

מדינת ישראל



משרד התעשייה
המסחר והתעסוקה



המועצה הישראלית
לצרכנות

מדינת ישראל



משרד החינוך

פעילות חינוכית לקראת

יום הצרכן הבינלאומי

15 במרץ 2010

מדריך למורה



בכל שנה לקראת יום הצרכן הבינלאומי המועצה הישראלית לצרכנות בשיתוף משרד החינוך ומשרד התמ"ת מפיקים ומפעילים תכניות חינוכיות להגברת המודעות לזכויות הצרכנים ולטיפוח צרכנות נבונה.

השנה, לאחר חשיבה משותפת עם נציגי האגף לחינוך על יסודי ונציגי מינהל, חברה ונוער, הוחלט למקד את הפעילות במסע הסברה לכיתות ט-י בנושא צרכנות נבונה - בתום פעילות חינוכית כיתתית יתבקשו התלמידים להגדיר:

מה הכלל שצריך להנחות את הצרכן בעת רכישת מוצר או שירות?

בסופו של התהליך תלמידי כיתות ט-י יפיקו כרזה פרסומית שבה יבטאו את המסר ואת הכלל שגיבשו. מתוך כלל הכרזות שייגיעו למועצה לצרכנות מבתי הספר ייבחרו 12 כרזות שיעלו לשלב הגמר.

הכרזות הנבחרות יוצגו באתר המועצה לצרכנות, באתר משרד החינוך ובאתר משרד התמ"ת ותתקיים תחרות ארצית לבחירת הכרזות המנצחות. למטרה זו תוקם ועדת שיפוט בהשתתפות נציגי המועצה, משרד החינוך, משרד התמ"ת ופרסומאים מובילים.

הפעילות מיועדת לכיתות ט"י.



לוח הזמנים:

הוצאת פלקט לבתי הספר ופרסום בחוזר מנכ"ל	1.12.09
העלאת תוכני הפעילות וערכת ההנחיות למורה לאתר, ופתיחת ההרשמה לתחרות	6.12.09
סיום הפעילות החינוכית בכיתות (שני שיעורים או שיעור כפול)	1.1.10
תאריך יעד להרשמה לתחרות באתר האינטרנט של המועצה לצרכנות	1.1.10
גמר הכנת הכרזה הכיתתית	25.1.10
גמר התחרות הבית ספרית לבחירת הכרזה הכיתתית הייצוגית	5.2.10
הכרזות מגיעות למועצה לצרכנות	15.2.10
לכתובת הדוא"ל consumerday2010@gmail.com	
הצגת הכרזות באתר המועצה ופתיחת ההצבעה לקהל הגולשים	5.3.10
הצגת הכרזות במעמד חגיגי בוועדת הכלכלה של הכנסת, שקלול קולות הגולשים והשופטים ופרסום שמות הזוכים	15.3.10



מהי המועצה לצרכנות?

המועצה הישראלית לצרכנות היא ארגון הצרכנים הגדול בישראל. המועצה היא חברה ממשלתית הפועלת מכוח חוק, שלא למטרות רווח, במטרה להגן על זכויות הצרכנים ולייצגם בפני עסקים, נותני שירות ורשויות המדינה, כדי לקדם את החזון: **חברה הוגנת לצרכנים.**

צרכנים רבים נופלים קרבן למעשי מרמה, להטעיה או לחוסר תשומת לב, ולא תמיד הם יודעים מה הם יכולים לעשות, מהן זכויותיהם כצרכנים וכיצד אפשר לאכוף אותן.

אחד מתפקידיה העיקריים והחשובים של המועצה הוא קבלת תלונות מצרכנים וטיפול בהן. לרשות המועצה לצרכנות צומדים עורכי דין, אשר מטפלים בתלונות צרכנים ופועלים בשמם בבירור ובתביעה כנגד בעלי העסקים.

מלבד טיפול בתלונות, עוסקים במועצה לצרכנות בגילוי עוולות צרכניות, בחקיקה צרכנית, במאבקים ציבוריים, בחינוך ובהסברה.

המועצה לצרכנות מאמינה שאפשר למנוע מראש חלק מהעוולות ואף להתגונן מפניהן על ידי היכרות עם חוק הגנת הצרכן ועם זכויות הצרכנים. לכן, המועצה לצרכנות פועלת לספק לצרכן את מירב המידע לגבי זכויותיו, כדי שהוא יוכל לקבל החלטות נבונות ומושכלות.

יום הצרכן הבינלאומי

מאז 1983 מצוין בכל העולם ב־15 במרץ מדי שנה יום הצרכן הבינלאומי. מטרתו: להגביר את מודעות ציבור הצרכנים לזכויותיו, ולעודד צרכנות נבונה ואחראית. לשם כך מתקיימות ביום זה ברחבי העולם פעילויות שונות, כגון: סדנאות, אירועי רחוב, קמפיינים - מסעות הסברה, פעילויות חינוכיות ועוד. פעילויות אלה זוכות לסיקור נרחב בכלי התקשורת.

יום הצרכן נקבע לתאריך זה מפני שזהו היום שבו קבע הנשיא ג'ון פ. קנדי בשנת 1962 את זכויותיו הבסיסיות של כל צרכן:

- הזכות לבטיחות
- הזכות למידע
- הזכות לבחור
- הזכות להישמע

ארגוני הצרכנים בעולם הוסיפו עליהן 4 זכויות:

- הזכות לקבלת צרכים בסיסיים
- הזכות לפיצוי
- הזכות לחינוך
- הזכות לסביבה בריאה



זכויות בסיסיות אלה אושרו ב־1985 על ידי האו"ם, אשר הפיץ אותן ברחבי העולם.

ב־1981 נקבע בישראל חוק הגנת הצרכן, ומאז נוספו לו סעיפים ותיקונים. החוק קובע שלבעלי עסקים אסור להטעות ולנצל צרכנים, ובעלי עסקים העוברים על החוק צפויים לעונש.

מדי שנה, לקראת יום הצרכן הבינלאומי, מפתחת המועצה לצרכנות מערך פעילות לילדים ולבני נוער, שמטרתו להעמיק את החינוך לצרכנות נבונה ולעודד ילדים ובני נוער להגן על זכויותיהם הצרכניות.

לרגל יום הצרכן הבינלאומי 2010 מוצע מערך הפעילות לכיתות ט-י "מסע הסברה צרכני", שמטרתו להכיר היבטים חשובים של זכויות הצרכן ולהכשיר את בני הנוער בארץ לפעול למען יישומן.

ג. תיאור הפעילות בכיתה



משך הפעילות

הפעילות במערך זה היא מודולרית ומתאימה להפעלה במשך שני שיעורים של כ־45 דקות (סה"כ כ־90 דקות). משך הפעילות עשוי להשתנות בהתאם למידת המעורבות של התלמידים, למיקום הפעילות (חדר מחשבים או כיתה רגילה) ולהחלטת המורה.

מטרות הפעילות

- להכיר את זכויות הצרכן בסוגיות צרכניות נפוצות.
- להדגיש עד כמה עלול להיפגע מי שאינו מכיר את החוק.
- להציג כלים להתמודדות עם עוולות צרכניות.
- להניע את התלמידים להגן על זכויותיהם הצרכניות.
- להניע את התלמידים לפעול למען הגברת המודעות הציבורית להתנהגות צרכנית נבונה.

שלבי הפעילות בכיתה

- צפייה בסרטונים המציגים אירועים של פגיעה בזכויות צרכניות (מתוך אתר המועצה לצרכנות), או לחלופין קריאה של תמלילי הסרטונים (אם אי אפשר לצפות בהם בכיתה).
- דיון על הסרטונים בעזרת שאלות מנחות. חלק מהשאלות נוגעות להבנת המתרחש בסרטון ולזכויות הצרכניות שעולות בו, וחלקן מעוררות חשיבה על נושא צרכנות נבונה בכלל.
- ניסוח של 3 כללים להתנהגות צרכנית נבונה.
- הצגת הנושאים הצרכניים שעלו בפעילות וכללי ההתנהגות שנוסחו בקבוצות.
- בחירת כלל אחד, אשר יוצג בכרזה שתשתתף בתחרות הבית ספרית.
- בחירת צוות פיתוח מתלמידי הכיתה, שיוביל את הפקת הכרזה לתחרות.



מומלץ לחלק את שלבי הפעילות לשני שיעורים באחת מהאפשרויות האלה:

אפשרות א - עם צפייה בסרטונים

שיעור 1 - בקבוצות:

1. צפייה בסרטונים בחדר מחשבים (יש לוודא שאפשר לשמוע את הסרטון).
2. דיון בקבוצות וניסוח 3 כללים להתנהגות צרכנית נבונה.

שיעור 2 - במליאה:

1. הצגה של הכללים שנוסחו בשיעור הקודם בקבוצות.
2. בחירת הכלל שיוצג בכרזה.
3. בחירת צוות הפיתוח.

לאחר שני שיעורים אלה, יחל תהליך הכנת הכרזה, שיוביל צוות הפיתוח בליווי המורה.

אפשרות ב - ללא צפייה בסרטונים

שיעור 1:

1. בקבוצות: קריאת תמלילי הסרטונים.
2. דיון בקבוצות וניסוח 3 כללים להתנהגות צרכנית נבונה.
3. הצגת הכללים במליאה (יש לאסוף את רשימת הכללים להמשך הדיון בשיעור הבא).

שיעור 2:

1. בחירת הכלל שיוצג בכרזה.
2. בחירת צוות הפיתוח.

לאחר שני שיעורים אלה, יחל תהליך הכנת הכרזה, שיוביל צוות הפיתוח בליווי המורה.



ד. התחרות

שלבי התחרות

1. **תחרות בית ספרית:** כל כיתה (ט"י) בבית הספר תיצור כרזה משלה, וכל הכרזות יוצגו בתערוכה בבית הספר. התלמידים יתבקשו להצביע בהצבעה חשאית מהי הכרזה המוצלחת ביותר. כדי לסייע לתלמידים בתהליך הבחירה, יש להיעזר בדף ההנחיות לבוחר "איך בוחרים כרזה טובה?" (בהמשך). מומלץ לאפשר למועצת התלמידים בבית הספר לארגן את התחרות.

2. **תחרות ארצית:** הכרזה שתזכה במקום הראשון בתחרות הבית ספרית תגיע למועצה לצרכנות **עד לתאריך**

15.02.2010. כרזות שגייעו לאחר מועד זה - לא ישתתפו בתחרות.

מתוך כלל הכרזות שגייעו למועצה מבתי הספר עד לתאריך זה ייבחרו 12 כרזות שיעלו לשלב הגמר.



כרזות אלה יוצגו באתר האינטרנט של המועצה לצרכנות www.consumers.org.il, באתר משרד החינוך ובאתר משרד התמ"ת, וקהל הגולשים יזמן לדרג את הכרזות ולבחור את הכרזה המועדפת עליהם.

12 כרזות אלה אף יוצגו בתערוכה חגיגית באירוע הגמר של התחרות הארצית. האירוע יתקיים ביום הצרכן הבינלאומי, ב־15 במרץ 2010, במעמד ועדת הכלכלה של הכנסת, בהשתתפות צוותי הפיתוח של הכרזות הנבחרות והמורים המלווים.

קולות הגולשים ישוקללו עם קולות השופטים, ויוכרוזו 3 הכרזות הזוכות. לכיתה הזוכה במקום הראשון יוענק פרס ע"ס 6,000 ש"ח, פרסים כיתתיים יוענקו לתלמידי הכיתות הזוכות. לכיתה הזוכה במקום השני - פרס ע"ס 4,000 ש"ח, ובמקום השלישי - פרס ע"ס 2,000 ש"ח.

נוהלי השתתפות

1. כיתות ט'-י' מכל בתי הספר בארץ מוזמנות להשתתף בתחרות. שימו לב: כל בית ספר יוכל לשלוח לתחרות כרזה אחת בלבד.

2. בתי ספר שמעוניינים להשתתף בתחרות יירשמו באתר המועצה: www.consumers.org.il עד לתאריך 1.1.10.

3. ממדי הכרזה: 30 ס"מ x 24 ס"מ (עמוד A3).

4. קובץ הכרזה (אם היא בוצעה על המחשב) או תמונה של הכרזה (באיכות גבוהה ככל האפשר) ודף ההסבר עם תשובות התלמידים (ראו בהמשך) יגיעו למועצה לצרכנות עד לתאריך ה־15.2.10 לכתובת הדוא"ל: consumerday2010@gmail.com.

כרזות ללא דף הסבר לא ישתתפו בתחרות.

5. מובהר בזאת, כי כל הזכויות בכרזות שתערכנה בבתי הספר ותתמודדנה בתחרות - מסע ההסברה הצרכני בנושא צרכנות נבונה לקראת יום הצרכן הבינלאומי, בין אם עלו לשלב הגמר ובין אם לאו, הן של המועצה הישראלית לצרכנות בלבד והיא תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לעשות בהן כל שימוש למטרה לשמה נתבקש עשייתן ולאחר מכן, לרבות פרסומן בשלמותן ו/או בחלקים מהן בכל אמצעי שימצא לנכון, ללא כל תמורה. במידה והמועצה הישראלית לצרכנות תעשה שימוש בכרזות כאמור בשלמותן, יינתן קרדיט מלא למעצבי הכרזה ושמן יופיע על גביה.

מורים, עודדו את תלמידיכם להשתתף בתחרות! ההשתתפות בתחרות תאתגר את התלמידים ותגביר את מודעותם לזכויותיהם הצרכניות.



קריטריונים לזכייה בתחרות

1. **מידת ההגנה הצרכנית שמקנה התנהגות על פי הכלל (25%)** - הכלל ישמש דרך להתמודדות עם מכלול של סוגיות צרכניות.
2. **אפקטיביות העברת המסר (25%)** - על המסר להיות מנוסח באופן מדויק ובהיר, ובו בזמן - באופן קליט ומשכנע, כדי שיוכל להשפיע על קהל הצרכנים לנהוג לפיו.
3. **יצירתיות ומקוריות (20%)** - על הכרזה להיות פרי רעיון מקורי של התלמידים ולבטא גמישות מחשבתית.
4. **עיצוב אסתטי (15%)** - עיצוב שמושך את העין, ושנעים להסתכל עליו.
5. **התאמה למסרים ערכיים (15%)** - הכלל שינוסח יעלה בקנה אחד עם ערכים חשובים לרווחת הפרט והחברה, כגון: יושר, הגינות, רגישות לאחר ושוויון.



ה. הנחיות להכנת הכרזה

1. ממדי הכרזה - רוחב של 30 ס"מ x 24 ס"מ (עמוד A3).
2. תחת הכרזה יופיעו שם בית הספר והכיתה, ומשפט המתאר את המסר של הכרזה באופן מתומצת, כמו בדוגמה שלהלן:

ו. חומר העשרה

מורים יוכלו להרחיב את הפעילות ולהעמיק בנושאים הנלמדים בה בעזרת החומרים הבאים, המופיעים באתר המועצה לצרכנות:

מאמרים

הגינות בצרכנות - זה תלוי בנו! / עו"ד אהוד פלג
זכות הביטול בעסקאות צרכניות: רגישות מוצדקת או ניצחון פירוס? / שמואל בכר וטל ז'רסקי
החירות להתחרט / עו"ד אהוד פלג
צרכנים קטנים, כסף גדול ופרסומות מושקעות / ענת צוקר

סוגיות צרכניות

אחריות ושירות לאחר מכירה
מוצרים פגומים
מבצעים של סוף עונה - מה הם באמת?
הטעיה בפרסום - "התמונה להמחשה בלבד"
הצגת מחיר - מה אומר החוק?

מערכי פעילות נוספים

מערך פעילות חינוכית ליום הצרכן הבינלאומי לחטיבות הביניים - 2009
מערך פעילות חינוכית ליום הצרכן הבינלאומי - 2008

בכל שאלה בנושא הפעילות
ניתן לפנות
למועצה הישראלית לצרכנות
בדוא"ל:
consumerday2010@gmail.com





שיעור ראשון

1. הצגת הנושא (10 דקות)

א. ספרו לתלמידים את האירוע הזה:

תמר קיבלה מהוריה 100 ש"ח לקניית שמלה חדשה. בחנות "פליפ" בקניון שלומיאלי היא מצאה שמלה בגזרה ובצבע שהיא הכי אוהבת. לאחר שמדדה אותה, היא החליטה שזו השמלה שהיא רוצה. המחיר שהופיע על השמלה - 120 שקלים, אבל על המדף שעליו מצאה את השמלה הופיע שלט "סוף עונה" הכול ב-50% הנחה". תמר הניחה שהשמלה שבחרה עולה 60 ש"ח. "מצוין, אם אקנה את השמלה הזאת, יישאר לי כסף לקנות גם סרט לשיער באותו הצבע", חשבה בלבה.

ואולם, לאכזבתה, כשהגיעה לקופה, המוכר ביקש ממנה 120 ש"ח עבור השמלה. "אבל על המדף כתוב שהשמלה הזאת במבצע סוף עונה ויש עליה הנחה של 50%", מחתה תמר.

"רק על הבגדים שנמכרים במכירת 'סוף עונה' יש 50% הנחה", הסביר המוכר, "השמלה הזאת, אינה במבצע, כי היא לא שייכת לסוף העונה. זאת שמלה חדשה שקיבלנו אתמול".

ב. שאלו את התלמידים:

- אילו הייתם תמר, האם הייתם שואלים את המוכר לגבי המחיר לפני המדידה?
- האם הייתם משווים מחירים בחנויות שונות לפני רכישת הבגד שמצא חן בעיניכם?
- מה הייתם עושים במקום תמר?
- מי מכם קנה לאחרונה פריט במבצע? מה היה המבצע? האם הוא היה כדאי?

מה אומר על כך החוק?

החוק קובע שבעל העסק חייב להציג את המוצרים הכלולים במבצע או בהנחה בנפרד, או לסמן אותם בסימון מיוחד.

אם השמלה הייתה מונחת באזור שבו נמכרים המוצרים במבצע, תמר צריכה לדרוש לשלם את מחיר המבצע, ולהתריע בפני המוכר בחנות שיש לשים לב למיקום המוצרים, על מנת שלא יהיו טעויות לרעת העסק, וכמובן כדי לא להטעות את הצרכנים.



ג. הסבירו לתלמידים:

תמר נקלעה למצב לא נעים, כי היא לא ידעה כמה היא אמורה לשלם על השמלה שמצאה חן בעיניה. אנחנו נתקלים במצבים דומים בחיי היומיום שלנו. כדי למנוע בעיות כאלה ולפתור אותן כשהן מתרחשות, הוקמה המועצה הישראלית לצרכנות. היא דואגת לשמור על הזכויות שלנו, הצרכנים. היום נדבר על הזכויות הצרכניות שלנו, כדי שבפעם הבאה שניקלע למצב דומה למצב של תמר, נדע מה כדאי לנו לעשות.

2. פעילות בקבוצות (20-35 דקות)

א. חלקו את התלמידים ל-5 קבוצות שייצפו ב-5 סרטונים על 5 אירועים שונים (אפשר לחלק את הכיתה למספר קבוצות גדול יותר, כך שכמה קבוצות יעסקו באותו האירוע).
ב. כל קבוצה תצפה בסרטון, שמופיע באתר המועצה לצרכנות, 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).

ג. לאחר הצפייה בסרטון (או קריאת התמליל שלו) תדון כל קבוצה בשאלות המנחות שמופיעות בדפי הפעילות (ראו בהמשך).

מבנה השאלות (5 שאלות סה"כ):

בכל דף פעילות לתלמידים מופיעות 5 שאלות, לפי המבנה הבא:

- כ-3 שאלות בנוגע להבנת האירוע שהוצג בסרטון והזכויות הצרכניות שעולות ממנו.
- שאלת חשיבה בנוגע לזכויות צרכניות שמוזכרות באחד הסרטונים האחרים שבהם צפו תלמידי הכיתה, לדוגמא:

✓ מתוך דף פעילות בנושא אי-התאמה בין מחירים, שאלה ד: נניח שקניתם לחבר דיסק במתנה, וכשנתתם לו אותו הוא אמר שהוא קנה אותו בעצמו לפני שבוע. האם תוכלו להחזיר את הדיסק לחנות? האם תקבלו את כספכם בחזרה או זיכוי לקניית מוצר אחר בחנות? (שאלה זו עוסקת בנושא החזרת מוצר).

✓ דף פעילות בנושא החזרת מוצר, שאלה ד: נניח שראיתם בעיתון מודעה של חנות הספרים "סיפורים לפני השינה", ובה כתוב שכל הספרים בחנות 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? (שאלה זו עוסקת בנושא פרסום מבצעים)

✓ דף פעילות בנושא פרסום מבצעים, שאלה ד: נניח שעל חבילת התקליטורים (דיסקים) שאתם רוצים לקנות מופיע המחיר 20 ש"ח. על המדף שעליו נמצאת חבילת התקליטורים יש שלט שעליו כתוב 10% הנחה. המוכר טוען שהמחיר שמופיע על המוצר קובע. כמה עליכם לשלם על חבילת התקליטורים? (שאלה זו עוסקת בנושא אי-התאמה בין מחירים)

✓ דף פעילות בנושא עסקאות של קטינים, שאלה ד: נניח שקניתם נעלי ספורט חדשות. ליד הקופה בחנות הנעליים תלוי השלט "אין החזרות". חזרתם הביתה,



מדדתם שוב את הנעליים והחלטתם שצבע הנעליים לא מוצא חן בעיניכם. כיצד תנהגו? (שאלה זו עוסקת בנושא החזרת מוצר)

תשובות ל-4 השאלות הראשונות שמופיעות בדפי הפעילות לתלמידים תוכלו למצוא בסעיף "מה אומר החוק על המצבים שמוצגים בסרטונים?" שמופיע במערך הפעילות של השיעור השני (ראו בהמשך).

• משימת ניסוח - 3 כללים מנחים להתנהגות צרכנית נבונה, שהייתה עשויה למנוע את הבעיה שמתעוררת בסרטון, או לעזור לצרכן להתמודד איתה. לדוגמה:

- ✓ לא חותמים על חוזה לפני שבטוחים שמבינים את כולו, גם את מה שכתוב באותיות הקטנות.
- ✓ בכניסה לחנות - חפשו את השלט שבו כתובה מדיניות החזרת מוצרים.

ד. בסוף השיעור אפוא את התשובות שכתבו התלמידים בדפי הפעילות, כדי שתוכלו לשוחח עליהן בשיעור הבא.

שיעור שני

1. במליאה: הצגת נושאי הפעילות (20 דקות)

- א. כל קבוצת תלמידים תציג בקצרה את הנושא הצרכני שבו עסקה, תתאר את האירוע שהתרחש בסרטון ואת מה שקובע חוק הגנת הצרכן לגבי אירוע כזה.
- ב. לגבי כל סוגיה צרכנית שאלו את התלמידים: האם חוויתם מצב דומה לזה? מה עשיתם? (או: מה הייתם עושים במצב כזה?).
- ג. בהנחיית הדיון שלבו מידע על הזכויות הצרכניות שעלו בכל סרטון, ודונו בדרכים האפשריות להגן על זכויות אלה.



מה אומר החוק על המצבים שמוצגים בסרטונים?

1. **החזרת מוצרים** - אחרי שקונים מוצר אי אפשר, בדרך כלל, להתחרט ללא סיבה. חוק הגנת הצרכן מחייב כל עסק ליידע את הלקוחות מהי המדיניות שלו לגבי החזרת מוצרים, כלומר לגבי השאלות 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.

3. עסקאות של קטינים - לפי החוק, עסקה שבוצעה על ידי קטין, ללא אישור הוריו, אפשר לבטל תוך חודש מהמועד שבו נודע להורה על העסקה.

- כאשר מדובר בעסקה שנעשתה בתשלומים בכרטיס אשראי, העסקה בטלה.
- כאשר מדובר בעסקה רגילה, שלא נעשתה בתשלומים, אפשר לבטל את העסקה תוך חודש ולקבל את החזר כספי מלא. עם זאת, אם מדובר בעסקה שדרכו של קטין בגילו לעשות אותה (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 שמחירים מעל 150 ש"ח 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-חזור, ייעשה הדבר **ללא תשלום** מצד הלקוח.
- אם מתגלה בשנה הראשונה לאחר הקנייה כי המוצר פגום, הצרכן רשאי או 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).

2. במליאה: הצגת הכללים (10 דקות)

- א. כל קבוצה תציג את 3 הכללים הצרכניים שניסחה. כתבו את הכללים על הלוח.
- ב. שאלו כל קבוצה: איך היו יכולים הכללים שניסחתם לעזור לנו, אילו היינו נקלעים למצב דומה לזה שהוצג בסרטון?
- ג. אפשרו לתלמידים להציע רעיונות לכללים נוספים, וכתבו גם אותם על הלוח.

3. סיעור מוחות: הכלל שייצג אותנו בתחרות (15 דקות)



- א. הסבירו לתלמידים שלכבוד יום הצרכן הבינלאומי, שחל ב־15 במרץ, המועצה הישראלית לצרכנות הכריזה על תחרות כרזות נושאת פרסים בנושא: הכלל שצריך להנחות את הצרכן בעת רכישת מוצר או שירות.
- ב. אמרו: כדי לזכות בתחרות, אנחנו צריכים לנסח כלל יצירתי, שיעזור לצרכנים להתמודד עם בעיות צרכניות שונות, כדוגמת אלה שראינו בסרטונים. הכלל חייב להיות ברור, וחשוב שהוא ישפיע על קהל הצרכנים להגן על הזכויות שלהם. כדי להיות מועמדים לתחרות של המועצה לצרכנות אנחנו צריכים קודם כל לזכות במקום הראשון בתחרות שתקיים בבית הספר, שבה יציגו גם כיתות ט'־י' האחרות כללים משלהן. תסתכלו על הכללים שכתבנו על הלוח, ותחשבו איזה כלל יוכל לייצג אותנו בתחרות בצורה הטובה ביותר.
- ג. אפשרו לתלמידים להביע את דעותיהם, ובקשו מהם לנמק את בחירותיהם.
- ד. בהנחיית הדין נסו לצמצם את מספר הכללים בעזרת שאלות מנחות כגון אלה:
- 1) האם ישנם כללים שאפשר לאחד בגלל הדמיון ביניהם?
 - 2) האם הניסוח מספיק ברור ומשכנע?
 - 3) אילו כללים, מתוך אלו שמופיעים על הלוח, היו יכולים לעזור לנו במצבים צרכניים שונים (ולא רק במצב ספציפי שהוצג באחד הסרטונים)?
- ה. בקשו מכל תלמיד לכתוב על פתק את הכלל שבחר (כדי להקל על תהליך הבחירה, אפשר לבקש מהתלמידים לבחור מתוך כל הכללים 3 כללים מובילים, ומתוכם לבחור לאחר מכן כלל מוביל אחד).
- ו. אספו את הפתקים, ומנו את הקולות.
 - ז. הכריזו על הכלל המנצח.
 - ח. בחרו מתנדבים לצוות הפיתוח של הכרזה.
- שימו לב: חשוב שבצוות הנבחר יהיו תלמידים יצירתיים ובעלי מעוף, שמגלים עניין בנושא.

ח. תהליך הכנת הכרזה



1. תהליך הכנת הכרזה יכול כמה שלבים:
 - א. מפגש פתיחה עם המורה, שבו יוצגו לצוות הפיתוח ההנחיות להכנת הכרזה (תוכן וצורה), הקריטריונים לזכייה בתחרות, ולוח הזמנים.
 - ב. הצגת תוצר ביניים בכיתה, לאחר כשבוע, במטרה לשתף את תלמידי הכיתה בתהליך העשייה ולקבל משוב.
 - ג. הצגת התוצר הסופי לפני התחרות הבית־ספרית.
2. המורה תלווה את צוות הפיתוח במשך התהליך, תסייע ותענה על שאלות.
3. צוות הפיתוח יוכל להיעזר בתלמידי הכיתה לביצוע משימות שונות (למשל, לצורך איסוף תמונות, בחירת צבעים וחומרים וכדומה).

