



המועצה הישראלית לצרכנות נלחמים על זכותכם להגנות

יום הצרכן הבינלאומי במערכת החינוך

דפי פעילות לתלמידים

י"ט באדר תשס"ט, 15 במרץ 2009

פרסומות וצרכנות נבונה



מכירה חד פעמית



יופי של הנחות הם מציעים... ממש כדאי לחכות בתור

אני ראיתי את הפרסומת בטלוויזיה

סליחה, אני הייתי כאן קודם

אנחנו קיבלנו את ההודעה על המבצע בטלפון הסלולרי שלנו

היה כתוב שזה מבצע חד-פעמי

שמעתי שיש מבצע מדהים!!! אני חייבת לראות מה מציעים...

עם שלוש תשובות ועליכם, כצוות, לנסות ולמצוא את התשובות הנכונות. לרשותכם דף לסימון התשובות הנכונות. הפעילות תתבצע כתחרות בין צוותים שונים בכיתה: הצוות הזוכה הוא הצוות שהצליח לענות נכון על מירב השאלות בזמן הקצר ביותר. לאחר הפעילות תוכלו להכיר, בעזרת המורה, את הזכויות המגיעות לכם כצרכנים וכיצד לפעול כדי לשמור עליהן. פעילות מהנה!

כולנו נחשפים לעתים קרובות לפרסומות שונות, המתפרסמות בעיתונים, ברשת האינטרנט, בהודעות סלולר, בשלטי חוצות ועוד. הפרסומות משפיעות ומעודדות אותנו לרכוש מוצרים וגם שירותים. בפעילות זו אתם מוזמנים לעיין בקטלוג פרסומים, בו תיחשפו לפרסומות שונות שעלולות להטעות אתכם ולכגוע בזכויות שלכם - מה שמגיע לכם כצרכנים על-פי החוק. בכל אירוע המלווה את הפרסומות מופיעה שאלה

1

הסוגייה הצרכנית

"צואר צה"ל" (ספאק)



גיא קיבל הודעה בדואר אלקטרוני:

שאלה: האם מותר לשלוח הודעה כזו לטלפון הסלולרי (SMS)?

תשובות:

- א. אסור. החוק אוסר משלוח פרסומת מסחרית במייל, SMS, בפקס או הודעות טלפונית מוקלטות ללא אישור מראש של הנמען.
- ב. מותר, בתנאי שההודעה נשלחת רק בדואר אלקטרוני, ולא ב-SMS.
- ג. אסור לשלוח דואר אלקטרוני המציע מתנות ששווין עולה על 150 ש"ח.

2

הסוגייה הצרכנית

הטעיה הפרסום - עלות השירות

טל ראתה בעיתון את המודעה והחליטה להצטרף לשירות. היא צלצלה כמה פעמים וקיבלה מידע מגוון לשיחות רצונה. כשהגיע חשבון הטלפון שלה היא גילתה להפתעתה כי חויבה בסך 200 ש"ח עבור שירותי המידע.

טל פנתה לחברת השירות וביקשה לדעת מדוע חויבה בסכום כה גבוה, בעוד שבפרסום נאמר שמדובר בשיחות חינם. נציגת החברה טענה כי השיחות אמנם בחינם, אבל השירות הינו בתשלום.

רוצים להגיע להופעות של הלהקות והזמרים המובילים? רוצים להיות הראשונים שידעו על יציאת דיסק חדש? רק ב"שחרחוק"

יכולו לקבל את כל המידע ישירות לסלולרי שלכם! השיחות בחינם

מבצע חד-פעמי!!!

כל שעליכם לעשות הוא לטלפן

למספר 700-000-189

ולהאזין להודעה המוקלטת.

בואו להיות בעניינים...

התקשרו עכשיו!!!



שאלה: האם החיוב היה מוצדק?

תשובות:

- א. כן. השיחות אמנם בחינם, אולם מקובל לגבות תשלום עבור השירות.
- ב. לא. הפרסום מדגיש ומבליט את העובדה שהשיחות בחינם, בעוד שבפועל קיימת עלות עבור השירות.
- ג. כן. באחריות הצרכן לברר את עלות השירות לפני שהוא עושה בו שימוש.

הטעיה הפרסום - עבודה הפרסומות

מורן בת 14 נתקלה באתר אינטרנט במודעת דרושים: מורן פנתה למספר הטלפון שהופיע במודעה. לאחר כמה ימים פנו נציגי החברה המפרסמת והציעו למורן ולהוריה להגיע למבחן קבלה ('אודישן'). לאחר 'אודישן' קצר, הביעו נציגי החברה התפעלות ממורן ומכישרונה ואמרו לה כי מובטח לה עתיד זוהר והרבה כסף. כתנאי לקידומה ביקשו ממנה להכין ספר תצלומים שלה (Book), שאותו יפרסמו באתר האינטרנט של החברה וישווקו בערוצים נוספים. מורן הצליחה לשכנע את הוריה להשקיע בספר התצלומים 4,000 ש"ח. מורן והוריה חיכו זמן רב שהחברה תזמין את מורן ל'אודישן' לפרסומות או לסדרת טלוויזיה. כאשר התקשרו הוריה לשאול מדוע לא הגיעה הזמנה כזאת, נאמר להם כי לא הובטחה למורן עבודה בתחום.



שאלה: האם מורן יכולה לדרוש את כספה בחזרה?

תשובות:

- כן. החברה פרסמה מודעה שדרושים ילדים להופעה בפרסומות והטעתה את מורן בכך שגרמה לה לחשוב כי תקבל עבודה בתחום.
- כן. חל איסור על סוכן/מתווך בתחום ההופעה והפרסום לגבות כסף מילדים מתחת לגיל 15 או מהוריהם.
- שתי התשובות נכונות.

הטעיה הפרסום - מבצעי הנחות



רועי ראה מודעה בחלון ראווה של חנות בגדים. רועי הגיע לחנות ובחר זוג מכנסי ג'ינס. כשהגיע לקופה אמר לו המוכר כי על המכנסיים שבחר יש הנחה של 30% בלבד.

שאלה: האם הייתה כאן הטעיה?

תשובות:

- כן. המודעה אינה מפרטת את שמות המותגים הכלולים במבצע.
- לא. המודעה מתארת בדיוק על מה ההנחות ומה שיעורן.
- כן. כי לא כל הבגדים בחנות נמכרים בהנחה של 75%, כמו שכתוב במודעה.

הסוגייה הצרכנית הטעיה הפרסום - "התמונה והמחשה בלבד"

שי ראה באינטרנט את המודעה הזאת:

שי ביקש מהוריו שיזמינו עבורו את המחשב. ההורים הסכימו והזמינו. לאחר כמה ימים קיבל שי את המחשב שהזמין אך ללא הצג. הוא התקשר לחנות, ונציג החברה אמר לו כי התמונה שראה בפרסום הייתה "להמחשה בלבד", והצג אינו כלול במחיר הזה.

שאלה: האם תשובת החברה מוצדקת?

תשובות:

- כן, כי במודעה מצוין שהתמונה היא להמחשה בלבד.
- לא, כי המודעה מציגה את המוצר הנמכר, וצג המחשב מופיע בה.
- לא, כי קשה לקרוא את האותיות הקטנות.



הסוגייה הצרכנית מוצאת פרסום הנלש שזרז מכשיר טלפון סלולרי

לבייתה של אור הגיע בדואר קטלוג פרסומי ובו הופיעה המודעה המצורפת. אור התעניינה במכשיר מסוים. מאחורי דף הפרסום, באותיות קטנות יותר, נכתב כי המכשיר עולה 40 ש"ח לחודש למשך 36 חודשים, וכדי לקבל החזר מלא על המכשיר עלות השיחות צריכה להיות מעל 200 ש"ח בחודש. תנאים נוספים לקבלת ההטבה הם: תשלום חודשי קבוע של 23 ש"ח בגין פורטל גלישה ושימוש במכשיר במשך 36 חודשים לכחות.



רוצים מכשיר מתקדם יותר?
קבלו שובר שיאפשר לכם לשדרג את מכשיר הטלפון שלכם

מחיר המכשיר *0 ש"ח
בואו לבחור את המכשיר הבא שלכם!
כדי לקבל את ההטבה פנו למשרדנו או חיגו חינם מהמכשיר שלכם *111

שאלה: האם ישנה הטעיה בפרסום?

תשובות:

- לא. ברור שהחברה לא תיתן מכשיר חינם! תמיד יש תנאים ותשלומים נוספים. על הצרכן להתקשר ולבדוק.
- לא. הצגת המחיר 0 ש"ח אינה הטעיה, כי על הצרכן לקרוא גם את האותיות הקטנות כדי לבחון אם הוא נכלל בקהל היעד של ההטבה.
- כן המודעה עלולה להטעות, כי הפרסום אמר באותיות גדולות שהמכשיר בחינם, אבל באותיות הקטנות מציינים כי ההטבה מותנית בצריכת שיחות מינימלית וכו'. התנאי חייב להופיע באותיות קריאות וברורות לצד הכיתוב 0 ש"ח.