה של תחומים צרכנים על מנת להגן על הצרכנים ולשמור על זכויותיהם כגון: ייעוץ בנושאים צרכנים, טיפול בתלונות, ייצוג האינטרס הצרכני בתהליכי החקיקה השונים בכנסת, ייזום חקיקה צרכנית, ייצוג הצרכנים במכון התקנים, העלאת נושאים צרכנים לסדר היום הציבורי ואזהרת הציבור מפני עוולות צרכניות, עריכת בדיקות וסקרים בנושאים צרכניים, הסברה ומידע לציבור בדבר זכויותיו הצרכניות.
(מתוך אתר האינטרנט של רשות ההסתדרות לצרכנות)

המועצה הישראלית לצרכנות: ארגון הצרכנים הגדול בישראל. המועצה הוקמה בשנת 1970. היא חברה ממשלתית, הפועלת מכוח החוק, שלא למטרות רווח, ומטרתה להגן על הצרכנים ולשמור על זכויותיהם באמצעים האלה:

- טיפול בתלונות - לב לבה של עבודת המועצה הוא הטיפול בתלונות הצרכנים. בשנת 2009 טופלו במועצה למעלה מ-60.000 פניות.
- פתרונות לעוולות - בד בבד עם סיוע למתלוננים הבודדים המועצה פועלת לקידום פתרונות והסדרים כוללים לתופעות של עוולות צרכניות.
- ייצוג הצרכנים - המועצה מייצגת את הצרכנים בעניינם נגד בעלי העסקים ונותני השירות וגם נגד רשויות המדינה.
- הסברה - המועצה פועלת בתחום ההסברתי בכלי התקשורת השונים וגם בערוץ החינוכי.
- עידוד הציבור למאבק - מגמת המועצה היא לעודד את הציבור להפוך לשותף פעיל במאבק למימוש זכויותיו הצרכניות.

בנוסף, פועלים גופים נוספים שתפקידם להגן על זכויות הצרכנים:
הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן, העוסקת, בין היתר, באכיפת החוק.
ארגון צרכני הבריאות, ארגון הצרכנים הדתיים ועוד.

תביעות ייצוגיות:

מטרת התביעה הייצוגית היא לאפשר לאדם אחד (או לגוף) לתבוע עסק או רשות שלטונית בשם ציבור גדול של נפגעים, במקרה שהנזק שנגרם לכל אחד מהם הוא יחסית קטן, אולם הנזק שנגרם לכלל ציבור הנפגעים הוא גדול. בשנת 2006 חוקק חוק התביעות הייצוגיות. החוק קובע, בין היתר, איך מגישים תביעה ייצוגית, מי רשאי להגיש אותה, מהם התנאים לאישור התביעה, כיצד מתנהלים ההליך עצמו וההליך לאישור הסכם הפשרה על ידי בית המשפט.

מי יכול להגיש תביעה ייצוגית?

התובע המבקש לייצג את ציבור הנפגעים (התובע הייצוגי) מגיש את תביעתו האישית, ובמקביל הוא מגיש בקשה לאשר את תביעתו כתביעה ייצוגית. על התובע הייצוגי להראות כי העילה לתביעה מתאימה לקבוצה גדולה של אנשים שיש להם מכנה משותף עם תביעתו שלו (שאלות משותפות של עובדה או משפט). הוא נדרש להוכיח כי הוא מתאים לשמש תובע ייצוגי, וכן חלים עליו תנאים נוספים שנקבעו בחוק.

מה החשיבות של מוסד התביעות הייצוגיות?

מוסד התביעות הייצוגיות מאפשר להתמודד עם פגיעה של עסקים או של רשות שלטונית בציבור רחב. במקרים אלה הנזק הכספי לכל נפגע הוא נמוך, אך כיוון שהוא חל על קבוצה גדולה של אנשים, הרי שסכום הנזק מצטבר לסכומים גדולים מאוד. במצב זה צרכנים רבים יעדיפו שלא לתבוע את הגוף המסחרי או השלטוני באופן אישי, שכן גם הליך משפטי יקר וארוך עלול להניב פיצויים בסכום זעיר, בהתאם לנזק של היחיד, ושכרו של התובע היחיד יוצא בהפסדו. לעומת זאת, כאשר מדובר בתביעה ייצוגית, התביעה היא למעשה על סכום הפגיעה הכללי, של כל הנפגעים, שכאמור יכול להיות גבוה מאוד. הסכום הגבוה של הפיצוי, בסופו של ההליך, מהווה תמריץ לתובע ייצוגי לנקוט הליך משפטי שבסופו יקבל גמול משמעותי, וגם עורך דינו עשוי לקבל סכומי כסף נכבדים ומשמעותיים כשכר טרחת עו"ד.

האם פסק הדין בתביעה ייצוגית יחייב את כל חברי הקבוצה?

לאחר שבית המשפט מאשר את התביעה כייצוגית, ידון ביהמ"ש בתביעת היחיד כאילו הוגשה על ידי כל אלה שיש להם את אותה העילה, המכונים בשפה המשפטית "חברי הקבוצה". הם למעשה מיוצגים על ידי התובע הייצוגי מבלי להשתתף בדיונים. משמעות הייצוג היא כי פסק הדין שיינתן בתובענה הייצוגית יחייב את כלל חברי הקבוצה, אלא אם אחד החברים הגיש בקשה להוציא את עצמו מהקבוצה. אם תידחה התביעה, לא יוכל מי שנמנה על חברי הקבוצה להגיש תובענה פרטית בשל אותן עילות בטענה כי לא היה מיוצג בביהמ"ש. אם התובע הייצוגי יזכה בתביעתו, בית המשפט יקבע את גובה הפיצוי או ההשבה המגיע לכל אחד מחברי הקבוצה.

תבחינים (קריטריונים)	בית משפט לתביעות קטנות	ארגוני צרכנים	תביעה ייצוגית
תפקיד של בית המשפט או הארגון	להקל על הצרכנים ולתבוע באופן אישי ללא צורך בעו"ד וללא נהלים מכבידים.	להגן על צרכנים: * לסייע לצרכנים לעמוד על זכויותיהם הצרכניות מול בעלי העסקים * לייצג את הצרכנים מול בתי העסק * להציג לצרכנים מידע שימושי על זכויותיו ועל אופן יישומן	לייצג קבוצה שלמה של נפגעים כאשר התובע, שהוא אחד הנפגעים, יכול להוכיח מכנה משותף לו ולשאר הנפגעים. בנוסף, עליו להוכיח כי הוא פועל בתום לב (ללא אינטרסים אישיים) למען הקבוצה כולה.
מי יכול לפנות?	אדם פרטי יכול להגיש תביעה.	כל צרכן הרוכש מוצר או שירות לצורך אישי, פרטי או משפחתי.	אדם או גוף היכולים לייצג צרכנים בבית המשפט, ובמיוחד במקום שבו לתביעה של כל אחד מהנפגעים בנפרד יש מגבלה. למשל, כשהפגיעה של כל אחד נמוכה, אבל סכום הפגיעה של צרכנים רבים הוא גבוה.

באילו מקרים יש לפנות לכל אחד מערוצים אלה?	א. כאשר יש תביעה של אזרח בערך כספי שנקבע בחוק*. ב. כאשר קיימת זכות (עילה מוכרת*) שעוסק מסרב לכבדה. **לפי התקנות:** 1. תביעה כספית 2. תביעה לתיקון או להחלפת מוצר. * נכון לחודש ספטמבר 2010 עומד הסכום על 31,200 ש"ח	בכל עניין הקשור בצרכנות, כמו: בקשת מידע, בקשת ייצוג, בקשת סיוע לעמידה בפני עוסק שהפר זכויות.	כאשר יש ציבור גדול של תובעים בנושא אחד, ולתביעת כולם יש מכנה משותף של עובדה או משפט, ותביעתו של יחיד בשם הקבוצה היא הדרך הצודקת והיעילה לסיום הסכסוך של כולם.
מי התובע ומי הנתבע?	רק אדם פרטי יכול להגיש תביעה. הנתבע צריך להיות אישיות משפטית - אדם או חברה.	התובע - כל צרכן (מי שרכש שירות או נכס מעוסק לשימוש עיקרי אישי, פרטי או ביתי). הנתבע - בית עסק.	התובע - אדם שיש לו עילת תביעה אישית וקיבל רשות מבית המשפט לייצג קבוצת אנשים. הנתבע - עסק או רשות שלטונית.

איך החוק מעודד צרכנים לממש את זכויותיהם?	א. ההליך כרוך במילוי טופס תביעה קטנה ובתשלום אגרה. ב. אין לתבוע יותר מ-5 תביעות בשנה אחת באותו בית משפט. ג. הנתבע והתובע מיוצגים ע"י עצמם ולא ע"י עו"ד (בית המשפט רשאי לבקשת צד להיות מיוצג מטעמים מיוחדים) ד. הליך מהיר במיוחד. ה. בית המשפט משוחרר מכבלי הפרוצדורה שמכבידים ומאריכים את ההליך.	א. פניית הצרכן לארגון הצרכנים. ב. ארגון הצרכנים מייצג את הצרכן בפנייה לעוסקים. ג. ארגון הצרכנים מיידע את רשויות האכיפה.	א. הפיצוי לרוב גבוה יחסית. ב. הליך ארוך מאוד וביורוקרטי, ויש בו שני שלבים: 1. אישור התובענה כייצוגית. 2. הליך משפטי* ג. פסק הדין שייקבע יכלול את כל חברי הקבוצה המיוצגת. אם התביעה נדחית, אף אחד מחברי הקבוצה לא יוכל להגיש תביעה פרטית (אם כי קיים מנגנון המחייב פרסום ההליך בתקשורת ומתן זמן לחבר מחברי הקבוצה לצאת ממנה, ולתבוע אישית). * לעתים, עצם האישור מדרבן את הנתבע לסיים את ההליך בדרך של הסכם פשרה (כך מסתיימים מרבית המקרים בישראל)

שיעור שלישי

45 דקות

על סמך המידע החדש שהתלמידים למדו, עליהם להתאים את אפיק הטיפול המתאים ביותר לדעתם לכל מקרה. הכיתה תתחלק לקבוצות עבודה, 3-5 תלמידים בכל קבוצה. בחלק זה 3 אירועים כך שכמה קבוצות יטפלו באותו מקרה. (15 דקות)

בחלק השני של השיעור התלמידים יציגו את המקרים במליאה. (30דקות)

דפים לתלמיד:

אירוע 1

צרכן קנה מוצרים בסופרמרקט השכונתי. בעת התשלום בחר לשלם בכרטיס אשראי, וגילה להפתעתו שסכום הקנייה, 117.87 שקלים, עוגל כלפי מעלה, ועל כן כרטיסו חויב בסך 118 שקלים. הצרכן הפנה את תשומת לבם של בעלי החנות לחוק שאומר שעיגול מחירים אפשר לעשות רק בעת תשלום במזומן ולא בכרטיס אשראי, ובתגובה ענו לו שזו מדיניות הרשת.

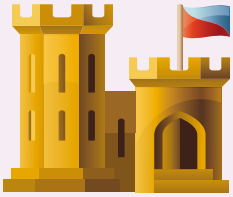
הרשת הרוויחה על קנייתו 13 אג'. הצרכן בירר עם תושבי השכונה אם גם להם קרה מקרה דומה, וגילה שאכן כן, המקרה חזר על עצמו גם אצל אחרים.

1. **הציגו את הבעיה הצרכנית.**
2. **ציינו והציגו איזו זכות נפגעה. הסבירו לפי המקרה.**
3. **ציינו והציגו איזה עיקרון דמוקרטי נפגע כאשר חייבו את הצרכן ששילם בכרטיס האשראי ב-118 שקלים ולא ב-117.87 שקלים כפי שכתוב על המוצר. הסבירו לפי המקרה.**
4. **התבססו על מה שלמדתם והציעו דרכים לפתרון הבעיה.**

נסחו את הטיעונים שאפשר להביא בעניין על פי אפיק הטיפול שנבחר.

אירוע 2

זוג נרשם לטיול מאורגן באיטליה. תכנית הטיול פירטה בהרחבה את מסלולי הטיול והאתרים שבהם יבקרו התיירים. אבל בפועל בחלק מהמקומות הם לא ביקרו בכלל. כששאלו את המדריך במהלך הטיול מדוע התכניות מתקצרות, הוא ענה להם שאין זמן לכל האתרים. כשחזרו לארץ הם פנו לחברת הנסיעות וטענו שלא קיבלו תמורה הולמת לכספם, וזו בחרה לא להתייחס לפנייתם.



1. **הציגו את הבעיה הצרכנית.**
2. **ציינו והציגו איזו זכות אדם נפגעה. הסבירו לפי האירוע.**
3. **התבססו על מה שלמדתם והציעו דרכים לפתרון הבעיה.**

אירוע 3

צרכן עבר מחברה סלולרית אחת לאחרת. הוא שילם קנס יציאה וסגר את חובותיו לחברה שעזב, ולמרות זאת החברה המשיכה לחייב אותו בתשלום חודשי קבוע, הן עבור המכשיר והן עבור דמי שימוש.

1. **הציגו את הבעיה הצרכנית.**
2. **ציינו והציגו איזו זכות אדם נפגעה. הסבירו לפי האירוע.**
3. **הציעו דרכים לפתרון הבעיה.**

נסחו את הטיעונים שאפשר להביא בעניין על פי אפיק הטיפול שנבחר.

עבודת סיכום:

1. חפשו מקרים נוספים, בעיתונים או באינטרנט, שבהם צרכנים נעזרו בכלים לאכיפת החוק כדי לפתור עוולות שקרו להם. הציגו את המקרה בכתב. אפשר להכין איור, קריקטורה או קומיקס.
2. ציינו והציגו אילו זכויות צרכניות נפגעו במקרים שבחרתם.
3. ציינו והציגו אילו זכויות אדם נפגעו במקרים שבחרתם. הסבירו לפי האירוע.
4. ציינו והציגו את הכלים לאכיפת החוק שבהם נעזרו הצרכנים.

העבודה תוגש לבדיקת המורה ותקבל הערכה.

למורה: בסוף התהליך אפשר להכין עיתון קיר ולהציג את המקרים השונים שהתלמידים אספו.

שיעור 4 • החוק במדינה דמוקרטית - פעילות שטח

מטרת על:

התלמידים יבדקו עד כמה בעלי העסקים במקום מגוריהם מיישמים את חוק הגנת הצרכן.

מטרות:

- לאסוף מידע על האכיפה של החוק בפועל.
- להניע את התלמידים לעודד את בעלי העסקים לפעול על פי החוק.

הנחיות למורים:

שיעור זה הוא סיכום לפרק בנושא "החוק במדינה הדמוקרטית". לאחר שהתלמידים למדו על סעיפים מרכזיים בחוק הגנת הצרכן ועל הדרכים לאכוף אותו, הם נשלחים אל השטח, כדי לבדוק באיזו מידה החוק מיושם על ידי בעלי העסקים, וכדי לעשות פעילות הסברה כאשר היא נדרשת. לאחר הפעילות חשוב לקיים דיון בכיתה על הממצאים שאספו התלמידים ועל החוויות שעברו. אפשר לעשות זאת בעזרת דוחות הפעילות, או לבקש מהתלמידים להציג את המידע שאספו במצגת או בדיאגראמה. בדוח פעילות השטח אפשר לערוך השוואה (בטבלה) בין העסקים השונים לפי התבחינים שנבדקו. אפשר להציג נתונים סטטיסטיים על העסקים בעיר מתוך הנתונים שנאספו.

לסיכום הפעילות חשוב לברר עם התלמידים מה המסקנה שלהם לגבי מידת היישום של החוק במקום מגוריהם.

אסטרטגית חשיבה: ייצוג מידע או ידע בדרכים מגוונות, הסקה, השוואה לגבי יישום החוק בעסקים השונים.

תדרוך לתלמידים

מומלץ שהתלמידים יעבדו בקבוצות קבועות לאורך כל התהליך בכיתה ובעבודה המסכמת.

הסבירו לתלמידים:

- עכשיו, כשאתם כבר מכירים את חוק הגנת הצרכן ואת הדרכים לאכוף אותו, אתם מוכנים למשימה הבאה: בזוגות/ בקבוצות עליכם לגשת ל-5 בתי עסק במקום מגוריכם, ולבדוק אם הם מיישמים 3 סעיפים מתוך חוק הגנת הצרכן: הצגת מחירים, פרסום מבצעים והחזרת מוצר.

- בחרו חנויות שמפרסמות מבצעים על חלון הראווה שלהם, או עסקים שראיתם פרסומות שלהם לגבי מבצעים בכלי התקשורת.

- היכנסו לעסק ואמרו בנימוס שאתם מבצעים משימה שקיבלתם בשיעור אזרחות, בנושא חוק הגנת הצרכן. שאלו את המוכר/ת: אפשר בבקשה להסתכל על המוצרים בחנות שלך? לאחר שבעל העסק יסכים, הסתובבו בחנות ומלאו את דוח הפעילות. בצאתכם מהחנות השלימו את הדוח.

- בנושא הצגת מחירים, בדקו אם על כל המוצרים מופיעים המחירים שלהם. אם תגלו שהעסק לא מפרסם את מחירם של המוצרים (או של חלקם), אנא ספרו לבעל/ת העסק על החובה לפרסם מחירים ועל ההיגיון העומד מאחוריה. תוכלו לקחת אתכם דף הסבר בנושא הצגת מחירים, ולהציגו למוכר/ת. תוכלו להציע למוכר/ת להדביק מחירים על המוצרים. אתם יכולים להציע לעזור להפיק מחירון בולט וברור, שבו יפורטו מחירם של כל המוצרים, לטובת ציבור הצרכנים.

- בנושא פרסום מבצעים, בדקו אם במודעה מפורטים אילו מוצרים כלולים במבצע, ואם המוצרים שבמבצע מוצגים בנפרד ובצורה בולטת בתוך החנות. בדקו אם בנוסף למחיר המוצר אחרי ההנחה או לציון אחוזי ההנחה, מופיע גם מחירו הקודם של המוצר.

- בחרו חנויות שמפרסמות מבצעים על חלון הראווה שלהם, או עסקים שראיתם פרסומות שלהם לגבי מבצעים בכלי התקשורת.

- אם תגלו שהמוצרים שבמבצע אינם מוצגים בנפרד ובצורה בולטת או שלא מוצג המחיר הקודם של המוצרים לפני ההנחה, אנא ספרו לבעל/ת העסק מה קובע החוק בנושא זה. תוכלו לקחת אתכם דף הסבר בנושא פרסום מבצעים ולהציגו. תוכלו להציע למוכר/ת עזרה בהפרדת הפריטים שבמבצע או בהוספת המחיר הקודם.

- בנושא החזרת מוצר, בדקו אם העסק מציג בשלט את המדיניות שלו לגבי החזרת מוצרים במקום בולט לעיני הצרכנים. אם יש שלט כזה, בדקו מה כתוב בו, ואם הוא מסביר תוך כמה זמן ובאילו תנאים אפשר להחזיר מוצרים (למשל, בהצגת חשבונית, בתנאי שלא נעשה שימוש במוצר, החזרה באריזה) ומה סוג ההחזר (כסף או זיכוי).

- אם תגלו שהעסק אינו מפרסם את מדיניות החזרת המוצרים שלו, הסבירו למוכר/ת את חשיבות העניין, והציעו לסייע בכתיבת שלט כזה.

דוח פעילות שטח - מי שומר על זכויות הצרכנים?

שמות התלמידים: .....

שם העסק: .....

א. הצגת מחירים

1. האם המחירים מופיעים על כל המוצרים? .....
2. על אילו מוצרים לא הופיעו מחירים?.....

ב. פרסום מבצעים

1. האם במודעה מפורטים אילו מוצרים כלולים במבצע?.....
2. האם המוצרים שבמבצע מוצגים בנפרד ובצורה בולטת?.....
3. האם על המוצרים שבמבצע מופיע מחירם הקודם? .....

ג. החזרת מוצרים

1. האם יש בעסק שלט המפרסם את מדיניות החזרת המוצרים של העסק?.....

   .....
2. מה כתוב בשלט?.....

   .....

   .....

אם התגלתה בעיה ביישום אחד ההיבטים של החוק,

- האם הסברתם למוכר/ת את החוק? .....

  .....
- מה הייתה תגובת המוכר/ת?.....

  .....
- הערות מיוחדות: .....

  .....

  .....

  .....

הסבר בנושא הצגת מחירים

17ב. (א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל (חוק הגנת הצרכן)

חוק הגנת הצרכן מחייב עוסק להציג את מחירם של המוצרים המוצעים לצרכנים.
הצגת מחיר המוצרים היא אחת החובות של בתי העסק כלפי הצרכנים.
הצגת המחירים מסייעת לצרכן בתהליך החלטת הרכישה ומאפשרת לו להשוות מחירים ולבדוק כדאיות. כאשר הצרכן נאלץ לשאול את נציג העוסק לגבי מחירו של מוצר, נפגעת יכולתו לרכוש באופן עצמאי ומושכל.
פרסום מחירי המוצרים מבטיח אחידות ושקיפות ומעניק לצרכן חירות בהחלטת הקנייה.

הסבר בנושא פרסום מבצעים

15(א) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבהיר אילו טובין או שירותים כלולים בה ואילו טובין או שירותים אינם כלולים בה, את מחירם אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה, וכן תנאי המכירה המיוחדת (חוק הגנת הצרכן)

לפי החוק, כאשר עוסק מודיע על מכירה מיוחדת (כלומר: מכירת סוף עונה, מכירת חיסול, מבצע, מכירה מוזלת לרגל אירוע, מכירה שבה מוצעות הנחות והטבות מיוחדות, מכירה במחירים מוזלים לתקופה מסוימת), **הוא מחויב להבהיר אילו מוצרים כלולים במכירה המוזלת, לציין את המחיר של המוצרים לפני ההנחה ואת שיעור ההנחה (או המחיר לאחר ההנחה), וכן לפרט את תנאי המבצע המוצע.**
הוראת החוק המחייבת הצגה של מחיר המוצר לפני המבצע ואחריו נועדה להבטיח שצרכנים יוכלו לבחון את כדאיות המבצע ומשמעותו.
החובה לציין אילו מוצרים כלולים במבצע באה למנוע מצב שבו הצרכן יוטעה לגבי המבצע (לדוגמה, אם חנות בגדים מפרסמת כי היא נותנת הנחה של 50% על פריטי החנות, ובפועל ההנחה חלה על גופיות בלבד, הרי שהיא למעשה מטעה את הצרכן שסבור שההנחה חלה על כל הפריטים בחנות).

הסבר בנושא החזרת מוצר

חוק הגנת הצרכן מחייב כל עסק ליידע את הלקוחות מהי המדיניות שלו לגבי החזרת מוצרים, כלומר לתת לצרכנים מידע בנושאים האלה:

- האם העסק מאפשר להחזיר מוצר?
- אם כן, תוך כמה זמן ובאילו תנאים (למשל, בהצגת חשבונית, בתנאי שלא נעשה שימוש במוצר, החזרה באריזה)?
- מה סוג ההחזר (כסף או זיכוי)?
- האם קיימות מגבלות כלשהן? (לדוגמה, אין החזרה או החלפה של מוצר הנרכש במבצע).

אם בית העסק אינו מציג את המידע על שלט הנראה לעיני הצרכנים וליד כל קופה, החוק תומך בצרכן וקובע שהוא יכול להחזיר את המוצר תוך 7 ימים מיום הרכישה ולקבל את כספו חזרה בדרך שבה הוא שילם (אם הוא שילם במזומן הוא יקבל את ההחזר במזומן; ואם שילם בכרטיס אשראי, הוא יקבל את ההחזר בזיכוי בכרטיס האשראי).