

דף פעילות בנושא החזרת מוצר

1. צפו בסרטון "החזרת מוצר" באתר המועצה הישראלית לצרכנות. אם אין באפשרותכם לצפות בסרטון, קראו את האירוע:



אין החזרות

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

"אני רוצה בבקשה להחזיר את זה."

"מה קרה?," שאלה המוכרת, "המוצר פגום?."

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

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

"למה?," התפלא דני.

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

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

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

המוצר שלו... אתה מבין? "

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

"אני מאוד מצטערת," אמרה המוכרת.

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

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

מדיניות ההחזרות."

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

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

"מה זאת אומרת?," תממה המוכרת.

"זכותכם לקבוע את מדיניות ההחזרות כרצונכם ולהציג אותה על שלט גדול וברור ליד כל קופה.

אבל כשאין שלט, החוק קובע שיש לצרכן הזכות להחזיר את המוצר בתוך זמן סביר ובתנאי שהמוצר

תקין," הסביר גל.

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

ששמעה.

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

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

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





2. ענו על השאלות הבאות:

- א. מה הבעיה באירוע?
- ב. מה קובע החוק להגנת הצרכן לגבי החזרת מוצרים?
- ג. נניח שקניתם חולצה חדשה ברשת "DOG". ליד קופת החנות תלוי השלט הזה:

אין החזרות של פריטים במבצע

- כשהגעתם הביתה, מדדתם שוב את החולצה, והחלטתם שהיא צמודה מדי ואינכם רוצים אותה. כיצד תנהגו?
- 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?
- ה. כיצד הייתם ממליצים לצרכנים לנהוג, כדי להימנע מפגיעה בזכויות שלהם? נסחו 3 כללים מנחים להתנהגות צרכנית נבונה.

שימו לב: עליכם לנסח כלל - לא חוק.
כלומר, אל תנסחו חוק שהפרה שלו גוררת ענישה, אלא נסחו כלל התנהגות, 'עשה ואל תעשה', שיעזור לצרכן להתמודד עם בעיות צרכניות, כמו זו שתוארה בסרטון.

