



# יום הצרכן הבינלאומי

15 במרץ 2008

מערך פעילות חינוכית לעידוד צרכנות נבונה

## יש כפוזות לצרכנים!

### הפעלת פתיחה:

בחנו את עצמכם בנושא "מודעות לזכויות הצרכנים"

מן מומלץ:  
10 דקות

1. שאלו את התלמידים: האם אנחנו יודעים לדאוג לזכויות הצרכניות שלנו?
2. צלמו את הפעילות וחלקו לתלמידים.
3. התלמידים ימלאו את השאלון (בחנו את עצמכם) במשך 5 דקות, ויצגו את התוצאות לכיתה.
4. לסיכום התוצאות ראו עמוד אחרון.

### בחנו את עצמכם: איילו צרכנים אנחנו?

לפניכם אישה מצביעה על צרכנות לכל מצב יש שלושה תיאורים של התנהגות צרכנית. סמנו בכל מצב את התיאור הנכון את התנהגותכם כצרכנים.

#### א החלטתם לפנק את עצמכם בקניית בגדים. כיצד תנהגו?

1. אסתובב בקניון, ומה שנראה לי הכי יפה - אני אקנה!
2. אחפש מבצעים והנחות בחנויות בקניון.
3. שמעתי על מחירים זולים יותר מן המחירים בקניון, ולכן לפני הקנייה אבדוק את המחירים בכמה חנויות.

#### ב קניתם מעיל חדש במבצע, על אף שבחנות היה שלט: 'בגדים במבצע - אין החזרות!' בבית ראיתם שבחלק האחורי של המעיל דהה הצבע. כיצד תנהגו?

1. לא אעשה דבר. בסך הכול דהה קצת צבע, וחוף מזה: לא יחליפו לי מעיל שנמכר במבצע.
2. אברר עם החנות בטלפון מה אפשר לעשות. אם יסכימו להחליף - אגיע לחנות.
3. אני לא אוותר. אדרוש שיחזירו לי את מלוא הכסף, ואם לא - אתלונן על החנות.

#### ג קניתם בסופרמרקט גבינה לבנה, והתברר לכם שהתאריך האחרון לשימוש היה לפני שלושה ימים. כיצד תנהגו?

1. בשביל גבינה לא אחזור אל הסופרמרקט.
2. אטלפן אל הנהלה של הסופרמרקט ואומר שזה לא בסדר.
3. אחזור למחרת אל הסופרמרקט ואבקש להחליף את המוצר או לקבל את התמורה עבורו.

#### ד קניתם נגן תקליטורים MP4. הוא עובד מצוין, ואתם מרוצים. אחרי יומיים שמתם לב שלא קיבלתם תעודת אחריות. כיצד תנהגו?

1. המוצר מצוין! מי צריך תעודת אחריות?
2. יש לי קבלה על קניית המכשיר. זה מספיק כדי לקבל שירות.
3. מחר אבקש מהחנות תעודת אחריות.

#### ה החלטתם לקנות ספר. המחיר שהודפס עליו היה 50 ₪, אך בקופה ביקשו 70 ₪. כיצד תנהגו?

1. לא אקנה את הספר, כי המחיר 70 ₪ יקר מדי.
2. אומר למוכר: "אקנה את הספר ב-70 ₪, אך למה אתם מטעים את הקונים?".
3. אומר למוכר: "אתה צריך למכור לי הספר במחיר המודפס עליו!".

### דבר מנכ"ל המועצה לצרכנות

המועצה הישראלית לצרכנות הציבה לה את היעד להעמיק את החינוך לצרכנות נבונה בקרב בני הנוער. החינוך לצרכנות נבונה הוא ערוץ ייחודי להכשרת בני הדור הצעיר להשתלבותם בחיים מודרניים של חברה דמוקרטית, כאזרחים החופשיים לבצע את בחירותיהם באחריות ובתבונה. הערכים החשובים ביותר בתהליך זה הם: יושר, הגינות, שקיפות, רגישות לאחר, שוויון ומעורבות אזרחית.

מערך הפעילות מוגש לכם לקראת התאריך שהעולם מציין בו את יום הצרכן הבינלאומי, שחל בכל שנה בתאריך 15 במרץ. זהו צעד ראשון בתחום חשוב זה, והוא נעשה בשיתוף פעולה של שני הגופים: משרד החינוך והמועצה הישראלית לצרכנות.

מטרות המערך הן לעורר את המודעות של בני נוער לזכויות הצרכניות שלהם, ולאופן שניתן, וגם מומלץ, לבטא אותן וליישם אותן.

קהל היעד הוא התלמידים בחטיבות הביניים ובבתי הספר התיכוניים. הגיליון ערוך באופן שיאפשר לכם, המורים, להפעיל שיעור חווייתי ומוצלח. אנו מאחלים לכם פעילות מהנה.

בברכה,

אהוד פלג, עו"ד

מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות

### הנחיות למורים

הפעילות במערך זה מודולארית, והיא מתאימה להפעלה במשך שני שיעורים.

מבנה הפעילות:

1. בחנו את עצמכם! - הפעלת פתיחה שמטרתה: בחינה אישית של רמת המודעות הצרכנית
2. פעילות בקבוצות - דיון באירועים צרכניים שונים וביור דרכים להתמודדות עם סוגיות צרכניות נתונות
3. דיון במליאה - דיון בדרכים להתמודדות שהועלו בקבוצות, והצגת זכויות צרכניות וטיפים למימושן
4. לסיום - הצעות של התלמידים לכללי התנהגות לצרכנים המודעים לזכויותיהם והכנה של מגילת הכללים הצרכניים

בכל שאלה בנושא הפעילות בכיתה, ניתן לפנות למועצה הישראלית לצרכנות,

125 03-6241034 שלוחה

## שלב א: עבודה בקבוצות

- לפניכם חמישה תיאורי אירועים המציגים בעיות בנושא הצרכנות, ושאלות מנחות לכל אירוע. חלקו את הכיתה לקבוצות.
- הצעה: התלמידים בכל שולחן שני יסובבו את כיסאותיהם לאחור, וייצרו רביעייה עם היושבים מאחוריהם.
- כל קבוצה תקבל אירוע (אפשר לחלק את אותו אירוע ליותר מקבוצה אחת) ותתמודד אתו, בעזרת השאלות המנחות.

הערות:

- \* רצוי לחלק את האירועים השונים לפי מידת התאמתם לכיתה,
- \* בהתחשב במאפיינים כגון גיל וידע.
- \* מומלץ לצלם את האירועים בהגדלה!

משך זמן: 20 דקות

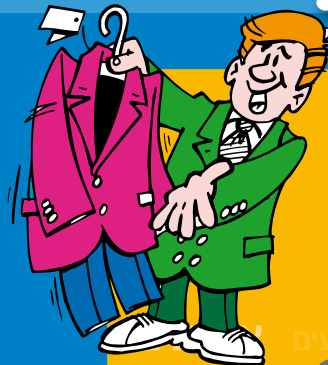
## שלב ב: דיון במליאה

משך זמן: 15 דקות

- התלמידים יתארו לכיתה את האירועים שלהם, ואת המסקנות שלהם.
- בהנחיית הדיון שלבו מידע על הזכויות הצרכניות, שעלו בכל אירוע, ודונו בדרכים האפשריות להגן על זכויות אלה (מידע על זכויות צרכניות וטיפים להתמודדות צרכנית בעמ' 4).
- בזמן הדיון כתבו על הלוח את דרכי ההתמודדות שהתלמידים יציעו.
- בהמשך לניתוח האירועים, ניתן להעלות לדיון את השאלות הבאות:
  - בחלק מארצות אירופה ובארצות הברית האזרחים מודעים לזכויות הצרכניות שלהם ונוקטים בפעולות מחאה כמו חרם צרכנים. מדוע, לדעתכם, הציבור בארץ, ברוב המקרים, אינו פועל למימוש זכויותיו הצרכניות?
  - האם, לדעתכם, יכולים הצרכנים בארץ להתאגד ולפעול במשותף, לשמירת זכויותיהם ואם כן - כיצד?
  - איך ניתן להגביר בארץ את המודעות לזכויות הצרכנים ולחשיבות השמירה על זכויות אלה?

## מחיר החולצה 50 ש"ח\*

\* לא כולל מע"מ \* לא כולל אריזה \* לא כולל כולל צבע \* לא כולל כפתורים \* לא כולל כיסים



## אירוע 1: הבטחות, הבטחות... הבטחות!

חברה של טלפון נייד פרסמה מבצע ללקוחותיה במודעה הבאה:

### מבצע ללקוחותינו ברשת צלילונית

חייבו למספר 7689\*, ענו על כמה שאלות, וצברו נקודות! מי שצובר הכי הרבה נקודות זוכה בפרס מדהים: נכנסים לחנות של הרשת, ואוספים במשך 5 דקות את התקליטורים הכי לוהטים בשוק!!!

יונתן השתתף במבצע, ואחרי שבוע הודיעו לו שהוא זכה. הוא הגיע שמח אל החנות. בחנות אמרו לו שהוא יוכל לאסוף רק תקליטור אחד מכל זמר/ת ולא יותר...

1. מהי הבעיה באירוע?
2. האם, לדעתכם, פגעו בזכויותיו של יונתן? אם כן - נסו להסביר איזו זכות נפגעה?
3. הציעו ליונתן דרכים להתמודדות עם הבעיה שהוצגה.

## אירוע 2: מזנון לעשירים בלבד

מזנון הרצל נמצא בבית הספר שלנו, הוא פועל ברשות של ההנהלה. אתמול נדהמנו לגלות שהעלו את המחירים: עכשיו בגט עולה 15 שקלים, מיץ תפוזים - 10 שקלים חטיף 10 - שקלים!

אמנם כשאנחנו מגיעים למזנון, אנחנו רעבים מאוד, אבל יש גבול להוצאות! למזנון לא אכפת שאנחנו תלמידים, ולא תמיד אנחנו יכולים לעבוד ולהרוויח כסף. ההורים נותנים קצת דמי כיס, אבל יש עוד כמה דברים שצריך לקנות, לא? אני, למשל, לא מצליחה להעביר את היום בלי בגט ושתייה. תחשבו כמה כסף צריך להוציא רק על האוכל הזה...

1. מהי הבעיה באירוע?
2. הציעו לתלמידים דרכים להתמודדות עם הבעיה שהוצגה.



כא אחד זוכה!  
קנה ארטיק  
קבל מחסה נייב

משך זמן: 10 דקות

### שלב ד: מגילת הכללים הצרכניים

- א. כתבו את הכללים שניסחתם, על מגילת הכללים הצרכניים.
- ב. תלו את המגילה במקום מרכזי בכיתה/בבית-הספר.
- ג. שלחו את הכללים שלכם אלינו: המועצה לצרכנות - דואר אלקטרוני: [moatza@consumers.org.il](mailto:moatza@consumers.org.il)

### שלב ג: קביעת כללים להתנהגות צרכנית מודעת ונבונה

משך זמן: 20 דקות

- א. בקשו מהתלמידים להציע כללי התנהגות לצרכנים המודעים לזכויותיהם - לפי דרכי ההתמודדות שהציעו בשלב הקודם.
- ב. התלמידים ינסחו את כללי ההתנהגות שהציעו.

דוגמה:  
דרך התמודדות: אני אחזיר לחנות את המוצר הפגום!  
כלל: יש לעמוד על זכותנו לקבל מוצר חדש במקום מוצר פגום או לקבל החזר כספי!

מקרה הבא!  
החברת המחיר  
תוק 45 דקות



מכשיר מקולקל: אירוע 3

מעיין קנתה נגן תקליטורים MP4, אבל השמחה לא נמשכה זמן רב... מיום הרכישה התקלקל המכשיר ארבע פעמים, ובכל פעם זמן התיקון ארך כשבועיים. בסופו של דבר רוב הזמן היה המכשיר בתיקון, ומעיין כלל לא נהנתה ממנו.

מעיין התייאשה מן המכשיר והחליטה להחזיר אותו, ולדרוש שיחזירו לה את המחיר ששילמה עבורו. פנייתה אל החברה נענתה בשלילה, בנימוק שעכשיו, לאחר התיקון האחרון, המכשיר תקין, ואין סיבה להחזיר לה את הכסף.

1. מהי בעייתך באירוע?
2. האם, לדעתכם, למעין יש זכות להחזיר את המחיר ולקבל מן החברה את כל דמי הקנייה?
3. הציגו למעין דרכים להתמודדות עם הבעיה.

חוג שהתרחק...: אירוע 5

המודעה במרכז המסחרי בלטה בצבעוניותה:

אוב אדש לנערה:  
עיצוב אמנותי אל צכוכית!!!  
המחיר: 400 ש"ח  
לנרשמים עד סוף האודש!!!

זמן רב חלמה יעל להשתתף בחוג לעיצוב, והיא שמחה על ההזדמנות הזאת. היא שילמה את המחיר המלא בעד החוג מהכסף שחסכה מעבודת השמרטפות שלה, בתוספת השלמה שקיבלה מהוריה.

יעל הגיעה שמחה אל המפגש הראשון, אך שם הודיעו לה, להפתעתה, שבוסף על מה ששילמה, עליה לשלם כל חודש סכום כסף משמעותי עבור החומרים... יעל כעסה וחזרה לביתה בלי לדעת אם תוכל להשתתף בחוג...

1. מהי הבעיה באירוע?
2. האם, לדעתכם, פעלו בצביונותיה של יעל? אם כן - נסו להסביר איזו זכות נפגעה?
3. הציגו ליעל דרכים להתמודדות עם הבעיה.

הבדל שהכיב: אירוע 4

בסוף העונה החליט גיא לקנות את מכנסי הגיינס היפים שראה ברשת בגדים ידועה. במדידה המכנסיים 'ישבו' עליו נהדר, והוא היה מרוצה, אך בבית הוא גילה קרע בחלק הפנימי של המכנס השמאלי. "אילו הקרע היה בתפר, היה אפשר לתקן", אמר לאמו, והוסיף: "ואם אני רוצה להחזיר אותם לחנות, יש לי בעיה, כי בחנות יש שלט: 'בגדים במבצע - אין החזרות!'".

אמו של גיא אמרה לו חד-משמעית: "אתה צריך לבקש מן החנות שיחזירו לך את הכסף!". למחרת הגיע גיא אל החנות, אך המוכרת סירבה להחזיר לו את הכסף. היא הציעה לו להחליף את המכנסיים הפגומים במכנסיים אחרים, אך גיא לא מצא זוג מכנסיים כמו אלה שהוא קנה, ומכנסיים אחרים לא מצאו חן בעיניו...

1. מהי הבעיה באירוע?
2. האם, לדעתכם, יש לגיא זכות להחזיר את המכנסיים הפגומים, ולקבל את המחיר המלא ששילם בעדם?
3. הציגו לגיא דרכים להתמודדות עם הבעיה.

**איך תשמרו על הזכויות שלכם?**

- איך תשמרו על הזכויות שלכם?**
1. קראו את האותיות הקטנות הנכתבות על מוצרים שונים!
  2. אל תמהרו לקנות! השוו מחירים!
  3. דרשו תעודת אחריות על מוצרים שקניתם!
  4. קראו את השלטים המוצגים בחנויות, המפרטים את תנאי החזרת המוצרים!
  5. אם ברצונכם להחזיר מוצרים פגומים, פנו אל מנהל/ת החנות שקניתם בה. אם נעניתם בשלילה פנו אל מנהל/ת הרשת. אם גם שם נעניתם בשלילה, פנו אל המועצה הישראלית לצרכנות.
  6. עמדו על מימוש זכותכם כפי שהוצגה בפרסום של החנות.

**לידיעתכם! (מידע)**

תלמידי בית-הספר קורצ'ק בקריית מוצקין ראו שמחירי המזון בבית-הספר מופרזים. מה הם עשו? הם פתחו מזנון משלהם. המחירים במזנון החדש אטרקטיביים: ופל מצופה - 2 שקלים, לחמנייה עם גבינה - 3 שקלים, שוקו - שקל אחד, בייגלה - 2 שקלים. היוזמה זכתה לגיבוי של המנהל.

(על-פי: בעלי הקיוסק בביה"ס: התלמידים, ידיעות אחרונות, 30.1.07)



בנושאי צרכנות פנו אל המועצה הישראלית לצרכנות  
 טלפון: 03-6241034  
 פקס: 03-6241035  
 דואר אלקטרוני: moatza@consumers.org.il

**"בחנו את עצמכם" - סיכום התוצאות**

- א. בקשו מהתלמידים לסכם את המספרים של התשובות, שהם סימנו בשאלון.
  - ב. הסבירו להם מה הסכומים מייצגים:
- עד 5: המודעות לזכויות שלכם כצרכנים - נמוכה. אינכם עומדים על זכויותיכם כצרכנים, ולכן תשלמו יותר ותקבלו פחות!
- 6-10: אמנם יש לכם מודעות צרכנית, אך אינכם פועלים למימוש זכויותיכם.
- 11-15: יש לכם מודעות צרכנית גבוהה, ואתם פועלים בצורה יפה למימוש זכויותיכם.

**גילוי נאות (מתאים לאירועים 1, 4)**

החוק דורש מבעלי עסקים לגלות לצרכנים כל פרט חשוב ומהותי בעסקה, כדי שהצרכנים יוכלו לבסס את ההחלטה שלהם על מידע מלא. דוגמאות: יש לתת לצרכנים מידע, כגון: האם המוצר חדש או מחודש, תנאי שימוש מיוחדים במוצר.

**אמת בפרסום (מתאים לאירוע 1)**

החוק דורש שכל המידע על מוצר המופיע בפרסום, יהיה נכון ומדויק. דוגמאות: יש לתת לצרכנים פרטים על זמן אספקה או על המוצרים הניתנים חינם עם קניית המוצר.

**איסור הטעיה (מתאים לאירועים 1, 5)**

החוק אוסר על בעלי עסקים להטעות את הצרכנים. אם הייתה הטעיה, לצרכנים יש זכות לבטל את העסקה ולקבל את כספם בחזרה. **דוגמה להטעיה נפוצה:** החנות מוכרת מוצר אחר מזה שהוצג בתמונה, בטענה שהתמונה היא להמחשה בלבד.

**פירוט ופרסום מרכיבי המחיר (מתאים לאירוע 5)**

החוק דורש לציין על כל מוצר את מחירו המלא, כולל כל התשלומים שהצרכנים חייבים לשלם. דוגמה: יש לתת מידע על תשלום מס ערך מוסף.

**החזרה והחלפת מוצרים (מתאים לאירועים 3, 4)**

- א. הצרכנים זכאים להחזיר מוצר פגום ולקבל מוצר אחר תקין, ללא תוספת תשלום.
- ב. החוק מחייב בעלי עסקים להציב שלט במקום בולט בסמוך לקופה, ולציין בו את מדיניות ההחזרה של המוצרים.
- ג. אם בית העסק לא הציב שלט כזה, הצרכנים רשאים להחזיר את המוצר ולקבל את כספם (למעט מוצרים שמתקלקלים מהר, כגון: מזון, שהצרכנים פתחו את אריזתו).

**תעודת אחריות (מתאים לאירוע 3)**

החוק מחייב לספק לצרכנים תעודת אחריות, ברכישה של מכשירי חשמל, אלקטרוניקה וגז, אשר מחירים מעל 150 ₪. התעודה מפרטת את הזכויות של הקונים בנוגע למוצרים שרכשו.

**סירוב רכישה (מתאים לאירוע 2)**

לצרכנים יש חופש בחירה להחליט באופן עצמאי אם לרכוש מוצר כלשהו. **דוגמה:** לצרכנים יש זכות לסרב להצעת רכישה או להתמקח על המחיר.

**ועדת היגוי**

משרד החינוך: אהוד פלג, אורנה ביבר, עו"ד זאב פרידמן  
 חגית אוחנה, מירי ונד, אסתי ברנד, ריקי לאופר

**פיתוח והפקה**

צוות החינוך של המועצה הישראלית לצרכנות  
 מנהל פיתוח: שלמה זיס  
 כתיבה: נועה שפירא, שלמה זיס  
 עריכת לשון: חוה בוקק  
 עיצוב: סטודיו טריגון