

يوم المستهلك العالمي

١٥ آذار ٢٠٠٨



وزارة الصناعة والتجارة والتشغيل



المجلس الإسرائيلي للاستهلاك



وزارة التربية والتعليم

مجموعة فعاليات تربوية لتشجيع الاستهلاك الحكيم

توجد حقوق للمستهلكين!

كلمة مدير عام المجلس الإسرائيلي للاستهلاك

وضع المجلس الإسرائيلي للاستهلاك نصب عينيه هدف تعميق التربية على الاستهلاك الحكيم بين أبناء الشبيبة. التربية على الاستهلاك الحكيم هي قنال متميز لتأهيل أبناء الجيل الصاعد من أجل انخراطهم في الحياة العصرية لمجتمع ديمقراطي، وكمواطنين لهم كامل الحرية لتحقيق رغباتهم بمسئولية وحكمة. القيم المهمة في هذه العملية هي: الاستقامة، النزاهة، الشفافية، الحساسية، المساواة والمشاركة المدنية.

هذه المجموعة من الفعاليات تقدّم إليكم مناسبة يوم المستهلك العالمي الذي يحييه العالم في ١٥ آذار من كل عام. وهذه خطوة أولى في هذا المجال المهم، وهي إحدى ثمار التعاون بين مؤسستين هما: وزارة التربية والتعليم والمجلس الإسرائيلي للاستهلاك.

هدف هذه المجموعة هو توعية أبناء الشبيبة إلى الانتباه إلى حقوقهم كمستهلكين، وإلى الطريقة التي يمكنهم بها، بل ومن الأفضل لهم أن يعبروا بواسطتها عن هذه الحقوق وان يطبقوها.

جمهور الهدف هو الطلاب في المرحلتين الإعدادية والثانوية. النشرة مبنية بطريقة تمكّنكم، حضرات المعلمين، من تطبيق درس ناجح مليء بالمشاعر والانفعالات.

نتمنى لكم عملاً مثمراً وممتعاً

باحترام

يهود بيلج- محام

مدير عام المجلس الإسرائيلي للاستهلاك

توجيهات للمعلمين

الفعاليات في هذه المجموعة هي تركيبية (مودولارية) وهي قابلة للتفعيل خلال درسين.

مبنى الفعاليات:

١. اختبروا أنفسكم! - فعالية افتتاحية هدفاً: اختبار ذاتي لمستوى الوعي الاستهلاكي.
٢. فعالية في مجموعات- مناقشة أحداث استهلاكية مختلفة وفحص طرق مواجهة قضايا استهلاكية معطاة.
٣. مناقشة في الصف بكامل هيئته- مناقشة طرق المواجهة التي طرحت في المجموعات وعرض حقوق استهلاكية ونصائح مبنية لتطبيقها.
٤. في الختام- اقتراحات الطلاب لقواعد سلوكية للمستهلكين الذين يعون حقوقهم وتحضير وثيقة القواعد الاستهلاكية.

لاستفسار حول موضوع الفعاليات في الصف، يمكن التوجّه إلى المجلس الإسرائيلي للاستهلاك تليفون

٠٣ - ٦٢٤١٠٣٤ بدالة ١٢٥

فعالية افتتاحية

اختبروا أنفسكم في موضوع "الوعي لحقوق المستهلكين"

الوقت المفضل ١٠ دقائق

١. اسألوا الطلاب: هل نعرف كيف نهتمّ بحقوقنا الاستهلاكية؟
٢. صوّروا الفعالية ووزعوها على الطلاب.
٣. يملأ الطلاب الاستمارة (اختبروا أنفسكم) خلال ٥ دقائق ويعرضون النتائج أمام الصف
٤. لتلخيص النتائج انظروا الصفحة الأخيرة.

اختبروا أنفسكم : أي مستهلكين نحن؟

أمامكم خمس حالات للاستهلاك لكل حالة توجد ثلاثة أوصاف لسلوكات استهلاكية. حوِّطوا في كل حالة الوصف الذي يعكس سلوككم كمستهلكين.

أ- قررت أن تدلل نفسك بواسطة شراء ملابس جديدة. كيف تتصرّف؟

١. أتجول في المجمع والملابس التي تبدو لي جميلة - أشتريها
٢. أبحث عن حملات تصفية وتنزيلات في دكاكين المجمع
٣. سمعت عن أسعار أرخص من الأسعار في المجمع ولذلك قبل أن أشتري أخص الأسعار في عدة دكاكين.

ب-

اشترت معطفاً جديداً خلال حملة تصفية، على الرغم من انه في الدكان وضعت لافتة كتب عليها: "حملة تصفية - الملابس لا ترد!" وجدت عندما عدت إلى البيت أن اللون في ظهر المعطف باهت. كيف تتصرّف؟

١. لا أفعل شيئاً. فاللون قد بهت قليلاً، إضافة إلى ذلك: فهم لن يبذلوا لي المعطف لأنه بيع في حملة تصفية.
٢. أخص الموضوع مع البائع بواسطة التليفون، إذا وافق على تبديل المعطف- اذهب إلى الدكان.
٣. لا أتنازل. أطلب منهم تبديل المعطف أو إعادة الثمن كاملاً، وإلا أتقدّم بشكوى ضد الدكان.

ج-

اشترت في السوبرماركت علبه لبنه، واتضح لك أن تاريخ صلاحيتها قد انتهى قبل ثلاثة أيام. كيف تتصرّف؟

١. من اجل علبه لبنه لا أعود إلى السوبر ماركت.
٢. أتصل تليفونياً مع إدارة السوبر ماركت وأقول لهم بأن هذا لا يليق.
٣. أعود في الغد إلى السوبر ماركت وأطلب منهم تبديل العلبه أو إعادة المبلغ الذي دفعته.

د-

اشترت عازف MP٤. وهو يشتغل بشكل رائع، وأنت سعيد به. بعد يومين فطنت إلى أنك لم تأخذ كفالة. كيف تتصرّف؟

١. المنتج ممتاز! لا حاجة إلى كفالة!
٢. يوجد معي فاتورة بالجهاز. هذا يكفي للحصول على الخدمة.
٣. غداً سأطلب من الدكان كفالة على الجهاز.

ه-

قررت أن تشتري كتاباً. السعر المسجّل عليه هو ٥٠ ش.ج إلا أن المحاسب طلب منك أن تدفع ٧٠ ش.ج. كيف تتصرّف؟

١. لن أشتري الكتاب، لأنّ السعر ٧٠ ش.ج غالي جداً.
٢. أقول للبائع: "سأشتري الكتاب بـ ٧٠ ش.ج ولكن لماذا تضللون الزبائن؟"
٣. أقول للبائع: "عليك أن تبني الكتاب بالسعر المسجّل عليه!"

أحداث شائعة في موضوع الاستهلاك...

توجهات للمعلمين: اشتغلوا بحسب المراحل الأربع التي أمامكم

المرحلة أ: العمل في مجموعات

الوقت
المفضل
٢٠ دقيقة

- أمامكم خمسة أوصاف لأحداث تظهر مشاكل في موضوع الاستهلاك، وأسئلة موجهة لكل حدث.
- ب- قسّموا الصف إلى مجموعات:
- ج- اقترح: يقلب الطالبان على الطاولة الأولى كراسيهم إلى الخلف بحيث يكونوا مع الطاولة التي خلفهم مجموعة من أربعة طلاب.
- د- تُعطي كل مجموعة حدثًا (يمكن إعطاء نفس الحدث لأكثر من مجموعة) تواجهه، بالاستعانة بالأسئلة الموجهة.

ملاحظات:

- * من المجدّب توزيع الأحداث المختلفة بحسب مدى ملاءمتها للصف، آخذين بعين الاعتبار ميزات مثل العمر والمعرفة.
- * نوصي بتصوير الأحداث مع تكبيرها!

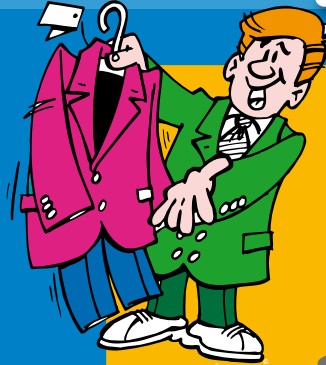
الوقت
المفضل
١٥ دقيقة

مرحلة ب: مناقشة في الصف بكامل

- أ- تصف كل مجموعة لطلاب الصف الحدث الذي واجهته واستنتاجاتها منه.
- ب- عند إدارة المناقشة أدخلوا معلومات حول الحقوق الاستهلاكية، التي ثارت في كل حدث وناقشوا الإمكانيات لحماية هذه الحقوق (معلومات حول الحقوق الاستهلاكية ونصائح للمواجهة الاستهلاكية موجودة على ص ٤).
- ج- خلال المناقشة سجلوا على اللوح طرق المواجهة التي يقترحها الطلاب.
- د- خلال تحليل الأحداث يمكن طرح الأسئلة التالية للمناقشة:
 ١. في قسم من دول أوروبا وفي الولايات المتحدة الأمريكية المواطنون واعون لحقوقهم الاستهلاكية ويتخذون إجراءات احتجاجية مثل مقاطعة المستهلكين. لماذا، في رأيكم الجمهور في البلاد في معظم الحالات لا يعمل من أجل الحصول على حقوقه الاستهلاكية؟
 ٢. هل، في رأيكم، يستطيع المستهلكون في البلاد أن يعملوا جمعية وان يعملوا معا على حماية حقوقهم؟ إذا كان الجواب نعم - كيف؟
 ٣. كيف يمكن في البلاد زيادة الوعي لحقوق المستهلكين ولأهمية المحافظة على هذه الحقوق؟

ثن القميص ٥٠ ش.ج *

- * السعر لا يشمل الضريبة الإضافية
- ولا يشمل تكاليف اللف * لا يشمل اللون * ولا يشمل الأزرار * ولا يشمل الجيوب



أعلنت شركة تلفونات محمولة (موبايلات) عن حملة لزيائنها في الإعلان التالي:

حملة لزيائنا

في شبكة «مدينة- كم»

اتصلوا على الرقم *٧٦٨٩، أجبوا عن عدة أسئلة، واجمعوا النقاط! من يجمع أكبر عدد من النقاط يربح جائزة مدهشة: يدخل إلى أحد فروع الشركة ويجمع هناك خلال ٥ دقائق أحدث وأجمل الأقراص المدمجة التي في السوق!!!

اشترك أحمد في الحملة وبعد أسبوع اخبروه بأنه هو الفائز. جاء فرحا إلى دكان الشركة. وهناك قالوا له انه بإمكانه أن يأخذ قرصا واحدا فقط من كل مطرب/ة...

١. ما هي المشكلة في هذا الحدث؟
٢. هل في رأيكم، هضموا حقوق أحمد؟ إذا كان الجواب نعم - حاولوا أن تشرحوا أي حق هُضم؟
٣. اقترحوا على أحمد طرقا لمواجهة المشكلة المعروضة عليكم.

الحدث رقم ٤: خبث الأموال الذي البنطلون الذي

كشك سليم موجود في مدرستنا، وهو يعمل بإذن من إدارة المدرسة. بالأمس تفاجأنا بأنه رفع الأسعار: من الآن فصاعدا يكلف الباجيت ١٥ ش.ج وعصير البرتقال - ١٠ ش.ج كيس البامبا وأمثالها- ١٠ ش.ج !!

صحيح أننا عندما نصل إلى الكشك نكون جائعين جدا، ولكن هناك حدّ للمصاريف! لا يهم السيد سليم بأننا طلاب وأننا لا نستطيع أن نعمل دائما وان نحصل على المال. يعطينا الأهل مصروفا ولكن هناك أشياء أخرى نحتاج إلى شرائها، أليس كذلك؟ أنا، مثلا، لا أنجح في أن أمضي اليوم بدون باجيت وقتينة عصير. فكروا ما هو المبلغ الذي علي أن صرفه على الأكل فقط...

١. ما هي المشكلة في الحدث؟
٢. اقترحوا على الطلاب طرقا لمواجهة المشكلة المعروضة.



كل واحد يربح!
اشتر بوظة
واحصل على
حاسوب محمول



الوقت
المفضل
١٠ دقيقة

المرحلة د: وثيقة القواعد الاستهلاكية

- أ- اكتبوا القواعد التي صغتموها على وثيقة القواعد الاستهلاكية.
- ب- علّقوا الوثيقة في مكان بارز في الصف / المدرسة
- ج- أرسلوا هذه القواعد إلينا :
المجلس الإسرائيلي للاستهلاك
moatza@consumers.org.il

الوقت
المفضل
٢٠ دقيقة

المرحلة ج: تحديد القواعد للسلوك الاستهلاكي الواعي والحكيم

- أ- اطلبوا من الطلاب أن يقترحوا قواعد سلوكية للمستهلكين الواعين لحقوقهم- بحسب طرق المواجهة التي اقترحوها في المرحلة السابقة.
 - ب- يصوغ الطلاب قواعد السلوك التي اقترحوها.
- مثال:
طريقة مواجهة: أنا سأعيد إلى الدكان المنتج الفاسد!
قاعدة: يجب أن نصرّ على حقنا في الحصول على منتج جديد بدلا من المنتج الفاسد أو أن نستعيد ما دفعناه.

حملة على الثلاجات!

يمكن ترجيع الثلاجة
خلال ٤٥ دقيقة



الحدث رقم ٣: جهاز معطوب

اشترت سمر عازف MP4 إلا أن الفرحة لم تستمر لوقت طويل... منذ أول يوم خرب الجهاز أربع مرات، وفي كل مرة بقي الجهاز في التصليح حوالي أسبوعين. في نهاية الأمر كان الجهاز معظم الوقت في التصليح، وسمر لم تستمتع به.

يئست سمر من الجهاز وقررت أن ترجعه، وان تطلب استرداد المبلغ الذي دفعته مقابل الجهاز، رفضت الشركة طلبها مدعية أنه الآن بعد التصليح الأخير أصبح الجهاز صالحا، ولا يوجد أي سبب يستدعي إعادة النقود إليها.

١. ما هي المشكلة في هذا الحدث؟
٢. هل، في رأيكم، يوجد لسمر حق في أن ترجع الجهاز وان تسترد نقودها من الشركة كاملة؟
٣. اقترحوا على سمر طرق مواجهة مع المشكلة.

الحدث رقم ٥: الدورة التي ذهبت بعيدا

الإعلان في المركز التجاري برزت بألوانها
الصارخة:

دورة جديدة لأبناء الشبيبة :
تصميم فني على الزجاج!!!
التكاليف: ٤٠٠ ش.ج
لمن يتسجل قبل نهاية الشهر!!!

حلمت سميرة كثيرا في الاشتراك في دورة للتصميم، وقد فرحت عندما رأته هذا الإعلان. دفعت رسوم الاشتراك كاملة من النقود التي ادّخرتها من عملها كحارسة أطفال (بيبيسير) مع دعم من والديها.

حضرت سميرة مسرورة إلى اللقاء الأول، ولكنهم هناك اعلموها بشكل مفاجئ انه يجب أن تدفع بالإضافة إلى ما دفعته مبلغا كبيرا كل شهر مقابل المواد...
غضبت سميرة كثيرا وعادت إلى البيت دون أن تعرف إذا كان بإمكانها أن تشارك في الدورة...

١. ما هي المشكلة في هذا الحدث؟
٢. هل في رأيكم، هضموا حقوق سميرة؟ إذا كان الجواب نعم - حاولوا أن تشرحوا أي حق هُضم؟
٣. اقترحوا على سميرة طرقا لمواجهة المشكلة المعروضة عليكم.

الحدث رقم ٤: جهاز معطوب

البنطلون الذي خيب الآمال في نهاية الموسم قرر سامي أن يشتري بنطلون الجينز الجميل الذي شاهده في شباك عرض إحدى شركات الملابس المعروفة. عندما قاس سامي البنطلون كان ملائما جدا له، فرح سامي بذلك، ولكنه عندما عاد إلى البيت وتأمّل البنطلون وجد ثقبا في الجهة الداخلية من الرجل اليسرى. قال سامي لأمه: «لو أن الثقب عند الدُرزة لكان بالإمكان تصليحه، ولو اردت أن أبدله من الحانوت فلا استطيع لأنه في الحانوت وضعوا لافتة: «حملة تصفية - الملابس لا ترد!».

قالت له أمه بشكل جازم وقاطع: «عليك إعادة البنطلون واسترداد ما دفعته!» في اليوم التالي رجع سامي إلى الحانوت إلا أن البائعة رفضت أن تعيد إليه نقوده، واقترحت عليه أن يأخذ بنطلوا آخر بدلا منه ولكن سامي لم يجد بنطلونا مثل الذي اشتراه، ولم تعجبه البنطلونات الأخرى...

١. ما هي المشكلة في هذا الحدث؟
٢. هل، في رأيكم، من حق سامي أن يعيد البنطلون المثلث، وان يحصل على المبلغ الذي دفعه كاملا؟
٣. اقترحوا على سامي طرقا لمواجهة المشكلة المعروضة عليكم.

كيف تحافظون على حقوقكم؟

١. اقرأوا ما كتب بالحروف الصغيرة على المنتجات المختلفة!
٢. لا تتسرعوا في الشراء، قارنوا بين الأسعار!
٣. اطلبوا كفالة على المنتجات التي اشترىتموها!
٤. اقرأوا اللافتات المعروضة في الحوانيت، والتي تشرح شروط ترجيع المنتجات.
٥. إذا أردتم ترجيع منتجات معطوبة أو فاسدة توجّهوا إلى مدير/ة الحانوت التي اشترىتم منها. إذا رفض طلبكم توجّهوا إلى مدير/ة الشبكة. وإذا رفض طلبكم هناك أيضاً، توجّهوا إلى المجلس الإسرائيلي للاستهلاك.
٦. لا تتنازلوا عن حقوقكم وأصرّوا على أخذها كاملة كما أعلنت عنها الشركة أو الحانوت في دعائها.

هل تعلم؟

رأى طلاب مدرسة كورتشاك في كريات موتسكين أن الأسعار في كشك المدرسة عالية جداً. ماذا فعلوا؟ بادر مجلس الطلاب بموافقة إدارة المدرسة على فتح كشك خاص بهم. الأسعار في كشك الطلاب مقبولة جداً وأرخص من أي مكان آخر : بئلة = ٢ ش. ساندويتش جبنة صفراء = ٣ ش. شوكو = ١ ش. بيجالا = ٢ ش.

(عن خبر بعنوان: أصحاب الكشك هم : الطلاب - يديعوت أحرونوت ١٠٧، ٢٠١٠)



في أي موضوع يتعلق بالاستهلاك يمكنكم دائماً التوجه إلى

المجلس الإسرائيلي للاستهلاك:

تلفون: ٠٣-٦٢٤١٠٣٤

فاكس: ٠٣-٦٢٤١٠٣٥

أو على البريد الإلكتروني:

moatza@consumers.org.il

اختبروا أنفسكم - تلخيص النتائج

- ١- اطلبوا من الطلاب أن يجمعوا الأرقام التي وضعوها كإجابات لأسئلة اختبروا أنفسهم.
- ٢- اشرحوا لهم ماذا يعني حاصل الجمع: حتى ٥ = تعني أن وعيكم لحقوقكم كمستهلكين - قليل، وأنكم لا تصرّون على حقوقكم ولذلك فانتم تدفعون الكثير وتحصلون على القليل.
- ٦-١٠ = صحيح أنكم تتمتعون بوعي لحقوقكم كمستهلكين ولكنكم لا تفعلون الكثير من أجل الحصول على هذه الحقوق.
- ١١-١٥ = انتم تتمتعون بوعي عال لحقوقكم وتتصرفون بشكل جيد من أجل الحصول عليها.

إعلان لائق (مناسب للحدثين ١، ٤)

يفرض القانون على أصحاب المحلات التجارية أن يكشفوا كل معلومة مهمة وجوهرية تتعلق بالصفقة التجارية لكي يتمكن المستهلكون من الاعتماد في قراراتهم على معلومات كاملة. أمثلة: يجب تزويد المستهلكين بالمعلومات، مثل: هل المنتج جديد أو مجدّد، شروط استعمال خاصّة للمنتج.

الصدق في الدعاية (مناسب للحدث ١)

يفرض القانون أن تكون المعلومات التي تظهر في الدعاية صحيحة ودقيقة. أمثلة: يجب إعطاء المستهلكين تفاصيل عن زمن التزويد أو عن المنتجات التي تعطى مجاناً عند شراء منتج معين.

منع التضليل (مناسب للحدثين ١، ٥)

يحظر القانون على أصحاب المحلات التجارية تضليل المستهلكين. إذا كان هناك تضليل، من حقّ المستهلكين إلغاء الصفقة واسترداد ما دفعوه كاملاً. نموذج لتضليل كثير الانتشار: تبيع الحانوت منتجاً غير المنتج الذي عرض في الصورة، بدعوى أن الصورة للتوضيح فقط.

تفصيل ونشر مركبات السعر (مناسب للحدث ٥)

يفرض القانون أن يُسجّل على كل منتج سعره الكامل، بما فيه جميع ما يجب على المستهلكين دفعه. مثال: يجب إعطاء معلومات عن دفع ضريبة القيمة الإضافية.

ترجيع وتبديل منتجات (مناسب للحدثين ٣، ٥)

- ١- من حق المستهلكين إعادة المنتج الفاسد أو المعطوب واخذ منتج آخر صالح دون دفع أي مبلغ إضافي.
- ٢- يفرض القانون على أصحاب المحلات التجارية وضع لافتة في مكان بارز بالقرب من الصندوق وان يشرحوا فيها إمكانيات وكيفية ترجيع المنتجات.
- ج- إذا لم يضع المحل التجاري لافتة كهذه، فإنه يحقّ للمستهلكين إعادة المنتج واسترداد نقودهم (باستثناء المنتجات سريعة التلف، مثل: المواد الغذائية التي فتح المستهلك غطاءها).

كفالة (مناسب للحدث ٣)

يلزم القانون تزويد المستهلكين بكفالة عند شرائهم أجهزة كهربائية أو إلكترونية، أو غاز التي يزيد ثمنها عن ١٥٠ ش.ج. على الكفالة أن تفضل حقوق المشتريين فيما يتعلق بالمنتجات التي اشترىتموها.

حق الاختيار (مناسب للحدث ٢)

للمستهلكين كامل الحرية في أن يقرروا، بشكل مستقل، أن يشتروا منتجاً معيناً أم لا. مثال: من حق المستهلك أن يرفض أي اقتراح بشراء منتج ما كما من حقه أن يساوم على السعر.

لجنة التوجيه

وزارة التربية والتعليم المجلس الإسرائيلي للاستهلاك
حجيت أوحانة، ميري فاند إيهود بيلج، أوزنة بيفر،
إستي برند، ريكي لاوفر المحامي زئيف فريدمان
ممثل وزارة التربية والتعليم
في الوسط العربي
الأستاذ عبد الله خطيب - مدير دائرة التعليم في الوسط العربي

التطوير والإنتاج

طاقم التربية التابع للمجلس الإسرائيلي للاستهلاك
مدير التطوير: شلومو زيس
الكتابة: نوحا شيرا، شلومو زيس
المراجعة اللغوية (النسخة العبرية): حافا بوهق
التصميم: ستوديو تريجون