



צרכנות נבונה ואזרחות: מגנים על הזכות להגינות

יחידות העמקה בתחום החינוך האזרחי לכיתות ט'

יחידות 3-5

יחידות 1-2 מפורסמות באתר המועצה הישראלית לצרכנות בכתובת:

http://www.consumers.org.il/files/files/hinuuh/Moaza_lezarchanut_Ezrachut10.pdf

יחידה 3

הזיקה בין זכויות אדם ואזרח לזכויות הצרכן - שלושה שיעורים

מטרות:

- התלמידים יכירו את זכויות הצרכנים בישראל ובעולם.
- התלמידים יקשרו בין זכויות אדם ואזרח לזכויות הצרכן.
- התלמידים יזהו עוולות צרכניות הפוגעות בזכויות אדם ואזרח.

ספר הלימוד: מסע את הדמוקרטיה הישראלית, הוצאת תל. פרק ד' - זכויות האדם והאזרח עמ' 111 – 163.

מושגים מתחום האזרחות: זכויות האדם והאזרח, זכויות טבעיות, זכויות חברתיות.

אסטרטגיות חשיבה מסדר גבוה בתוך יחידת הלימוד:

הסקה (מבוסס על מסמך של משרד החינוך המזכירות הפדגוגית האגף לתכנון ולפיתוח תכניות לימודים).

שיעור ראשון - זכויות אדם ואזרח לזכויות צרכניות – 45 דקות

למורה: שיעור זה מתבסס על כך שהתלמידים כבר למדו את נושא זכויות האדם והאזרח ומתמקד בחזרה עליהן בלבד ובקישורן לזכויות צרכניות.

פתיחה: שמש אסוציאציות (5 דק')

המורה תצייר שמש אסוציאציות על הלוח ובתוכה המילים "זכויות אדם ואזרח". התלמידים יעלו אסוציאציות והמורה תכתוב אותן על הלוח.

שאלות לדיון:

- אילו זכויות אדם ואזרח אתם מכירים?
- מה מטרתן של זכויות האדם והאזרח?

סוגי זכויות (10 דק')

יש להסביר לתלמידים כי נהוג להבחין בין שלושה סוגים שונים של זכויות אדם: זכויות טבעיות, זכויות פוליטיות (אזרחיות) וזכויות חברתיות.

זכויות טבעיות

הזכויות הטבעיות הן הזכויות המכוונות להבטיח את חירותו הפרטית של כל אדם ולהגן על האדם מעריצותו של השלטון. ההגות הליברלית, בעקבות הפילוסוף ג'ון לוק, רואה בזכויות הטבעיות זכויות יסוד. זכויות אלה ניתנות לאדם מעצם היותו אינדיבידואל, בעל תבונה ויכולת לנהל את חייו ולקחת אחריות על מעשיו. לכן, לפי גישה זו, זכויות אלה אינן תלויות בשלטון - אין הוא מעניק אותן ואין לו סמכות לשלול אותן.

זכויות פוליטיות

הזכויות הפוליטיות - אזרחיות הן היסוד לשיטה הדמוקרטית. זכויות אלו ניתנות על ידי השלטון, ועל פי הגישה הדמוקרטית הן אינן תלויות בו. אלו הן הזכויות המאפשרות לכל אדם להשתתף בעיצוב המערכת הפוליטית ובהחלטותיה.

זכויות חברתיות

בסיווג זה מאוגדות כל הזכויות שיישומן דורש השקעת משאבים חברתיים. במדינות המערב יש תמימות דעים לגבי הזכות לבחור ולהיבחר ולגבי חופש ההתאגדות, אבל קיימת מחלוקת לגבי יישום הזכות לחינוך, הזכות לבריאות, הזכות לדיור והזכות לקיום בכבוד במעמד חוקי שווה לזה של זכויות אדם אחרות. המתנגדים להם, הבאים ברובם מצדה הימני (הכלכלי) של המפה הפוליטית, טוענים כי יישום זכויות אלה אינו מעשי. היישום יצריך פגיעה קשה מדי בזכויות אחרות, ובעיקר בזכות הקניין, עקב הטלת המסים הנדרשים למימון, וזה עלול לפגוע במצב הכלכלי של כלל החברה ובפרט במצב של השכבות החלשות. לעומתם, התומכים טוענים כי ללא הבטחת זכויות אלה על ידי המדינה ייפגעו גם הזכויות הטבעיות של האדם או יתרוקנו מתוכן (לדוגמה: מה המשמעות של חופש הביטוי, אם אתה לא משכיל ולא יודע שיש לך זכות זו? מה המשמעות של חופש התנועה, אם אתה פגוע בגפיים ולא מקבל טיפול רפואי שמאפשר לך לנוע? האם אדם שאין קורת גג מעל ראשו והוא נאלץ לחטט בזבל על מנת לאכול, אפשר לומר שזכותו לכבוד נשמרת? וכיוצא בזה).

הערה למורה:

חשוב לציין, כי המדינה הוקמה והושתתה על הצביון הסוציאלי. רבים מחוקי המדינה, עד היום, הנם חוקים פטרנליסטיים שנחקקו מתוך כוונה להגן על האזרח בכל מיני תחומי חיים ולהעניק לו מעין "חיבוק אבהי". עם זאת, בשנים האחרונות, בהתאם למגמה הפוליטית הקיימת כיום, עוברת

המדינה בהדרגה לצביון בעל תפיסה קפיטליסטית. היום נוצר מצב של יצור כלאיים, שבו המדינה מוגדרת בתפיסתה החברתית – כלכלית כ"קפיטליזם סוציאלי".

משחק סוגי זכויות (10 דק')

המורה תסרטט טבלה בת שלוש עמודות על הלוח ותרשום בכותרותיה את שלושת סוגי הזכויות. המורה תקריא זכות אחת בכל פעם ועל התלמידים יהיה להגיד לאיזה סוג היא שייכת ולנמק מדוע. לאחר מכן המורה תגלה/תגיד את התשובה הנכונה, תכתוב אותה בעמודה הנכונה על הלוח ותסביר על הזכות בקצרה, אם היא לא נלמדה עדיין. בסוף המשחק תתקבל על הלוח הטבלה הזאת:

זכויות פוליטיות (אזרחיות)	זכויות חברתיות	זכויות טבעיות
הזכות לבחור הזכות להיבחר חופש ההתאגדות	הזכות לחינוך הזכות לבריאות הזכות לדיור זכויות עובדים זכויות צרכנים הזכות לקיום בכבוד	הזכות לחיים ולביטחון (שלמות הגוף) הזכות לחירות שממנה נגזרים: ▪ חופש המחשבה והדעה ▪ חופש המצפון ▪ חופש הדת וחופש מדת ▪ חופש ההתאגדות ▪ חופש התנועה ▪ חופש העיסוק ▪ חופש הביטוי זכות הקניין הזכות לשוויון בפני החוק הזכות להליך הוגן הזכות לכבוד

הקשר בין זכויות אדם לזכויות צרכניות (10 דק')

המורה תציג לתלמידים את המקרה שלהלן:

מקרה לדוגמה: הטעיה בפרסום – "התמונה להמחשה בלבד"

רבים קונים מוצרים על-פי התרשמותם מתמונה אטרקטיבית של מוצר בפרסומות, ולאחר קבלת המוצר, מגלים שהוא שונה מאוד מן המתואר בתמונה. על טענה על הטעיה המוכרים מגיבים שבפרסום צוין כי "התמונה היא להמחשה בלבד".

תלונה שהגיעה למועצה לצרכנות, הממחישה את הבעיה, הייתה אודות חברה שפרסמה מחשב ובתצולם שבפרסום נראו: מחשב, צג, רמקולים ועוד אביזרים. הקונה הנלהב הזמין את המחשב, ואז התברר לו כי המבצע אינו כולל את המסך. החברה טענה שהתמונה הייתה "להמחשה בלבד", וכי רק מה שפורט בפרסומת באותיות קטנות, הוא הקובע.

המורה תשאל את התלמידים:

- מהי הפגיעה בקונה במקרה זה?
 - אילו זכויות של הקונה נפגעו לדעתכם במקרה זה?
- דוגמאות לזכויות שנפגעו:
- הזכות לקבלת כל המידע, הפרטים המהותיים לעסקה, אודות המוצר שהצרכן מבקש לרכוש. מזכות זו נגזרת חובת הגילוי הנאות המוטלת על העוסק. חובה זו שומרת על חופש ההתקשרות של הצרכן - כאשר כל המידע הרלוונטי מונח לפניו הוא יכול להחליט החלטה מושכלת אם להתקשר בעסקה או לא.
- האם לצרכן יש זכויות מעצם היותו צרכן כשם שלאדם יש זכויות מעצם היותו אדם?
 - מה הן לדעתכם זכויות צרכניות?

קצת על זכויות הצרכן ועל המשותף להן ולזכויות האדם

ארגון הצרכנים הבינלאומי (Consumers International), שישראל חברה בו, הגדיר את זכויות הצרכנים בעולם במטרה לקדםם וליישמם: הזכות לסיפוק צרכים בסיסיים, הזכות לבטיחות, הזכות למידע, הזכות לבחירה, הזכות להישמע, הזכות להסדר הוגן של סכסוכים, הזכות לחינוך, הזכות לבריאות ולאיכות הסביבה.

המורה תחלק לתלמידים את דף זכויות הצרכנים ותעבור עליו עם התלמידים (נספח 1).

המשותף לזכויות הצרכן וזכויות האדם הוא בהנחת היסוד שמודעות לזכויות ועמידה על מימושן הן מיומנות יסוד הן של אזרח והן של צרכן. לא אחת, כאשר נפגעת זכות צרכנית נפגעת גם זכות חברתית – אזרחית ולהפך.

למורה:

חשוב לציין, כי אדם, אזרח וצרכן אינם ישויות משפטיות שונות, אלא אותו פרט אשר "מחליף כובעים" בכל מיני מצבים בהתנהלות היום יומית. הפרט לעולם נשאר אדם בעל זכויות טבעיות מעצם קיומו עלי אדמות. בנסיבות מסוימות זכויותיו הופכות למורכבות יותר בהתקשרותו עם פרט אחר לשם רכישת מוצר או שירות, שכן אז הוא הופך גם לצרכן בעל זכויות הגנה נוספות.

במקרה לדוגמה של הטעיה בפרסום:

הפגיעה בצרכן נגרמת בראש ובראשונה ממידע לא מלא ומהטעיה בפרטים שפורסמו, כלומר פגיעה בזכות למידע מלא ונאות. גם זכות הבחירה שלו נפגעה - כיוון שלא ניתן לו מידע אמין ומלא לממש זכויות אלה, הרי שעולה החשש כי בחירתו הסופית תהא בלתי מושכלת ולא נכונה עבורו.

אפשר לראות קשר בין הזכויות הצרכניות שנפגעו לבין פגיעה בזכות לכבוד, באותם המקרים שבהם מחסור במידע או הטעיית הצרכן במידע נעשים תוך כדי ניצול מצוקתו (לדוגמה, ניצול זקנים), ופגיעה בזכות לחירות כשלא ניתן לאדם מידע אמין ושנגרמת לו עוולה.

פעילות בקבוצות (10 דק')

על כל קבוצה (4 תלמידים) לבצע את המשימות האלה:

- א. חשבו על מקרים שקרו לכם או לקרובים לכם ובהם נפגעו זכויותיכם כצרכנים או שנגרמה לכם עוולה כלשהי. חשבו על מקרים כמו המקרה לדוגמה שהוצג לעיל. שתפו זה את זה.
- ב. בחרו מקרה אחד ומקדו סביבו את הדיון: אילו זכויות צרכניות נפגעו במקרה הזה? אילו זכויות אדם נפגעו ומאיזה סוג?
- ג. בסיום, כל קבוצה תציג בפני הכיתה את המקרה שדנה בו ואת תובנותיה.

להלן מקבץ מקרים המהווים דוגמאות לעוולות צרכניות שטופלו בהצלחה על-ידי המועצה הישראלית לצרכנות:

1. הסנדלים התפרקו אחרי שבועיים

תיאור המקרה:

ס' קנתה 2 זוגות סנדלים במבצע במחיר כולל של 150 ₪. כעבור שבועיים התפרקו הסנדלים. ס' פנתה אל החנות ומסרה את הסנדלים לתיקון. שבוע לאחר שקיבלה את הסנדלים המתוקנים, הם התפרקו שוב. ס' חזרה אל החנות. הוצע לה לבחור סנדלים אחרים, אך היא נדרשה להוסיף כסף. הטענה של החנות הייתה כי לפני המבצע היה מחיר הסנדלים גבוה יותר. ס' סירבה להוסיף את הסכום הזה, ופנתה לעזרת המועצה הישראלית לצרכנות.

הטיפול בתלונה:

התלונה הגיעה אל נציגה במועצה לצרכנות המטפלת בתלונות הציבור. הנציגה פנתה אל חנות הנעליים בדרישה להחליף לקונה את הסנדלים ללא תוספת מחיר, או להשיב לה את מלוא כספה. על-פי הוראת חוק המכר, אם החנות לא הצליחה לתקן את הפגם במוצר או להחליף את המוצר במוצר זהה תקין אחר, עליה להשיב לקונה את מלוא כספה.

התוצאה:

בעקבות הפנייה של המועצה לצרכנות הוחלפו לס' הסנדלים לזוג אחר, העונה על דרישתה ללא תוספת תשלום.

מקרה זה הינו דוגמה להוראות חוק המכר ויישומן להגנת הצרכן. לפי חוק המכר על העוסק לתקן את העוול שנגרם (במקרה זה הפגם שבנעל). אם הפגם חוזר ומופיע גם לאחר תיקונו, על העוסק להחליף את המוצר הפגום במוצר חדש ותקין. אם הוא לא נעתר לבקשת הצרכן לעשות כן, הפסיקה מחזקת את זכותו של הצרכן לדרוש את ביטול העסקה. נוצר אפוא מן מדרג נורמטיבי לזכות הצרכן לחייב את העוסק לתקן את העוול שנגרם לו, מהקל אל הכבד. נקודת המוצא של בית המשפט בהכרעה כאמור, היא שהצרכן שילם ממיטב כספו על מוצר חדש, ולכן אין כל סיבה שימשיך ויאפשר לעוסק לבצע תיקונים אין ספור באותו המוצר. תיקונים חוזרים אלה מורידים את ערך המוצר מתחת לערכו המקורי, כשנקנה.

2. הסלון הגיע פגום

תיאור התלונה:

א' רכש מערכת ישיבה לסלון. כאשר המערכת הגיעה לביתו, הבחין א' כי היא פגומה בשני מקומות - קרע בעור הספה הגדולה, ורגל פגומה בספה הקטנה. איש ההובלה בדק את המוצר ואישר שהוא

אכן פגום. א' פנה למנהל החנות, והוא ענה לו בצעקות ובאיומים. כאשר ביקש א' לבטל את העסקה נענה בשלילה והוסבר לו שאם יבטל את העסקה יחויב ב- 50% מערכה. בצר לו פנה א' לעזרת המועצה הישראלית לצרכנות.

הטיפול בתלונה:

התלונה הגיעה אל נציגת המועצה לצרכנות המטפלת בתלונות הציבור. הנציגה פנתה אל הנהלת החנות וטענה כי **חוק המכר מחייב את המוכר לספק מוצר תקין ללא פגם, ואם אכן סופק מוצר פגום, מן הראוי היה לתקן את הליקויים או להחליף את המוצר במוצר חדש.**

התוצאה:

בעקבות פניית המועצה לצרכנות הוחלף המוצר הפגום לשביעות רצונו של א'.

3. נער קטין קנה מכשיר טלפון נייד ללא ידיעת הוריו

תיאור המקרה:

בנה הקטין של י' קנה טלפון נייד באמצעות סוכן של חברת סלולר ללא ידיעת הוריו, והתחייב לשלם 200 ₪ לחודש באמצעות חיוב חשבונו בכרטיס אשראי. בחלוף חודשיים גילה הקטין כי חשבונו מחויב בסכומים העולים על מה שסבר, ולפיכך פנה אל החברה וביקש לבטל את העסקה. החברה השיבה לו כי עם ביטול העסקה הוא יחויב בתשלום של 1,700 ₪.

כיוון שהסכום היה כה גבוה, נאלץ הקטין לבקש עזרה מהוריו. י', אמו של הקטין, פנתה אל החברה, וגם לה נאמר כי כדי לבטל את העסקה יש לשלם 1,700 ₪. י' פנתה אל המועצה הישראלית לצרכנות והתלוננה על עצם ההתקשרות של החברה עם קטין ללא הסכמת הוריו. היא ביקשה את עזרת המועצה לבטל את העסקה ללא תשלום על הביטול.

הטיפול בתלונה:

התלונה הגיעה אל נציג המועצה המטפל בפניות הציבור במועצה לצרכנות. עו"ד מטעם המועצה לצרכנות פנה אל חברת הסלולר והפנה את תשומת לבה **לסעיף 6 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, ולפיו: "פעולה משפטית של קטין, שהיא רכישת נכס באשראי... או קבלת שירות באשראי... אין לה תוקף"**.

התוצאה:

החברה ביטלה את העסקה ללא תשלום דמי הביטול. החברה הסכימה לבטל את הסכם ההתקשרות עם הקטין ולנתק את מכשירו משירותי החברה. הקטין נדרש להשיב את המכשירים שבידיו כשהם במצב תקין ולשלם את חובו בגין השימוש שעשה בהם.

מקרים נוספים רבים לדוגמא ניתן למצוא באתר המועצה:

<http://www.consumers.org.il/category/successful-complaint-handling>

שיעורי בית

מומלץ לבקש מהתלמידים להביא לשיעור הבא דוגמאות מהעיתונות או מהאינטרנט הקשורות להערכתם הן לפגיעה בזכויות צרכניות והן לפגיעה בזכויות האדם.

זכויות הצרכן

ארגון הצרכנים הבינלאומי (Consumers International) שמקום מושבו בלונדון ושישראל חברה בו, הגדיר את זכויות הצרכנים בעולם במטרה לקדםם וליישמם ואלו הם:

1. הזכות לסיפוק צרכים בסיסיים

הזכות לקבל מצרכים ושירותים בסיסיים הדרושים לעצם הקיום: מצרכי מזון בסיסיים, ביגוד, קורת גג, בריאות, חינוך והיגיינה.

2. הזכות לבטיחות

הזכות להגנה מפני מוצרים, הליכי ייצור ושירותים שהם מסוכנים לבריאות ומסכנים חיי אדם. הזכות כוללת דאגה לאינטרסים ארוכי טווח של הצרכנים וגם לדרישות המיידיות שלהם.

3. הזכות למידע

זכות המקנה לצרכן קבלת מידע מפורט הדרוש לו לצורך בחירה או החלטה מתוך ידיעת הנתונים המלאים הדרושים לכך. יש לתת לצרכן מידע מרבי ומעודכן, אשר יאפשר לו לנהוג בחכמה ומתוך אחריות. הצרכן חייב להיות מוגן מפני הטעיה או פרסום חלקי מכל סוג שהוא בפרסומת מסחרית, בסימון המוצר, באריזה או בכל דרך אחרת.

4. הזכות לבחירה

זוהי הזכות המקנה לצרכן גישה חופשית למגוון מוצרים ושירותים ובמחירים תחרותיים. במקרה של מונופולים, הצרכן חייב לזכות באיכות מתקבלת על הדעת ובשירות מהיר במחיר סביר. תחרות היא לב לבחירה של צרכנות טובה.

5. הזכות להישמע

זכויות הצרכנים צריכות להילקח בחשבון בניסוח ובביצוע מדיניות כלכלית כוללת. הצרכנים יהיו מיוצגים בגופים ממלכתיים או פרטיים הקובעים את המדיניות הכלכלית, וכן יהיו שותפים בתהליך של פיתוח מוצרים ושירותים חדשים עוד לפני ייצורם ושיווקם. זוהי זכות הצרכן להישמע בכנסת או בכל גוף ציבורי אחר הדנים בכל אחד מתחומי הצרכנות בטרם יוחלט וייקבע חוק או צו בתחומים אלה.

6. הזכות להסדר הוגן של סכסוכים

הזכות להסדר סביר בעקבות תביעות צודקות, לרבות הזכות לקבלת פיצוי במקרה של מוצרים פגומים, שירותים חלקיים ואפילו במקרה של ייצוג לקוי של האינטרס הישיר של הצרכן בעת דיון משפטי. לרשות הצרכן חייבים לעמוד סיוע משפטי בתנאים סבירים ומוסד שאפשר להליך לפניו בתביעות קטנות.

7. הזכות לחינוך

הזכות לקבלת מידע ורכישת מיומנות שתאפשר לצרכן להיות צרכן נבון לכל ימי חייו. זכות זו חייבת להעניק לצרכן את הידע ואת המיומנות הדרושים לו לנקיטת עמדה שתשפיע על הגורמים הקובעים בעניינים צרכניים.

8. הזכות לבריאות ולאיכות הסביבה

זכות זו כוללת את הזכות לשיפור מתמיד באיכות החיים. הכוונה היא להגנה מפני סיכונים סביבתיים מן הסוג שלפרט אין שליטה עליהם. זכות זו כוללת את הצורך להגן ולשפר את הסביבה בהווה ובעתיד, עבור הדורות הבאים.

שיעור שני – דרכים להתמודדות עם פגיעה בזכויות אדם וצרכן (45 דק')

פתיחה (10 דק')

בתחילת השיעור ייעשה קישור לשיעורי הבית מהשיעור הקודם. המורה תבקש מהתלמידים להציג את המקרים מהעיתונות שמצאו המתארים הן פגיעה בזכויות אדם והן פגיעה בזכויות הצרכן. יש לערוך רשימה של המקרים על הלוח.

שאלות לדיון:

- מה אפשר ללמוד מהמקרים והדוגמאות מחיי היומיום שבהם נפגעה גם זכות אדם וגם זכות צרכנית?
- מה לדעתכם הקשר בין שני סוגי הזכויות?
- מה למדתם על הקשר בין זכויות צרכניות לזכויות אדם?
- מה החשיבות של מודעות לזכויות האזרח באופן כללי במדינה דמוקרטית? כיצד זה בא לידי ביטוי בשמירה על זכויות האדם? כיצד זה בא לידי ביטוי בזכויות הצרכן?

משחקי תפקידים (35 דק')

בפעילות הבאה התלמידים יקיימו משחקי תפקידים בסיטואציות צרכניות שונות, על מנת להמחיש עוולה צרכנית הפוגעת בזכויות אדם ואזרח.

הנחיות למשחק תפקידים:

- בכל סיטואציה ישחקו 3-4 תלמידים. יש לתת לתלמידים כרטיסיות תפקידים (נספח 1) שבהן דגשים למשחק התפקידים.
- יש לתת ל"שחקנים" כמה דקות להתכונן למשחק התפקידים.
- לאחר כל סיטואציה שתוצג תקיים המורה דיון קצר לפי השאלות המנחות, והתלמידים שצפו במשחק יצטרכו לגלות אילו זכויות בסיסיות וצרכניות נפגעו.
- לאחר עמידה על הזכויות שנפגעו יש לבקש מהתלמידים לתת פתרון (מצורף נספח 2 עם ארגונים שונים המטפלים בפגיעה בזכויות אדם, אזרח וצרכן).
- יש לעבור על נספח 2 עם התלמידים ולחלק להם, בזמן שה"שחקנים" מתכוננים למשחק התפקידים.
- בנספח 3 מצורפת החקיקה הרלוונטית לסיטואציות, כלשונה, כהעשרה והרחבה למורה.

דגשים למורה להנחיית הדיון בתום כל משחק תפקידים:

אירוע ראשון - הופעה בפארק

- איזו זכות בסיסית של ליאור ואלון נפגעה? איזה זכות צרכנית שלהם נפגעה? הסבירו לפי האירוע.
- איך היה אפשר למנוע את המצב עוגמת הנפש שנגרמה להם?

ג. מה ליאור ואלון יכולים לעשות כעת לדעתכם?

זכויות בסיסיות שנפגעו: הזכות לקניין. במקרה זה נגרמה פגיעה בזכות לקבלת השירות שעליו שולם מראש. מולה עומדת זכותם של חברי הלהקה לביטחונם האישי.

זכויות צרכניות שנפגעו: זכות הציבור לדעת (ניתכן ולו היו יודעים כי אם קיים סיכוי שההופעה תבוטל הביטחוני ללא החזר כספי לא היו קונים כרטיסים), הזכות לחירות (מימוש חופש הבחירה שלהם כצרכנים, בקבלת החלטה אם לקחת את הסיכון לפניי הקניה).

אירוע שני – סלקציה במועדון

א. אילו זכויות בסיסיות של אלה וגאיה נפגעו? אלו זכויות צרכניות שלהן נפגעו? הסבירו לפי האירוע.

ב. מה אלה וגאיה יכולות לעשות כעת?

זכויות בסיסיות שנפגעו: הזכות לכבוד של הנערות והזכות לשוויון בכלל, ובקבלת שירותים במקומות ציבוריים בפרט (קיימת חקיקה המונעת אפליה פסולה במתן שירותים ובמקומות ציבוריים).

זכויות צרכניות שנפגעו: הזכות לשוויון, הזכות לבחירה (צריך להבין שבמקרה זה לא מנעו את זכותן של הנערות לבצע בחירה מושכלת, אלא לא אפשרו להן לממש את בחירתן הסופית בתנאים מפלים ופסולים).

ברטיסיות למשחק תפקידים

סיטואציה ראשונה - הופעה בפארק (3 שחקנים)

ליאור ואלון, שני מעריצים מושבעים של להקת רוק פופולארית חסכו ממיטב כספם במשך מספר חודשים ורכשו כרטיסים להופעה בפארק של להקתם האהובה. כשבוע לפני קיום המופע, הודיעו המארגנים כי הלהקה החליטה שלא להופיע בארץ בשל חשש לביטחונה לנוכח אירועים ביטחוניים המאיימים על ישראל בתקופה המדוברת.

ליאור ואלון התאכזבו מאוד וחשו שהדבר גרם להם עוגמת נפש רבה וכי נעשה להם עוול. בנוסף הם נדהמו לגלות כי כספם לא יוחזר להם. יש לציין כי בעת רכישת הכרטיסים חתמו ליאור ואלון על חוזה הרכישה אך לא קראו אותו לפרטיו, כיוון שהמוכר טען כי מדובר בחוזה סטנדרטי. ליאור ואלון החליטו לגשת למשרדי החברה ולדרוש כספם בחזרה.

חלקו ביניכם את התפקידים וערכו חזרה קצרה על הצגת הסיטואציה.

נקודות חשובות לציון במשחק התפקידים:

ליאור ואלון – התחושה שלכם היא שעשו לכם עוול על-ידי כך שהסתירו מכם מידע, וכך גם הפסדתם את ההופעה וגם את כספכם. זכותכם לקבל את השירות שעליו שילמתם מראש, ואם לא קיבלתם אותו, הרי שאין סיבה שתשלמו. בנוסף, לא הייתם מודעים לסעיף בחוזה שמציין כי במקרה של ביטול המופע לא תהיו זכאים לכספכם, כיוון שהחוזה היה ארוך ומסורבל והמוכר אמר לכם שהוא "סטנדרטי". עליכם לעמוד על שלכם ולהדגיש את הפגיעה הכלכלית והאכזבה שנגרמו לכם.

נציג שירות הלקוחות במשרדי המארגנים – עליך להסביר לצרכנים המתוסכלים כי תנאי העסקה מעוגגים בחוזה, והאחריות של הצרכנים היא לקרוא את החוזה לפני הרכישה ולהכיר בסיכון שבקנייה. המארגנים דואגים לשלום קהל הצופים, ולכן גילו אחריות בביטול ההופעה וגם הם סופגים נזק כלכלי.

סיטואציה שנייה - סלקציה במועדון (4 שחקנים)

אלה וגאיה יצאו לבלות באחת מערי המרכז בליל שישי. כשהגיעו למועדון הבחינו כי יש תור בכניסה ונעמדו לחכות לתורן. אולם, לאחר כרבע שעה כשהגיע תורן להיכנס הודיע להם אחד מעובדי המועדון כי הן מתבקשות לחכות בצד. לאחר רבע שעה נוספת כשאר שאלו את אותו עובד מתי תוכלנה להיכנס הוא התעלם מהן ואמר להן שכרגע לא ניתן להיכנס למועדון. אלה וגאיה שמו לב כי למרות האמור, כן נכנסו אורחים אחרים למועדון. הן חשו מתוסכלות ופגועות שלא הכניסו אותן.

חלקו ביניכם את התפקידים וערכו חזרה קצרה על הצגת הסיטואציה.

נקודות חשובות לציון במשחק התפקידים:

השומר בכניסה למועדון – אתה צריך להפגין יחס מזלזל ואדיש כלפי אלה וגאיה, לא לתת להן להתקדם בתור.

אלה וגאיה – אתן מנסות לדבר עם העובד, לברר מה קורה, ובסופו של דבר אתן חשות כועסות ומושפלות מהיחס המזלזל והמפלה של השומר ושל עובד המועדון. התחושה היא שהזכות שלכן לכבוד נרמסה, וכי אתן מופלות מאחרים ללא כל סיבה אמיתית (לידיעה, כי אפליה מותרת כל עוד היא על בסיס של שוני אמיתי בין האחד לאחר. במקרה זה מדובר באפליה לצורך אפליה. קרי, אפליה פסולה). מאוד רציתן להיכנס כמו כולם.

עובד המועדון – אתה אדיש, חסר סבלנות, לא חברותי. אתה נראה עסוק ומתנשא. לתפיסתך, זכותך המלאה להחליט מי ייכנס למועדון ומי לא, כיוון שזהו שטח פרטי ועיסוקך הפרטי (טענה לחופש העיסוק).

רשימת מוסדות וארגונים המתמחים בסיוע לצרכנים בהתמודדות
על מימוש זכויותיהם בישראל

משרד התמ"ת (התעשייה המסחר והתעסוקה) www.tamas.gov.il או בטלפון 02-6662000.

הרשות לסחר הוגן והגנת הצרכן : הפיקוח על ביצוע הוראות חוק הגנת הצרכן מוטל על הממונה על הגנת הצרכן במשרד התמ"ת. בנוסף לאכיפת ההוראות הוטלו על הממונה כמה תפקידים: לטפל בתלונות שראה בהן ממש על הפרת הוראות חוק זה או על פגיעה אחרת בצרכן, לערוך וליזום סקרים ומחקרים בענייני צרכנות, לטפל בכל עניין אחר הקשור להגנת הצרכן ואשר לא הוטל בדיון על רשות אחרת.
<http://www.moital.gov.il/CmsTamat/Rsrc/Rashut/Rashut.html>

המועצה הישראלית לצרכנות : באתר תמצאו פירוט של שאלות ותשובות במגוון נושאים צרכניים. האתר מאפשר למלא טופס תלונה שיטופל ע"י עובדי המועצה. www.consumers.org.il.

הרשות להגנת הצרכן בהסתדרות: רשות להגנת הצרכן במרחב מטפלת בפניות הציבור הצרכן. בין השאר הרשות מטפלת בפניות של הצרכן שרכש מוצר ולא קיבל תמורה לכספו. טל: 09-7659248 שלוחה 103.

האגודה לזכויות האזרח בישראל : היא נוסדה בשנת 1972, והיא ארגון זכויות האדם הגדול והוותיק בישראל. האגודה היא עמותה שמטרתה הגנה על זכויות האדם והאזרח בישראל ובשטחים הנתונים לשליטתה. היא ארגון זכויות האדם היחיד בישראל העוסק בכל קשת זכויות האדם: הזכות לחיים, זכויות המיעוטים, חופש הביטוי, זכות הציבור לדעת, הזכות לפרטיות, הזכות לחינוך, הזכות לבריאות, חופש ההתאגדות, זכויות האדם בהליך הפלילי, הזכות לדיור ועוד. האגודה חברה בליגה הבינלאומית לזכויות האדם (ILHR) משנת 1979 ובפדרציה הבינלאומית של אגודות לזכויות האדם. (FIDH) משנת 1981.

המועצה הלאומית לשלום הילד : גוף פרטי הפועל במדינת ישראל. המועצה נוסדה בשנת 1980 בידי יצחק קדמן, העומד בראשה עד היום. מטרתה, כעולה מפרסומיה, היא פעילות מקיפה למענם של כל הילדים בישראל, במכלול הנושאים של זכויות הילד. למועצה מרכז משפטי, מרכז מחקר, מרכז הדרכה ועוד. היא עוסקת בתחומי חינוך, בריאות, התעללות, חקיקה, תקשורת וצרכנות.

אמון הציבור : חברה לתועלת הציבור בע"מ. נוסדה במטרה לקדם הגינות בעסקים בישראל ולהעמיד לרשות הציבור, העסקים ומקבלי החלטות מידע אמין ומקצועי שישרת מטרה זו. החברה נותנת מענה לבעיות העסק והצרכן ע"י יישוב מחלוקות בין צרכנים לעסקים ומספקת לציבור מידע אודות עסקים וגופים ציבוריים המתחייבים לפעול בהתאם לסטנדרטים גבוהים של הוגנות ועומדים בבקרה של אמון הציבור (השירות בתשלום). כאשר צרכן מבקש לרכוש מוצר או שירות הוא יכול לדעת אם העסק התחייב לכללי אמון הציבור. כך יידע כי קנה במקום המחויב להגינות ומבוקר על ידי אמון הציבור. אם יתעוררו בעיות - יש לו ביטחון רב יותר בקנייה וכתובת לפנות אליה במקרה של בעיה.

שי"ל – שירות ייעוץ לאזרח : יחידה שהוקמה במשרד הרווחה ומופעלת בשיתוף הרשויות המקומיות. שי"ל מסייע במתן ייעוץ והכוונה לפונים בנושאי זכויות, חובות ושירותים העומדים לרשות האזרח. היועצים של שי"ל הם מתנדבים בעלי ניסיון בתחום. **השירות הוא חינם ומיועד לכל אדם ללא הבדל דת, גזע ומין, מכל שכבות האוכלוסייה ומכל הגילאים.**

נספח חקיקה והוראות רגולטוריות

הזכויות הטבעיות שקיימות לאדם מוגנות ברמה נורמטיבית גבוהה ביותר בחקיקת מדינת ישראל, בשני חוקי יסוד שנחקקו בשנת 1992: חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו וחוק יסוד: חופש העיסוק:

חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו

- אין פוגעים בחייו, בגופו, או בכבודו של אדם באשר הוא אדם.
אין פוגעים בקנינו של אדם.
כל אדם זכאי להגנה על חייו, על גופו ועל כבודו.
אין נוטלים ואין מגבילים את חירותו של אדם במאסר, במעצר, בהסגרה או בכל דרך אחרת.
(א) כל אדם חופשי לצאת מישראל.
(ב) כל אזרח ישראלי הנמצא בחוץ לארץ זכאי להיכנס לישראל.
(א) כל אדם זכאי לפרטיות ולצנעת חייו.
(ב) אין נכנסים לרשות היחיד של אדם שלא בהסכמתו.
(ג) אין עורכים חיפוש ברשות היחיד של אדם, על גופו, בגופו או בכליו.
(ד) אין פוגעים בסוד שיחו של אדם, בכתביו או ברשומותיו.

חוק יסוד: חופש העיסוק

כל אזרח או תושב של המדינה זכאי לעסוק בכל עיסוק, מקצוע או משלח יד.

זכות טבעית – זכות השוויון

בשנת 2000 חוקק חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות בידור ולמקומות ציבוריים, אשר כל מטרתו הייתה למנוע מצב מעין זה המתואר באירוע. ובלשון החוק בסעיף המטרה:

חוק זה נועד לקדם את השוויון ולמנוע הפליה בכניסה למקומות ציבוריים ובהספקת מוצרים ושירותים.

החוק קובע כי:

(א) מי שעיסוקו בהספקת מוצר או שירות ציבורי או בהפעלת מקום ציבורי, לא יפלה בהספקת המוצר או השירות הציבורי, במתן הכניסה למקום הציבורי או במתן שירות במקום הציבורי, מחמת גזע, דת או קבוצה דתית, לאום, ארץ מוצא, מין, נטיה מינית, השקפה, השתייכות מפלגתית, מעמד אישי או הורות.

(ב) לענין חוק זה, אחת היא אם העיסוק נעשה למטרת רווח או שלא למטרת רווח ואם נגבה או לא נגבה תשלום תמורת הספקת המוצר או השירות הציבורי, הפעלת המקום הציבורי, מתן הכניסה למקום הציבורי או מתן השירות במקום הציבורי.

שיעור שלישי – הגברת המודעות לזכויות אדם וצרכן (45 דק')

פתיחה (10 דק')

המורה תקריא את הקטע "ככה עובדים עליכם". את הקטע ניתן למצוא בקישור: <http://www.themarker.com/opinion/1.1488378>. ניתן להקריא רק חלק מן הקטע. הקטע מציג שורה של התחכמויות שיווקיות, מבצעים, הנחות, כוכביות למיניהן, שבהן משתמשים ברשתות השיווק ושלא אחת מטעות את הצרכן בעת הקנייה.

לאחר מכן יש לקיים דיון עם התלמידים:

- לאור זכויות האדם והצרכן שלמדנו בשיעורים הקודמים, מהן הבעיות המרכזיות שמציג הכותב?
- אילו עוולות צרכניות או פגיעה בזכויות עולות מהטקסט?
- למעשה, המשווקים מסתמכים על חוסר המודעות של הצרכן להטעיות בפרסום ולחשיבות הקריאה של האותיות הקטנות והכוכביות. כיצד אפשר להתגבר על בעיות כאלה או למנוע אותן לדעתכם?

חשוב להדגיש לתלמידים מה אפשר לעשות כצרכנים במקרים דומים:

א. חשוב מאוד להתייחס למבצעים בחשדנות. יש לבחון היטב פרסומים המבטיחים הנחות, ובמיוחד הבטחות ל"מחירים מוזלים", "חינם" או "כמעט חינם". ייתכן שהם יקרים הרבה יותר!! חשוב לחשב היטב את אחוז ההנחה ולא להסתמך על השילוט ולבחון את המוצר בהנחה יחסית למוצרים דומים שאינם בהנחה. כמו כן, אם המוצר מורכב מיחידות או ממשקל מסוים, יש לערוך את ההשוואה על בסיס מחיר של יחידה אחת או של משקל מינימאלי בר השוואה. ב. במקרה של פגיעה כתוצאה מפרסום מטעה, אפשר לדרוש פיצוי בגין הנזק שנגרם לצרכן, או לבטל את העסקה בהתאם לתנאים הקבועים בחוק הגנת הצרכן.

מקרה לדוגמה: מחאת הקוטג' (10 דק')

יש לשאול את התלמידים:

- האם אתם מכירים דוגמאות אקטואליות של מחאה צרכנית? סביר להניח שיועלו דוגמאות ממחאת הקוטג' או הדיור בקיץ 2011. במידה ולא, לעבור לקטע הקריאה ולחזור לשאלות הללו אחר-כך.
- מי הוביל את המחאה?
- כיצד היא התעוררה?
- מה היו תוצאותיה?

מחאת הקוטג' – להקריא לתלמידים:

מחאת הקוטג' (או חרם הקוטג') היא חרם צרכנים בישראל במחאה על העלייה המתמשכת במחירי המזון במדינה החרם החל על ידי התארגנות בפייסבוק ביוני 2011, וקרא לציבור

להימנע מרכישת גבינת קוטג' במחירה הנוכחי. למחאה הצטרפו למעלה מ-100,000 גולשים, והיא צברה תאוצה תקשורתית והובילה לפתיחת דיון ציבורי רחב בנושא יוקר המחיה בישראל. החרם הוביל לירידה משמעותית במכירות גבינת קוטג' בישראל ולהורדת מחירים בקטגוריה של מוצרי החלב הבסיסיים.

גבינת קוטג' היא מצרך פופולארי בישראל. חברת "תנובה" שולטת ביותר מ-70% משוק הגבינות מסוג זה בישראל, וחברות "שטראוס גרופ" ו"טרה" - בשאר השוק. באוגוסט 2008 החליט שר האוצר להסיר את הפיקוח הממשלתי על מחירה של גבינת הקוטג', שעמד על 4.82 ש"ח. לטענתו מהלך זה יעודד את התחרות בשוק זה. בניגוד למצופה, תוך שלוש שנים עלה מחירה של הגבינה בכ-45% והגיע עד כמעט 8 ש"ח.

ביוני 2011, בעקבות סדרת כתבות מאת אילנית חיות בעיתון "גלובס", על הזינוק במחירי המזון בפרט וביוקר המחיה בישראל בכלל, פתח איציק אלרוב קבוצת מחאה בפייסבוק הקוראת להימנע מקנייה של גבינת קוטג' כצעד ראשון בדרך להורדת יוקר המחיה בישראל. החרם שיועד להתחיל ב-1 ביולי 2011 זכה לפרסום בכלי התקשורת, ותוך זמן קצר הצטרפו לקבוצת המחאה בפייסבוק עשרות אלפי גולשים, ומספרם צמח וגדל עד 100,000. בשל ההיענות המרובה הוקדמה החרמת גבינת הקוטג' לאמצע יוני. מאוחר יותר פורסמה בקבוצה זו קריאה לרכוש את הקוטג' רק במחיר של פחות מ-5 ש"ח. בהמשך פורסמו קריאות להחרים גם מוצרי חלב נוספים.

שאלות לתלמידים:

- אילו זכויות אדם קידמה המחאה? (חופש הביטוי, חופש ההתאגדות, הזכות לקיום בכבוד)
- אילו זכויות צרכן קידמה המחאה? (הזכות לסיפוק תנאים בסיסיים, הזכות להישמע)

מחאת הקוטג' הינה למעשה דוגמה אקטואלית לכוחם של הצרכנים. על-מנת להפעיל כוח זה נדרשת רק מודעות ואכפתיות של הצרכנים. חשוב לזכור, כי מחאת הקוטג' הייתה יוזמה פרטית של בחור בן 25 בעל מודעות צרכנית ואזרחית גבוהה.

פעילות סיכום וסיום ליחידה – 25 דק'

- מחלקים את הכיתה לקבוצות של 4-5 תלמידים.
- א. כל קבוצה מקיימת דיון על מנת לבחור זכות צרכנית או אזרחית אחת כחשובה ומשמעותית במיוחד לתפיסתה, שבה נפגעים אזרחים/צרכנים.
- ב. לאחר קבלת החלטה באיזו זכות מתמקדים, על התלמידים בקבוצות להעלות הצעות כיצד ביכולתם לפעול לקידום זכות זו ולהגברת המודעות אליה.
- ג. על הקבוצה לנסח סיסמה המבטאת ומשקפת את חשיבות הזכות שבחרו והתורמת למודעות אליה.
- ד. כל קבוצה מציגה את הזכות הצרכנית/אזרחית שבחרה לקדם ואת הרעיונות והסיסמאות שהעלתה בהקשר זה.

יחידה 4

סוגיה צרכנית כדוגמה ליישום שלטון החוק: הסלולר

מטרות:

- התלמידים ילמדו סוגיה צרכנית לעומקה על היבטיה השונים.
- התלמידים יכירו חקיקה ואכיפה מעולם הצרכנות כדוגמה ליישום שלטון החוק.
- התלמידים יזהו עוולות צרכניות הפוגעות בזכויות אדם ואזרח וכיצד אפשר להתמודד אתן.

ספר הלימוד: "מסע את הדמוקרטיה הישראלית", הוצאת תל. פרק ק ד'.

מושגים מתחום האזרחות: שלטון החוק, חקיקה, אכיפה.

אסטרטגיות חשיבה מסדר גבוה ביחידת הלימוד:

פיתוח חשיבה ביקורתית ויכולת לשאול שאלות "אזרחיות".

שיעור ראשון – חשיפה למורכבות סוגיה צרכנית – 45 דקות

שלב א – הקרנת סרטון (5 דק')

הסרטון לקוח מתכנית הסאטירה "קצרים": <http://www.youtube.com/watch?v=l32RbXtu7zw>
למורה: אם אין אפשרות להקרין את הסרטון, אפשר לחלק לתלמידים תמליל שלו (נספח 1).
אפשר לתת לשני תלמידים להתכונן על הקטע ולהציג אותו מול הכיתה.

שלב ב' – דיון לאחר הצפייה בסרטון (10 דק')

שאלות מנחות לדיון:

- ? כיצד הסאטירה מעצימה ומבליטה את הבעיות שבהן נתקלים צרכני סלולר?
- ? כיצד הסאטירה משקפת את המציאות?
- ? כיצד היא מרחיבה את הבעייתיות והמורכבות של הנושא?
- ? האם נקלעתם או שמעתם על מקרים דומים בהם בתחום הסלולר.
- ? ממה יש להיזהר כצרכנים סלולריים?
- ? אלו זכויות אזרחיות וצרכניות עשויות להיפגע בסיטואציות כמו זו שבסרטון?
- ? כיצד לדעתכם יש לגונן על הצרכן מפני עוולות צרכניות כאלו?
- ? האם אתם מכירים חוקים העושים זאת?

טיפים למורה:

- הסאטירה מעצימה וממחישה בעיות שאנו נתקלים בהן כצרכנים של חברות הסלולר.

- חשוב להדגיש לתלמידים כי גם עליהם, כצרכנים צעירים, מוטלת אחריות אישית להתמודדות עם הסוגיה. הם יכולים ללמוד כיצד להיות צרכנים נבונים – לחסוך, להיזהר, ובעיקר להשתמש שימוש מודע וחכם במכשירי הסלולר שלהם. כך גם יסייעו להוריהם בהוצאות הסלולר של ילדיהם.
- לאחרונה נעשו תיקונים חשובים בהוראות של משרד התקשורת בתחום הסלולר שמטרתם להגן על הצרכן מפני חברות התקשורת. ביחידה הבאה נעסוק בחקיקה זו, כאן חשוב רק להציג לתלמידים את הבעיות בהן אנו נתקלים כצרכנים ועורר אותם לחשיבה על הזכויות האזרחיות והצרכניות שנפגעות כתוצאה מכך.

שלב ג' – כיצד היה אפשר להתמודד אחרת? (20 דק')

מחלקים את הכיתה לקבוצות של שלושה או ארבעה תלמידים. כל קבוצה מקבלת את התמליל של הסרטון הסאטירי.

הנחיות לפעילות:

1. על התלמידים לכתב את הדיאלוג בין נציגת השירות ללקוח.
2. על התלמידים להעלות רעיונות שונים ואפשרויות שונות כיצד הלקוח או נציגת השירות יכלו לפעול בצורה מודעת ונבונה יותר מבחינה צרכנית.

דוגמאות לרעיונות:

הלקוח דורש מידע יותר מפורט על התכנית הנוכחית, משווה מחירים, מוודא כי התכנית המוצעת לו מתאימה לצורכי השימוש שלו וכן הלאה. כמו-כן הנציגה יכולה להיות יותר קשובה, להסביר בצורה יותר פשוטה, לנסות להבין את הבעיה של הלקוח, לשמוע אותו, את צרכיו ואת בעיותיו ולהתאים עבורו את חבילת השירות המתאימה לו.

3. התלמידים יכולים להיעזר בידע שלהם על זכויות הצרכן וזכויות האדם, להישען על היגיון בריא, על ניסיונם האישי או על מקרים שהם מכירים מאנשים קרובים להם.
4. יש להדגיש לתלמידים כי אפשר להתייחס הן להתמודדות שונה של הלקוח והן להתנהגות שונה של נציגת השירות.

בתום העבודה בקבוצות, מזמינים את התלמידים להציג את הסיטואציות המשוכתבות שלהם ואת דרכי התמודדות שבחרו כלקוחות.

שלב ד' – סיכום השיעור (5 דקות)

יש לשאול את התלמידים: עם אילו בעיות וקשיים עיקריים מתמודדים צרכני הסלולר? מה תפקידו של שלטון החוק בעניין זה לדעתכם?

יש לוודא כי התלמידים יודעים וזוכרים את המושג "שלטון החוק" ואת משמעותו.

יש לסכם את השיעור ולהסביר לתלמידים כי המקרה לדוגמה שהובא בשיעור היום מייצג עוולות וסוגיות צרכניות רבות, ובשיעורים הבאים נלמד כיצד שלטון החוק והחקיקה מגנים על הצרכן.

מומלץ לתת לתלמידים משימה הביתה:

לחפש דוגמאות ולהביא לשיעור הבא מקרים אחרים של פגיעה בזכויות הצרכן בתחום הסלולר.

נספח 1

תמליל הסרטון "מסלול סלולר" – מתוך התכנית "קצרים"

נציגת השירות:

"או.קיי. לוי שמואל (מקלידה את השם על המחשב) ... או.קיי".
"מה שאני ממליצה לך זה לעבור למסלול חודשי עדיף. עכשיו, בוא נעשה רגע השוואה בין המסלול הנוכחי שלך לבין מסלול חודשי עדיף (מציירת טבלה על נייר לבן להשוואה).... תראה, במסלול חודשי עדיף אתה משלם 150 ₪ קבוע כל חודש, ואז אתה משלם רק 0.21 אג' לדקת שיחה בתוך הרשת ורק 0.63 אג' לדקת שיחה מחוץ לרשת. בנוסף, אתה מקבל הנחה של 20 שקלים על שיחות לחו"ל במידה ועברת את ה- 60 דקות שיחה לחודש והנחה של 50 ₪ במידה ועברת את ה- 100 דקות שיחה". את כל הנתונים הנציגה רושמת בטבלה בצד של מסלול חודשי עדיף.

הלקוח:

נראה מבולבל... מהנהן.

נציגת השירות:

"כמו כן, אתה מקבל החזר מלא על המכשיר במידה ואתה רוצה לשדרג, זאת כמובן במידה ועברת את ה- 100 דקות שיחה בתוך הרשת או 150 דקות שיחה מחוץ לרשת. כמו כן אתה מקבל 80% הנחה על מחיר הביטוח במידה ועברת 75 דקות שיחה הן מחוץ לרשת והן בתוך הרשת.... עכשיו בוא נבדוק את המסלול הנוכחי שלך..."

הלקוח:

"כן, כן".... נראה מהנהן ומתעניין.

נציגת השירות:

"המסלול הנוכחי שלך הוא (כותבת בגדול בטבלת ההשוואה בצד של המסלול הנוכחי) ממש גרוע***.... עכשיו אתה יכול לראות בבירור איזה מסלול עדיף!!!"

בסיום, הנציגה נראית שבעת רצון והלקוח מבולבל ומופתע.

*** בסרטון יש שימוש במילה לא ראויה שהוחלפה למילה "גרוע".

שיעור שני – שלטון החוק וחקיקה בתחום הסלולר – 45 דקות

שלב 1 – פתיחת השיעור (10 דק')

יש לברר עם התלמידים את המשימה שקיבלו הביתה (דוגמאות למקרים של פגיעה בזכויות הצרכן בתחום הסלולר):

? אלו דוגמאות הם מצאו?

? מה לדעתם אפשר לעשות בכדי למנוע או לטפל בפגיעה בזכויות הצרכן בתחום הסלולר?

המורה יסביר כי בשיעור היום נראה מה אומרים החוק ומשרד התקשורת לגבי מקרים של פגיעה בתחום הצרכנות הסלולרית. זה ישמש כמקרה מבחן לסוגיות רבות אחרות מעולם הצרכנות.

שלב 2 – מה אומר החוק (15 דקות)

הפעילות תתקיים כמעין חידון נכון/לא נכון.

כל פעם יפנה המורה לאחד התלמידים ויציג משפט. על התלמיד לקבוע אם המשפט נכון או לא נכון. דרך אחרת לקיים את החידון היא להציג כל משפט ולאחר מכן לקיים הצבעה קצרה: מי חושב שהמשפט נכון? מי חושב שהמשפט לא נכון? ואז לראות אם הרוב צדק. התשובה הנכונה מסומנת בסוף כל משפט בצורה מודגשת.

לפני המורה עומדות שתי אפשרויות פעולה:

1. בנספח 1 מופיעים תקצירים של החוקים הרלוונטיים או הוראות משרד התקשורת בתחום הסלולר. אפשר לחלק לתלמידים את הנספח כדף עזר לחידון או כסיכום לאחר החידון.

2. אפשר לתת לתלמידים את המשפטים כדף עבודה אישי (נספח 2) ולאחר מכן לעבור על התשובות הנכונות יחד הכיתה.

חשוב לציין כי אין הכרח שהילדים ידעו את התשובות – הם יכולים לנחש במידה ואינם יודעים, ועל-ידי בדיקה בפורום הכיתתי האם צדקו או לא מתרחש תהליך הלמידה.

בנספח 3 מופיעים החקיקה והוראות החוק הרלוונטיות לנושא הסלולר להעשרה והרחבה בנושא.

להלן המשפטים:

1. החוק החדש קובע כי חברות התקשורת (כבלים, טלפון, אינטרנט, סלולר) לא יכולות לדרוש בחוזה סכום המוגדר כקנס יציאה מלקוח המעוניין להפסיק את ההתקשרות עמן לפני תום תקופת החוזה. **נכון.**

2. לפי החוק החדש, קנס היציאה למנוי שיבקש לסיים את ההתקשרות יוגבל לסכום מסוים הקשור בעלות השימוש של הצרכן ומספר החודשים שנותרו לתום תקופת החוזה. **נכון.**

3. על חברות התקשורת מוטלת החובה לערוך חוזה בכתב עם הצרכן. **נכון.**

4. קנס היציאה יחול גם במקרים שבהם לא נערך חוזה בכתב עם הצרכן בעת ביצוע העסקה. **לא נכון.**

5. התקשרות חברת הסלולר עם לקוח המבקש להיות מנוי יכולה להיעשות אך ורק בנוכחות שני הצדדים, פנים מול פנים. **לא נכון.**

6. אם העסקה לא נערכה פנים מול פנים, חוק הגנת הצרכן מחייב את הספק לשלוח לצרכן מיד מסמך בכתב המפרט את כל תנאי העסקה ומידע בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 יום. **נכון.**
7. אם לא נמסר חוזה או לא נשלח מסמך בכתב לצרכן, אין כל תוקף לתנאי הקובע התחייבות לתקופה וקנס יציאה. **נכון.**
8. בעבר צרכנים התבקשו לחתום על גבי פד אלקטרוני מבלי שניתנה להם הזדמנות לקרוא את החוזה, והחתימה הועברה גם לנספחים נוספים ללא ידיעתם וללא הסכמתם. **נכון.**
9. חברת הסלולר אינה רשאית להחתים את הלקוח גם בחתימה אלקטרונית על פד המחשב. **לא נכון.**
10. המטרה של החוק החדש היא לעודד את גילוי הפרטים המהותיים בעסקה ולהגביר את השקיפות בעת ביצוע הסכם ההתקשרות. **נכון.**

שלב 3 – חקיקה בפעולה (10 דקות)

יש להקריא לתלמידים את ההודעה הזו:

המועצה הישראלית לצרכנות קוראת לבטל את מגבלת התווים על הודעות טקסט (SMS)

במסגרת המאבק שמנהלת המועצה לצרכנות נגד פערי הרווח הבלתי סבירים בשוק, יצאה המועצה הישראלית לצרכנות ביום 14.7.11 נגד מחירי המסרונים הגבוהים ודורשת לבטל את מגבלת התווים ב-SMS.

המועצה טוענת שלחברות הסלולר אין כמעט עלויות בגין שירות המסרונים, אבל הן גובות עליו מחירים שאין כדוגמתם בעולם. עלות מסרון לחברות הסלולר הוא לכל היותר חצי אגורה, ואילו הצרכנים בישראל נדרשים לשלם בין 20 אגורות ל-60 אגורות למסרון.

ולא רק זאת - החברות מגבילות את אורך המסרון ל-70 תווים, כולל מרווחים וסימני פיסוק, וכך גורמים למסרונים רבים להיות מסרונים כפולים ומשולשים המחויבים בהתאם.

מנכ"ל המועצה פנה במכתב לשר התקשורת בבקשה לבטל את ההגבלה על אורך המסרון.

שאלות לדין:

- ? מה דעתכם על ההצעה של המועצה הישראלית לצרכנות?
- ? מה אפשר ללמוד מההודעה על תפקידה של המועצה לצרכנות בתהליך החקיקה והאכיפה בנושאים צרכניים?

יש להסביר לתלמידים על ערוצי הפעילות המרכזיים של המועצה:

הסברה וחינוך

- א. הצגת מידע לציבור הצרכנים על זכויותיו ועל מימושן.
- ב. טיפוח נורמות התנהגות של צרכנים נבונים מגיל צעיר.

אכיפה והרתעה

- א. טיפול בתלונות פרטניות של צרכנים נגד בעלי עסקים שפגעו בזכויותיהם
- ב. סיוע בהגשת תביעות משפטיות של צרכנים
- ג. הפעלת זרקורי אזהרה בתקשורת כלפי עסקים שפגעו בצרכנים
- ד. ארגון מאבקים צרכניים ציבוריים

קידום זכויות הצרכנים

- א. ייצוג האינטרס הצרכני מול האינטרסים המסחריים החזקים במדינה
- ב. ייצוג הקול הצרכני בקביעת תקנים למוצרים ולשירותים
- ג. שיפור תהליך הפיקוח והאכיפה של החוקים לטובת הצרכנים
- ד. ייצוג הצרכנים בתהליכי הבקרה והחקיקה של הכנסת

שלב 4 – ניסוח הצעות חוק (10 דק')

התלמידים יחשבו בזוגות על הצעת חוק אחת, שהיו רוצים להעלות בתחום הצרכנות. לאחר מכן, ינסחו את הצעת החוק בכתב בצורה מנומקת ורשמית. בסיום, תלמידים המעוניינים בכך יציגו את ההצעות שלהם.

תקנות וחוקים חדשים בנושא תקשורת וסלולר

להלן כמה עוולות צרכניות הרווחות בתחום הסלולר, כגון:

- חברות הסלולר חייבו לקוחות בגין שירותים שלא הוזמנו על ידם.
 - תלונות צרכנים בגין חיובי יתר לא נענו על ידי החברה .
 - צרכנים התבקשו לחתום על גבי פד אלקטרוני, מבלי שניתנה להם הזדמנות לקרוא את החוזה והחתימה הועברה גם לנספחים נוספים ללא ידיעתם וללא הסכמתם.
- כדי למנוע עוולות כאלה נכנסו לתוקף הוראות ותקנות חדשות. הן קובעות את אופן ביצוע ההתקשרות בין החברות ללקוחותיהן ומגבירות את השקיפות ואת הבהירות של ההסכם בין החברות ללקוחות.

ביטול קנסות היציאה בתחום התקשורת

מטרת ההוראה של משרד התקשורת בעניין זה היא לאפשר מעבר חופשי בין כל ספקי התקשורת: ביטול קנסות היציאה בתחום הכבלים והלוויין, האינטרנט והטלפוניה הנייחת והטלפוניה הבינלאומית .

מה קובעת ההוראה?

1. **ביטול קנסות היציאה למנויים חדשים** : חברות התקשורת לא יכולות לקבוע קנס יציאה בחוזה ולדרוש תשלום קנס למי שעזב לפני תום תקופת החוזה.
2. **מנוי קיים שיבקש לסיים את ההתקשרות לאחר כניסת החוק לתוקף**: קנס היציאה יוגבל ל-8% מהחשבונית הממוצעת החל מתחילת החוזה, כפול מספר החודשים הנותרים עד תום תקופת ההתחייבות (בתנאי שהחברה שלחה חוזה בכתב).
3. על חברות התקשורת מוטלת החובה לערוך חוזה בכתב עם הצרכן.
4. בדרך כלל העסקאות נעשות בשיטת "מכר מרחוק" (כלומר, לא פנים מול פנים), וחוק הגנת הצרכן מחייב את הספק לשלוח לצרכן מיד מסמך בכתב המפרט את כל תנאי העסקה ומידע בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 יום. אם לא נמסר חוזה או לא נשלח מסמך בכתב כאמור, אין כל תוקף לתנאי הקובע התחייבות לתקופה וקנס יציאה.

כיצד ייחתם הסכם ההתקשרות בין חברת הסלולר ללקוח?

התקשרות חברת הסלולר עם לקוח המבקש להיות מנוי או עם לקוח קיים המבקש לשנות את תכנית התעריפים או חלק מתנאי ההסכם יכולה להיעשות בעסקה רגילה בנוכחות שני הצדדים או כעסקת מכר מרחוק.

דף עבודה אישי נכון/לא נכון – חקיקה בנושא הסלולר

לתלמיד: קבע לגבי כל משפט אם הוא נכון או לא נכון.

1. החוק החדש קובע כי חברות התקשורת (כבלים, טלפון, אינטרנט, סלולר) לא יכולות לדרוש בחוזה סכום המוגדר כקנס יציאה מלקוח המעוניין להפסיק את ההתקשרות עמן לפני תום תקופת החוזה.
2. לפי החוק החדש, קנס היציאה למנוי שיבקש לסיים את ההתקשרות יוגבל לסכום מסוים הקשור בעלות השימוש של הצרכן ומספר החודשים שנותרו לתום תקופת החוזה.
3. על חברות התקשורת מוטלת החובה לערוך חוזה בכתב עם הצרכן.
4. קנס היציאה יחול גם במקרים שבהם לא נערך חוזה בכתב עם הצרכן בעת ביצוע העסקה.
5. התקשרות חברת הסלולר עם לקוח המבקש להיות מנוי יכולה להיעשות אך ורק בנוכחות שני הצדדים, פנים מול פנים.
6. אם העסקה לא נערכה פנים מול פנים, חוק הגנת הצרכן מחייב את הספק לשלוח לצרכן מיד מסמך בכתב המפרט את כל תנאי העסקה ומידע בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 יום.
7. אם לא נמסר חוזה או לא נשלח מסמך בכתב לצרכן, אין כל תוקף לתנאי הקובע התחייבות לתקופה וקנס יציאה.
8. בעבר צרכנים התבקשו לחתום על גבי פד אלקטרוני מבלי שניתנה להם הזדמנות לקרוא את החוזה, והחתימה הועברה גם לנספחים נוספים ללא ידיעתם וללא הסכמתם.
9. חברת הסלולר אינה רשאית להחתים את הלקוח גם בחתימה אלקטרונית על פד המחשב.
10. המטרה של החוק החדש היא לעודד את גילוי הפרטים המהותיים בעסקה ולהגביר את השקיפות בעת ביצוע הסכם ההתקשרות.

החקיקה והוראות החוק בנושא הסלולר

הסכם ההתקשרות:

1. חברות הסלולר חויבו עוד בשנת 2007 על ידי משרד התקשורת ברישיונות הכלליים שלהם לערוך הסכם התקשרות בכתב עם המינויים שלהם. נקבע, בין היתר, כי על ההסכם להיות ברור לקריאה ולהבנה:

"הסכם ההתקשרות יהיה בכתב כשהוא ערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתו של בעל הרשיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה."

2. בתיקון שהוכנס לרישיונות הכלליים של חברות הסלולר ונכנס לתוקף ביום 13.09.11, התחייבו חברות הסלולר להוסיף בעמוד הפתיח להסכם ההתקשרות את עיקרי פרטי התוכנית שהוצעה למנוי שעל בסיסם הסכים המנוי להתקשר עם החברה:

"הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:

(א) עמוד ראשון, נפרד, מודפס, שיפורט בו באופן ברור ומדויק, ללא כל תוספות או שינויים בכתב יד, המפורט להלן (להלן – "עמוד עיקרי פרטי התוכנית")...".

ביטול הסכם התקשרות:

משרד התקשורת נקט במהלך דו-שלבי שמטרתו הייתה, בתחילה, להפחית באופן משמעותי את קנסות היציאה שהושתו על הצרכנים בעת ביטול הסכם ההתקשרות שלהם עם החברה, עד לתוצאה הסופית כיום בה בוטלו כליל קנסות היציאה.

1. הפחתת קנסות היציאה - החל מיום 01.01.11 נכנס לתוקף תיקון מס' 50 לחוק התקשרות (בזק ושידורים) (סעיף 51ד לחוק הני"ל), אשר הגביל את קנסות היציאה לצרכנים שביקשו לסיים את הסכם ההתקשרות עם החברה, והעמידם על שיעור של 8% מהחשבון החודשי הממוצע כפול מספר החודשים שנותרו למנוי בתקופת ההתחייבות עם החברה הסלולארית שלו. כמו כן, נאסר על חברות הסלולר לפרוע באופן מיידי את התשלומים שנותרו למנוי עבור המכשיר. בהתאם להחלטת משרד התקשורת ההוראה כאמור יושמה רק החל מחודש פברואר 2011.

2. ביטול קנסות היציאה – בתיקון מס' 53 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), שהתקבל בכנסת ביום 21.03.12, נקבע כי קנסות היציאה יבוטלו כליל ללא כל סייג, ביחס לצרכנים שהתקשרו עם חברות הסלולר בהסכם החל מיום 01.11.11 ואילך, וביטלו את ההסכם החל מיום תחילתו של חוק זה ביום 01.04.12:

ביטול מנוי של בעל רישיון את הסכם ההתקשרות עמו, לא יגבה ממנו בעל הרישיון תשלום, ולא ימנע ממנו הטבה שהיה מקבל אלמלא הביטול; על אף האמור, בעל רישיון רשאי לגבות את יתרת תשלומי המנוי בעבור ציוד הקצה כאמור בסעיף 51ב, וחובות שצבר המנוי; לעניין זה.

חשוב לציין, כי לגבי צרכנים שלא נכנסים לתנאים הקבועים בסעיף 51א(ב) הני"ל, יחול לגבם מנגנון קנס היציאה המופחת כאמור.

שיעור שלישי – צרכנות נבונה בתחום הסלולר – 45 דקות

שלב א – משימה: "יש לך הודעה" (20 דק')

מטרת המשימה הינה לחשוף את התלמידים לנושא הסלולר כסוגיה צרכנית מורכבת ולעורר אותם לחשיבה צרכנית נבונה הכוללת תכנון לפני פעולה צרכנית תוך כדי השוואת מחירים, בדיקת כדאיות והכרה במידע הכרחי לצרכן. התלמידים ממלאים את המשימה בזוגות או כיחידים (נספח 3).

המורה מסבירה:

לפניכם פירוט של חמישה משתמשי סלולר והחבילות שברשותם. עליכם להעביר הודעה על דחייה של מבחן חשוב בין חמשת המשתמשים בצורה החסכונית ביותר, באמצעות טלפונים סלולריים בלבד.

אפשר להעביר את ההודעה בדרכים האלה:

- ✓ שיחה ממכשיר סלולר אחד לשני
- ✓ הודעת טקסט ממכשיר סלולר אחד לשני
- ✓ הודעה באמצעות גלישה באינטרנט ממכשיר הסלולר – באמצעות שליחת דואר אלקטרוני או תוכנת הודעות מיידיות (צ'אט).

שימו לב! כל משתמש יכול להעביר את ההודעה לאדם אחד בלבד.

לאחר 10 דקות של עבודה בזוגות, יש לחזור למליאה ולבקש מכמה נציגים להציג את הפתרון שלהם בצורה של תרשים: מי מעביר למי את ההודעה ובאיזו דרך. בסיום ההצגה של הזוגות תציין המורה את הזוג שהפתרון שלו הוא החסכוני והיעיל ביותר.

טיפים למורה להעברת הפעילות:

- לעבור בין התלמידים בזמן העבודה בקבוצות. לעודד אותם לחשיבה על שיקולים כגון שיחות בתוך ומחוץ לאותה רשת סלולרית, עלות שיחה מול עלות הודעה, שימוש באינטרנט סלולרי שתלוי בחיבור לאינטרנט אצל שני המשתמשים וכדומה.
- כאשר התלמידים מציגים את הפתרונות שלהם, יש להתעכב ולשאול "למה בחרתם בדרך זו?", "מה השיקול שהנחה אתכם?" ולהגיב על התשובות שלהם.
- יש להדגיש לתלמידים כי העובדה שבחבילה מסוימת יש כך וכך דקות שיחה או הודעות חינם אינה אומרת כי לא משלמים עליהם, אלא שהם כלולים בסכום התשלום של החבילה, שיכול להגיע לכמה מאות שקלים בחודש. בנוסף, כל דקה/הודעה החורגות מהחבילה עולות ביוקר לצרכן.
- לתלמידים שמתקשים לפצח את המשימה יש לתת שני טיפים:
 1. לבדוק תחילה מי בעל החבילה הגרועה ביותר, ולדאוג שהוא יהיה האחרון, הוא יקבל את ההודעה אבל לא יעביר אותה לאף אחד.
 2. לבדוק אילו משתמשים שייכים לאותה הרשת, לבחון תחילה מה הדרך החסכונית ביותר להעברת ההודעה ביניהם, ואחר כך להחליט מי כדאי שיעביר את ההודעה מחוץ לרשת וכיצד.

הצעה לפתרון ושיקולים מנחים רלוונטיים למורה

שיקולים עבור כל כרטיס תפקיד שיש להביא בחשבון:

אלון – כיוון שיש לו הגבלה על שיחות יוצאות, עדיף שיהיה אחרון ולא יעביר את ההודעה לאף אחד.

יובל – כיוון שיש לו 200 דקות חינם לשיחות בתוך הרשת, עדיף לו לשוחח בתוך הרשת, אך הוא יכול גם לשלוח הודעה באמצעות גלישה באינטרנט בחינם.

יעל – יש לה עדיפות לשימוש בגלישה באינטרנט. אם אין ברירה - הודעת טקסט.

שקד – יכולה לבצע שיחה לכל היעדים, כי יש לה 400 דקות חינם לכל היעדים ו-200 הודעות טקסט חינם לכל היעדים.

עידו – יש לו עדיפות לשיחה או הודעת טקסט רק בתוך הרשת.

טיפים לפתרון:

✓ ייתכנו כמה פתרונות. החשיבות היא בשיקולי הכדאיות ובהיגיון המנחה תוך הבנת מורכבות המושגים וההחלטות.

✓ יש להדגיש לתלמידים כי על אף שדקת שיחה בודדת מחירה נמוך ממחיר הודעת טקסט, אנחנו תמיד מדברים יותר מדקה.

✓ כאשר אין הבדל מבחינת העלות בין שליחת הודעה לשיחה, צריך לחשוב על שיקולים נוספים בבחירת הדרך להעברת ההודעה, כגון מהות ההודעה, קרינה ושימוש בריא.

הצעה לפתרון:

מי מודיע	למי מודיע	איך מודיע
עידו	יעל	הודעת טקסט חינם בתוך רשת "הצלחות"
יעל	יובל	באמצעות גלישה באינטרנט
יובל	שקד	שיחת חינם בתוך רשת "הפתעות"
שקד	אלון	שיחת חינם מרשת "הפתעות" לרשת "הצלחות"

שלב ב' – דיון (10 דק')

1. המורה תשאל את התלמידים:

לנוכח הנושאים שעלו במשימת "יש לך הודעה", למה צריך לשים לב כצרכנים בעולם הסלולרי?

2. המורה תסביר לתלמידים:

כולנו צרכני סלולר פעילים. פעמים רבות אנו נתקלים בבעיות שונות, כגון: חוסר מידע או הבנה לגבי המסלולים שאנו מנויים עליהם, חשבון מנופח שאנו לא מבינים כיצד הגענו אליו, לחץ חברתי, טשטוש בעקבות מבצעים מפתים ללא התחשבות במאפייני השימוש ובצרכי השימוש שלנו, קושי בהבנת פירוט החשבון, בעיות בשירות לקוחות וכו'.

עלינו לפתח מודעות ולהשיג מידע כיצד להתנהל בצורה נבונה בשוק הסלולר. מטרת הפעילות הייתה לעורר אתכם למודעות בתחום. ביחידות הבאות נעסוק בהתמודדויות שכאלו במטרה לתת כלים פשוטים לחיסכון ולשמירה על זכויותיכם הצרכניות.

שלב ג' – יישום הנושא על הרגלי השימוש האישיים (10 דק').

משימה אישית:

על כל תלמיד להגדיר לעצמו את הצרכים שלו (תקשורת עם חברים, משפחה, צילום, אינטרנט, GPS, וכו') ואת הרגלי השימוש שלו (סוגי פעילויות, תדירות, משך זמן וכו').
לאחר מכן עובדים בזוגות - כל זוג תלמידים יקיים דיון (על-ידי השוואה ובדיקה) אם השימוש של כל אחד בטלפון הנייד הוא אכן מודע וחכם, וכיצד אפשר לייעל אותו להיות יותר חסכוני, בריא, זהיר ומושכל.

שלב ד' – טיפים לצרכנות נבונה בסלולר (5 דק')

יש לעבוד עם התלמידים על דף הטיפים מנספח 2 תוך כדי סיכום השיעור, בדגש על הסלולר כסוגיה צרכנית הדורשת מהצרכן מודעות ושיקול דעת.

"יש לך הודעה"

עליכם להעביר הודעה על דחייה של מבחן חשוב, בין משתמשי סלולר שונים בצורה החסכונית ביותר, תוך התחשבות בתעריפים ובחבילות השונות שברשותם.

אפשר להעביר את ההודעה בדרכים האלה:

- שיחה ממכשיר סלולר אחד לשני
- הודעת טקסט ממכשיר סלולר אחד לשני
- הודעה באמצעות גלישה באינטרנט ממכשיר הסלולר – באמצעות שליחת דואר אלקטרוני או תוכנת הודעות מיידיות (צ'אט).

**שימו לב! כל משתמש יכול להעביר את ההודעה לאדם אחד בלבד.
רשימת המשתמשים שביניהם יש להעביר את ההודעה ופרטי החבילות שלהם:**

אלון: מכשיר הסלולר שלו שייך לרשת "הצלחות". במסגרת התכנית שעליה אלון מנוי יש לו הגבלה של 100 ש"ח בחודש לשיחות יוצאות. להודעות טקסט יש בתכנית של אלון תעריף קבוע - 65 אג' להודעה.

יעל: מכשיר הסלולר של יעל שייך לרשת "הצלחות". במסגרת התכנית שעליה היא מנויה יש לה תעריף קבוע של 55 אג' לדקת שיחה ו- 65 אג' להודעת טקסט. בנוסף, יעל קיבלה מתנה - חבילת גלישה באינטרנט ללא הגבלה לשנה.

שקד: מכשיר הסלולר שלה שייך לרשת "הפתעות". במסגרת התכנית שעליה שקד מנויה יש לה הטבה של "דבר חופשי", הכוללת 300 דקות שיחה חינם לכל היעדים באותה הרשת ו-400 הודעות טקסט חינם לכל היעדים לחודש.

יובל: מכשיר הסלולר שלו שייך לרשת "הפתעות". במסגרת התכנית שעליה יובל מנוי יש לו הטבה של 200 דקות שיחה חינם ברשת "הפתעות". בנוסף, יש ליובל חבילת גלישה בתשלום קבוע של 59 ש"ח לחודש.

עידו: מכשיר הסלולר שלו שייך לרשת "הצלחות". במסגרת התכנית שעליה עידו מנוי יש לו הטבה של "דבר ללא הכר ברשת הצלחות", הכוללת 400 דקות שיחה חינם ליעדים באותה הרשת ו-400 הודעות טקסט חינם בתוך הרשת.

טיפים לצרכנות נבונה בעולם הסלולרי

כדי לקבל החלטה מושכלת בכל מה שקשור לרכישת מוצרים או שירותים בכלל, ובתחום הסלולר בפרט, וכדי להימנע מהשלכות סביבתיות וחברתיות שליליות, כדאי לנהוג על פי כמה עקרונות מנחים:

שימושיות - הימנעו מרכישת מוצרים או רכיבים במוצר שאינכם זקוקים להם, אך הם מייקרים מאוד את עלויות המוצר. שאלו את עצמכם מהו המניע האמיתי לרצון לרכוש משהו (יוקרתיות המכשיר, הצורך שהוא ממלא לנו בשימוש בו, המראה של המכשיר, לחץ חברתי וכד'), ובדקו אם הרכישה באמת הכרחית.

פגיעה פחותה בסביבה - בחרו את המוצרים והשירותים שהנזק הסביבתי, החברתי והבריאותי שהם גורמים במהלך השימוש בהם הוא הקטן ביותר.

איכות - העדיפו מוצרים איכותיים, כיוון שהם מאריכים ימים. מוצר בעל אורך חיים ארוך צורך פחות אנרגיה ומשאבים ומייצר פחות פסולת. כמו כן, מוצר איכותי חוסך כסף בטווח הארוך.

כמה טיפים חשובים:

דפוסי שימוש: ראשית חשוב מאוד שתדעו מהו דפוס השימוש שלכם, כמה אתם מדברים בחודש ולמי. איך תשיגו את המידע? שיחת טלפון למוקד השירות של חברת הסלולר או בדיקת ממוצע חודשי של 3-6 חשבונות אחרונות יניבו לכם את דפוס השימוש שלכם, וכך תוכלו לבחור את החבילה המתאימה לכם ביותר.

הוזילו את החשבון החודשי: בטלו שירותים שאינכם זקוקים להם, הימנעו מבחירת "בנק דקות" (מספר של דקות במחיר קבוע מראש), והעדיפו חבילות שבהן תשלמו רק על מה שתדברו. חבילות "בנק דקות" הן הכנסה קבועה לחברת הסלולר ומלכודת דבש לכם, הצרכנים. המלכודת פשוטה: או שחורגים מהחבילה ומשלמים ביוקר על החריגה, או שלא מנצלים את החבילה ומשלמים ביוקר על הדקות המיותרות. היום יש Wi-Fi כמעט בכל מקום, ולכן אם יש באפשרותכם, שוחחו חינם מהסקייפ או מאפליקציות כמו וייבר וכו'.

שלחו SMS חינם: שלחו SMS באמצעות תוכנות או אפליקציות חינמיות שרשת האינטרנט מציעה בחינם, כגון: דרך תיבת המייל שלכם בגוגל, תוכנת iCQ, TextMe, סקייפ ועוד אפליקציות למכשירי סמארטפון. דרך נוספת לשליחת SMS חינם היא דרך האתרים של חברות הסלולר המקנות בכל יום מספר מסוים של הודעות חינם.

כשאתם בבית- דברו בטלפון הקווי: בעקבות הפחתת דמי הקישוריות בתחילת השנה, יותר זול לדבר מהטלפון הקווי מאשר מהסלולר.

דרכי התגוננות מהקרינה הסלולרית

החשש שהקרינה מסכנת את בריאות המשתמש בטלפונים סלולריים יצר ביקוש לאמצעי הגנה מתאימים. הפטנטים האלה אינם יכולים לחסום את הקרינה כפי שההגנה מהשמש למשל עושה, כיוון שחסימת הקרינה תמנע את התקשורת הסלולרית עצמה.

מהן ההמלצות לשימוש בריא בטלפון הסלולרי?

משרד הבריאות הוציא הנחיה לפיה יש לנהוג על פי עקרון "הזהירות המונעת" ולנקוט כמה אמצעים בשימוש במכשירים הסלולריים:

בשיחה בטלפון סלולרי רצוי להשתמש באוזניה לא אלחוטית (דיבורית אישית). בעת נהיגה יש חשיבות כפולה לשימוש בדיבורית: בטיחות בנהיגה וצמצום החשיפה לקרינה.

מומלץ להימנע ככל האפשר מנשיאת הטלפון הסלולרי צמוד לגוף (בחגורת המכנסיים או בכיסים וכן על הצוואר באמצעות שרוך). מחקרים שונים הצביעו על קשר בין נשיאת טלפון סלולרי על הגוף ובין פגיעה בפוריות. ייתכן שבעתיד ימצא קשר בין נשיאת המכשיר על הגוף לבין נזקים נוספים לגוף האדם, ולכן מומלץ להימנע מנשיאתו על הגוף.

במכשיר טלפון סלולרי קבוע ברכב מומלץ להתקין אנטנה מחוץ לרכב ולא בתוכו. באזורים שהקליטה חלשה, מומלץ להמעיט בשימוש בטלפון הסלולרי כשהוא צמוד לגוף. כאשר מפעילים את הטלפון הסלולרי באזור קשה לקליטה, מכשיר הטלפון מתאמץ לשדר, ובכך עולה עוצמת הקרינה.

יחידה 5

יחידה מסכמת: משפט ציבורי

מטרות:

- סיכום החומר הנלמד והדגשת הזיקה בין אזרחות לצרכנות והצורך בהגברת מודעות צרכנית ואזרחות פעילה.
- הכרת מצבים שבהן קיימת התנגשות או סתירה בין זכויות צרכניות לזכויות אזרחיות שונות.
- התמודדות עם מורכבות של סיטואציות שיש בהן התנגשות בין זכויות צרכניות לזכויות אזרחיות על-ידי סימולציה של בית משפט.

שיעור ראשון – התנגשות בין זכויות והכנה לסימולציית בית משפט – 45 דקות

שלב א – התנגשות בין זכויות צרכניות לזכויות אזרחיות (20 דק')

דגשים למורה:

האירועים שהתלמידים ידונו בהם נבחנו ביחידה 3 בשיעור השני. חשוב לציין כי היחידות אינן תלויות זו בזו. עם זאת, יש יתרון רב לסדר הקיים: ביחידה זו יידרשו התלמידים לבחון מחדש אירועים שכבר פגשו, והפעם יעמוד לצדם הידע שרכשו בתוכנית ההעמקה כולה. כך, יוכלו גם ליישם את אשר למדו ולהגיע לחשיבה מעמיקה יותר והבנה עמוקה של נושא הזכויות המתנגשות.

מהלך הפעילות:

- א. מחלקים את הכיתה לארבע קבוצות (אפשר לחלק למספר גדול יותר של קבוצות ואז לתת לכמה קבוצות את אותו אירוע).
- ב. כל קבוצה מקבלת את אחד האירועים מנספח 1 (בנספח יש שני אירועים, כל שתי קבוצות מקבלות את אותו אירוע כאשר אחת תייצג את התביעה והשנייה את ההגנה).
- ג. על התלמידים בקבוצה לקרוא יחד את האירוע ולקיים דיון על השאלות המנחות בנספח.
- ד. בסיום, כל קבוצה תציג בפני הכיתה את עיקרי האירוע והדיון.
- ה. בזמן הצגת הקבוצות המורה תערוך רשימה של זכויות מתנגשות באירועים המוצגים.

המורה תסכם:

באירועים שהוצגו למעשה ראינו דוגמאות רבות להתנגשות בין זכויות אדם לזכויות צרכן. חשוב להבין כי זכויות האדם והאזרח אינן זכויות מוחלטות: יכולה להיות בינן לבין עצמן ובינן לבין ערכים ואינטרסים של החברה, ולכן זכויות אלה הן יחסיות ויש לאזן ביניהן. כך גם הזכויות הצרכניות. ביחידה זו נכיר סוגיות צרכניות מורכבות כאלו ונבחן כיצד להתמודד עימן.

דוגמאות להתנגשות בין זכויות אדם באירועים שנבחנו על-ידי התלמידים

אירוע ראשון – הופעה בפארק: הזכות לקניין והזכות לקבלת השירות שעליו שולם מראש, למול הזכות לביטחון שעליה מגנים המארגנים עבור קהל הצופים וזכות חופש העיסוק של האמרגנים, שעיגנו את תנאי העסקה בחוזה.

זכויות צרכניות שנפגעו: זכות הציבור לדעת, הזכות לחירות.

אירוע שני – סלקציה במועדון: הזכות לכבוד של הנערות (קיימת חקיקה המונעת אפליה פסולה במתן שירותים ובמקומות ציבוריים), למול הזכות של בעלי המועדון לקניין וחופש העיסוק (כיוון שזהו מקום פרטי וזכותם, לכאורה, להחליט בעסק מי ייכנס ומי לא).

זכויות צרכניות שנפגעו: הזכות לשוויון, הזכות לבחירה (צריך להבין שבמקרה זה לא מנעו את זכותן של הנערות לבצע בחירה מושכלת, אלא לא אפשרו להם לממש את בחירתן הסופית בתנאים פסולים).

שלב ב – הוראות לסימולציית בית משפט (5 דקות)

המורה תציג בפני הכיתה את מהלך הפעילות ואת ההוראות:

- אנו עומדים לקיים סימולציה של בית משפט לשלושת האירועים שהצגתם.
- כל 2 קבוצות שעסקו באותו אירוע יקיימו דיון משפטי מול שאר הכיתה – קבוצה אחת תייצג את ההגנה והשנייה – את התביעה.
- כל קבוצה תקבל חומר עזר וטיעונים מרכזיים למשפט, ולפיהם תצטרך לכתוב ולהציג את הנאומים שלה בבית המשפט.
- שאר הקבוצות ישמשו כמושבעים, ובסוף הצגת הנאומים והטיעונים תתקיים הצבעה של המושבעים להכרעה בנושא. הקבוצה שתזכה לרוב קולות המושבעים תזכה במשפט.
- המורה הוא השופט האחראי על תזמון הנאומים ועל הסדר בבית המשפט.
- כל צד במשפט יישא שני נאומים: נאום פתיחה ונאום סיכום.
- אורך כל נאום לא יעלה על 3 דקות.
- כל נאום ינאם חבר קבוצה אחר.
- עליכם לכתוב את הנאומים לפי הנקודות המנחות בדפי ההסבר להפעלה ולהתכונן עליהם.
- יצירתיות, כריזמה, דוגמאות ורעיונות מקוריים יתקבלו בברכה.
- אופן מתן הערכה וציון על המשימה:
 - כתיבת וניסוח הנאומים – 50%
 - הצגת הנאומים בסימולציית המשפט בפני הכיתה – 40%
 - שיתוף פעולה בקבוצה – 10%

שלב ג – הכנה והתארגנות בקבוצות לסימולציית בית המשפט (20 דק')

יש לחלק לכל קבוצה דף הוראות לפעילות מנספח 2.

כל קבוצה פועלת לפי ההנחיות וההוראות בדף ומתכוננת לנאומים בבית המשפט.

על כל קבוצה לנסח 2 נאומים כתובים – נאום פתיחה ונאום סיכום – בהתאם לצד שהיא מייצגת (תביעה או הגנה). אורך כל נאום 3 דקות.

למורה:

מומלץ לתת את המשימה כשיעורי בית לקבוצות. כך יוכלו התלמידים להיעזר בחומר הלימוד ובמידע זמין באינטרנט ובעיתונות. הפניות לאתרים מופיעים בנספח 2 שיחולק לתלמידים. יש לקבוע תאריך תוך שבוע לקיום "בית המשפט", ותאריך/מוקדם יותר להגשת הנאומים כתובים.

אירוע ראשון – הופעה בפארק

ליאור ואלון, שני מעריצים מושבעים של להקת רוק פופולארית חסכו ממיטב כספם במשך מספר חודשים ורכשו כרטיסים להופעה בפארק של להקתם האהובה. כשבוע לפני קיום המופע, הודיעו המארגנים כי הלהקה החליטה שלא להופיע בארץ בשל חשש לביטחונה לנוכח אירועים ביטחוניים המאיימים על ישראל בתקופה המדוברת.

ליאור ואלון התאכזבו מאוד וחשו שהדבר גרם להם עוגמת נפש רבה והם החליטו לתבוע את המארגנים לפיצוי כספי. המארגנים טענו מצידם, כי אין להם אחריות או שליטה על המצב הביטחוני, מה גם שהדבר מופיע בתנאי ביצוע העסקה, בסעיף המתייחס לביטול ההופעה שלא מצד המארגנים אלא בשל נסיבות כגון מצב ביטחוני או מזג אוויר. בנוסף, טענו המארגנים כי הזכות לביטחון היא זכות טבעית חשובה יותר שיש להגן עליה ועל-כן ביטול המופע הוא מוצדק.

שאלות לדיון:

אילו זכויות צרכניות נפגעו באירוע?

אילו זכויות אזרחיות נפגעו באירוע?

אילו זכויות להערכתם מתנגשות באירוע זה?

אירוע שני – סלקציה במועדון

אלה וגאיה יצאו לבלות באחת מערי המרכז בליל שישי. כשהגיעו למועדון הבחינו כי יש תור בכניסה ונעמדו לחכות לתורן. אולם, לאחר כרבע שעה כשהגיע תורן להיכנס הודיע להם אחד מעובדי המועדון כי הן מתבקשות לחכות בצד. לאחר רבע שעה נוספת כשאר שאלו את אותו עובד מתי תוכלנה להיכנס הוא התעלם מהן ואמר להן שכרגע לא ניתן להיכנס למועדון. אלה וגאיה שמו לב כי למרות האמור, כן נכנסו אורחים אחרים למועדון. הן חשו מתוסכלות ופגועות שלא הכניסו אותן בשל המראה שלהן.

אלה וגאיה החליטו לא לעבור על הדבר בשתיקה והגישו תביעה בשל אפליה וסלקציה בכניסה למועדון ריקודים. בעלי המועדון טענו מצידם כי המועדון הוא מקום פרטי ומותר להם להחליט מי יכנס אליו ומי לא.

שאלות לדיון:

אילו זכויות צרכניות נפגעו באירוע?

אילו זכויות אזרחיות נפגעו באירוע?

אילו זכויות להערכתם מתנגשות באירוע זה?

דף הוראות לקבוצה מספר 1 – אירוע הופעה בפארק – התביעה

אתם מייצגים את התובעים – ליאור ואלון. עליכם לכתוב נאום פתיחה ונאום סיכום בני 3 דקות כל אחד.

נקודות שצריכות לבוא לידי ביטוי בנאומים:

נאום פתיחה

תיאור האירוע בקצרה

תיאור העוולה הצרכנית שנגרמה למרשיכם (מי שאתם מייצגים)

תיאור הזכויות שנפגעו והנזק שנגרם

נאום סיכום

מענה על טענות אפשריות של ההגנה

הדגשה וחזרה על העוולה הצרכנית שנגרמה

שכנוע המושבעים מדוע ואיך יש לפצות את מרשיכם.

בנאומים שלכם עליכם להעלות את ההתנגשות בין הזכויות האלה:

הזכות לקניין והזכות לקבלת השירות שעליו שולם מראש, למול הזכות לביטחון שעליה מגנים המארגנים עבור קהל הצופים וזכות חופש העיסוק של האמרגנים, שעיגנו את תנאי העסקה בחוזה.

זכויות צרכניות שנפגעו: זכות הציבור לדעת, הזכות לחירות.

להשגת מידע והרחבה בנושא עומדים לרשותכם תקצירי החוקים הרלוונטיים, ספרי הלימוד באזרחות ואתרי האינטרנט שלהלן:

<http://www.consumers.org.il/> - אתר המועצה הישראלית לצרכנות

<http://www.acri.org.il/he/> - אתר האגודה לזכויות האזרח בישראל

בנוסף, אתם מוזמנים להשתמש ביצירתיות, בדמיון ובהגיון בריא.

בהצלחה!

דף הוראות לקבוצה מספר 2 – אירוע הופעה בפארק – ההגנה

אתם מייצגים את הנתבעים – מארגני המופע. עליכם לכתוב נאום פתיחה ונאום סיכום בני 3 דקות כל אחד.

נקודות שצריכות לבוא לידי ביטוי בנאומים:

נאום פתיחה

תיאור האירוע בקצרה מהצד שלכם
תיאור הזכויות שבשמן פעלתם והמהלכים שנקטתם
תיאור האחריות הנדרשת מהצרכן לתפיסתכם

נאום סיכום

מענה על טענות אפשריות של התביעה
הדגשה וחזרה על אחריות הצרכן בעת הרכישה
שכנוע המושבעים מדוע ואיך נהגתם כשורה ומה הנזק שעשוי להיגרם לכם או שנגרם.

בנאומים שלכם עליכם להעלות את ההתנגשות בין הזכויות האלה:

הזכות לקניין והזכות לקבלת השירות שעליו שולם מראש, למול הזכות לביטחון שעליה מגנים המארגנים עבור קהל הצופים וזכות חופש העיסוק של האמרגנים, שעיגנו את תנאי העסקה בחוזה.

זכויות צרכניות שנפגעו: הזכות למידע, הזכות לבחירה.

להשגת מידע והרחבה בנושא עומדים לרשותכם תקצירי החוקים הרלוונטיים, ספרי הלימוד באזרחות ואתרי האינטרנט שלהלן:

<http://www.consumers.org.il/> - אתר המועצה הישראלית לצרכנות

<http://www.acri.org.il/he/> - אתר האגודה לזכויות האזרח בישראל

בנוסף, אתם מוזמנים להשתמש ביצירתיות, בדמיון ובהגיון בריא.

בהצלחה!

דף הוראות לקבוצה מספר 3 – אירוע סלקציה במועדון – התביעה

אתם מייצגים את התובעות – אלה וגאיה. עליכם לכתוב נאום פתיחה ונאום סיכום בני 3 דקות כל אחד.

בנאומים שלכם עליכם להביא לידי ביטוי את נקודות האלה:

נאום פתיחה

תיאור האירוע בקצרה
תיאור העוולה הצרכנית שנגרמה למרשיכם (מי שאתם מייצגים)
תיאור הזכויות שנפגעו והנזק שנגרם

נאום סיכום

מענה על טענות אפשריות של ההגנה
הדגשה וחזרה על העוולה הצרכנית שנגרמה
שכנוע המושבעים מדוע ואיך יש לפצות את מרשיכם.

בנאומים שלכם עליכם להעלות את ההתנגשות בין הזכויות האלה:

הזכות לכבוד של הנערות (קיימת חקיקה המונעת אפליה פסולה במתן שירותים ובמקומות ציבוריים), למול הזכות לקניין של בעלי המועדון (כיוון שזהו מקום פרטי וזכותם להחליט מי ייכנס ומי לא).

זכויות צרכניות שנפגעו: הזכות לשוויון, הזכות לבחירה (במקרה זה לא מנעו את זכותן של הנערות לבחור בחירה מושכלת, אלא לא אפשרו להן לממש את בחירתן הסופית בתנאים פסולים).

להשגת מידע והרחבה בנושא עומדים לרשותכם תקצירי החוקים הרלוונטיים, ספרי הלימוד באזרחות ואתרי האינטרנט שלהלן:

<http://www.consumers.org.il/> - אתר המועצה הישראלית לצרכנות

<http://www.acri.org.il/he/> - אתר האגודה לזכויות האזרח בישראל

בנוסף, אתם מוזמנים להשתמש ביצירתיות, בדמיון ובהגיון בריא.

בהצלחה!

פ הוראות לקבוצה מספר 4 – אירוע סלקציה במועדון – ההגנה

אתם מייצגים את הנתבעים – בעלי המועדון. עליכם לכתוב נאום פתיחה ונאום סיכום בני 3 דקות כל אחד.

בנאומים שלכם עליכם להביא לידי ביטוי את הנקודות האלה:

נאום פתיחה

תיאור האירוע בקצרה מהצד שלכם
תיאור הזכויות שבשמן פעלתן
תיאור הפגיעה או הנזק שעלול היה להיגרם לכם.

נאום סיכום

מענה על טענות אפשריות של התביעה
הדגשה וחזרה על הזכויות שלכם שנפגעו או שיכלו להיפגע
שכנוע המושבעים מדוע ואיך נהגתם כשורה ומה הנזק שעשוי להיגרם לכם או שנגרם.

בנאומים שלכם עליכם להעלות את ההתנגשות בין הזכויות האלה:

הזכות לכבוד של הנערות (קיימת חקיקה המונעת אפליה פסולה במתן שירותים ובמקומות ציבוריים), למול הזכות לקניין של בעלי המועדון (כיוון שזהו מקום פרטי וזכותם להחליט מי ייכנס ומי לא).

זכויות צרכניות שנפגעו: הזכות לשוויון, הזכות לבחירה (במקרה זה לא מנעו את זכותן של הנערות לבחור בחירה מושכלת, אלא לא אפשרו להן לממש את בחירתן הסופית בתנאים פסולים).

להשגת מידע והרחבה בנושא עומדים לרשותכם תקצירי החוקים הרלוונטיים, ספרי הלימוד באזרחות ואתרי האינטרנט שלהלן:

<http://www.consumers.org.il/> - אתר המועצה הישראלית לצרכנות

<http://www.acri.org.il/he/> - אתר האגודה לזכויות האזרח בישראל

בנוסף, אתם מוזמנים להשתמש ביצירתיות, בדמיון ובהגיון בריא.

בהצלחה!

שיעור שני – דיונים ב"בית משפט" – 45 דקות

הכנות מקדימות:

- יש לסדר את הכיתה כמעין בית משפט:
- להציב שולחן לשופט במרכז ומכל צד שלו שני שולחנות נוספים – אחד להגנה ואחד לתביעה.
- לסדר מקומות לשאר התלמידים המשמשים כחבר המושבעים מול השולחנות.
- מומלץ לארגן פטיש לשופט (המורה).
- מומלץ לבקש מהנאומים לבוא בבגדים מתאימים, מחויטים ומעונבים, לשם יצירת האווירה.

מהלך הפעילות:

בכל פעם יכריז השופט על האירוע הנידון והקבוצות תסתדרנה בהתאם בשולחנות התביעה וההגנה.

חשוב שהשופט ינחה את הנאומים וישמור על הסדר ועל אווירת בית המשפט הרשמית.
סדר הנאומים:

נאום פתיחה של התביעה – 3 דקות

נאום פתיחה של ההגנה – 3 דקות

נאום סיכום של התביעה – 3 דקות

נאום סיכום של ההגנה – 3 דקות.

לאחר מכן מקיימים הצבעה של חבר המושבעים ומכריזים מי ניצח במשפט.
ממשיכים באותה מתכונת באירוע השני.

למורה:

הרעיון הוא להלהיב את התלמידים וליצור אווירה רשמית של בית משפט. לכן, בעת ניהול הדיונים עליך להוביל כשופט את הקו המנחה של אווירת בית המשפט. כך תהיה לתלמידים חוויה משמעותית באזרחות פעילה, גם אם מדומה.