



יום הצרכן הבינלאומי במערכת החינוך

דפי פעילות לתלמידים

י"ט באדר תשס"ט, 15 במרץ 2009



כולנו צרכנים - מדי יום אנחנו קונים וצורכים מוצרים ושירותים שונים.
בפעילות זו אתם מוזמנים לסייר בחנויות הקניין השונות.

בכל חנות תיחשפו לאירוע שבו הזכויות שלכם - מה שמגיע לכם כצרכנים על-פי החוק - עלולות להיפגע.

לאחר כל אירוע תופיע שאלה ולה שלוש תשובות אפשריות. עליכם, כצוות, לנסות ולמצוא את התשובה הנכונה לכל שאלה ולסמן אותה בדף התשובות. הפעילות מתקיימת כתחרות בין צוותי הכיתה. הצוות הזוכה הוא הצוות שהצליח לענות נכון על רוב השאלות בזמן הקצר ביותר.

לאחר הפעילות תוכלו להכיר, בעזרת המורה, את הזכויות המגיעות לכם כצרכנים ותדונו כיצד לפעול כדי לשמור עליהן.

פעילות מהנה!

אירו 1

החזרת מוצרים

הסכתי את כל דמי הכיס שלי בחודשים האחרונים, וקניתי חולצה שרציתי הרבה זמן. כשהגעתי הביתה גיליתי שאבא שלי הכין לי הפתעה וקנה לי את אותה החולצה בדיוק. שמחתי מאוד, ורצתי חזרה לחנות כדי להחזיר את החולצה שקניתי ולקבל בחזרה כסף או זיכוי. בחנות הסבירו לי שאי אפשר להחזיר מוצרים וסירבו לקבל ממני את החולצה.

שאלה: האם אפשר להחזיר מוצר לחנות?

- כן, לפי החוק אם הקונה אינו מרוצה ממוצר שרכש הוא יכול להחזיר אותו לחנות ולקבל את הכסף.
- לא, לפי החוק אי אפשר להתחרט אחרי קנייה. הקונה צריך להיות בטוח שהוא רוצה לקנות את המוצר לפני שהוא קונה.
- תלוי - לפי החוק אם ליד הקופה בחנות יש שלט ובו כתוב אם אפשר להחזיר מוצרים, ואם אפשר - באילו תנאים, החנות חייבת לפעול לפי מה שכתוב בשלט. אם אין שלט כזה - הקונה זכאי להחזיר את המוצר לחנות ולקבל את הכסף.



בדקת בחנות אחרת כמה זה עולה?

אירו 2

פרסום מחירים

חבריי ואני נוהגים לאכול ברשת המזון המהיר בונג'ריץ'-ראץ'. הרשת מפרסמת שהיא מוכרת ארוחות ילדים, הכוללות מנה עיקרית, תוספת, שתייה וקינח במחיר מבצע של 49 ש"ח. לאחרונה בדקנו כמה עולות המנות האלה שלא במסגרת המבצע, וגילינו שהן זולות ב-4 שקלים לכל ארוחה.

שאלה: האם הדבר מותר?

- לא, אסור לפרסם רק את המחיר הכולל, אלא צריך לפרט גם את המחיר של כל פריט בארוחה.
- לא, אסור לפרסם פרסום שמטעה את הציבור. ילדים והורים בטוחים כי מחיר ארוחת ילדים נמוך יותר ממחיר כל המנות המרכיבות את הארוחה.
- מותר, כי אין פה הטעיה. זאת דרך חוקית להרוויח עוד קצת כסף, והצרכן צריך להשוות מחירים ולהפעיל שיקול דעת.



אירו 3

תיקון מוצר השמלי

הור"י קנו לי לבר מצווה mp3 חדש ומשוכלל ב־250 ש"ח. לאחר שבוע המכשיר התקלקל. חזרתי לחנות וביקשתי שיתקנו את המכשיר, אך המוכרים אמרו לי שאין למכשיר תעודת אחריות (תעודה שבה היצרן או היבואן של המכשיר מתחייבים לתקן כל קלקול במהלך תקופת האחריות) - ולכן אין להם אפשרות לתקן אותו.

שאלה: האם הקונה זכאי לתיקון המכשיר ללא תשלום נוסף?

- כן, המכשיר עלה יותר מ־150 ש"ח, ולכן החנות הייתה חייבת לתת לקונה תעודת אחריות לתקופה של שנה ולשלוח את המכשיר לתיקון ללא תשלום, אם הוא התקלקל בתקופת האחריות.
- לא, אדם שרוצה לתקן מכשיר חשמלי צריך לשלם על כל תיקון. מי שמתקן את המכשיר צריך לקבל שכר על עבודתו.
- לא, אם מוצר חדש התקלקל זה רק בגלל שימוש לא נכון, ולכן על הקונה לשלם עבור התיקון.



דרשו תעודת אחריות של מוצרים שקניתם



אירו 4

הטעייה בפרסום מבצע

חיפשתי מתנה ליום ההולדת של אחותי. כשנכנסתי לחנות המתנות ראיתי שלט: כל היומנים - 20 ש"ח במקום 40 ש"ח. שמחתי, כי יומן נראה לי מתנה מתאימה. בחרתי יומן נחמד שמצורף אליו עט. כשהגעתי לקופה התברר לי שהיומן הזה לא נכלל במבצע, והוא עולה 40 ש"ח.

שאלה: האם יש כאן הטעייה בפרסום המבצע? אם כן, מהי?

- אין כה שום הטעייה. על הקונה לבדוק מה כלול במבצע. אפשר לגשת למוכר ולשאול.
- אין כאן הטעייה. מי שמקבל גם יומן וגם עט צריך לשלם יותר כסף.
- יש כאן הטעייה בפרסום. כשמפרסמים מבצע יש להציג את המחיר לפני המבצע ואת המחיר בזמן המבצע ולהפריד בין המוצרים הכלולים במבצע לבין אלה שאינם כלולים במבצע.



אירו 5

הצגת מחירים

חבריי ואני עצרנו ליד דוכן הממתקים. בחרנו 3 חפיסות של שוקולד. על כל חפיסת שוקולד היה כתוב המחיר: 5 ש"ח. לפי החישוב שלנו היינו צריכים לשלם 15 ש"ח. כשהגענו לקופה המוכר דרש מאתנו 21 ש"ח. כשהתפלאנו הוא הסביר לנו שהמחיר שכתוב על השוקולד הוא המחיר הקודם, והמחיר החדש הוא 7 ש"ח.



שאלה: מה קובע במקרה זה - המחיר על המוצר או המחיר בקופה?

- א. המחיר בקופה הוא המחיר הקובע, גם אם המחיר על המוצר שונה.
- ב. אפשר להגיע להסכמה עם המוכר על המחיר של המוצר.
- ג. המחיר על המוצר קובע, גם אם המחיר בקופה גבוה יותר.



אירו 6

ביטול קנייה

כשביקרתי עם הוריי בקניון עצרנו ליד דוכן של משחקי מחשב. המוכר הציע לנו הצעה מפתה מאוד - לקנות 3 משחקים ולקבל במתנה 3 משחקים נוספים. קיבלנו את ההצעה, שילמנו, והמוכר הבטיח לשלוח לנו את המשחקים בדואר. המשחקים שהגיעו בדואר לא היו המשחקים שהזמנו.

שאלה: האם מותר לי ולהוריי לבטל את העסקה?

- א. כן, מכיוון שלא קיבלנו את המוצר שהזמנו, מותר לנו לבטל את העסקה.
- ב. כן, אבל רק במקרה של משחקי מחשב, כי זה מוצר שמתחדש כל הזמן.
- ג. לא, צריך לחזור למוכר ולדרוש את המשחקים הנכונים. אסור לוותר.

חשוב לשים לב לפרטים הקטנים!

