כיתה י' | חינוך פיננסי | שיעור 1 מתוך 1 | 45 דק' | ציר 1: צרכנות מודעת | מתאים לממלכתי ולממלכתי-דתי

צרכנות נבונה: מחיר ליחידה, מבצעים, פרסום וזכויות הצרכן

🎯 מטרות השיעור

- התלמידים יחשבו מחיר ליחידת מידה ועלות כוללת (כולל משלוח ותשלומים), וישוו בין הצעות לפי החישוב ולא לפי הכותרת.
- התלמידים יזהו טכניקות שיווק והטיות צרכניות: מחיר "לפני" מנופח, לחץ זמן, מחסור מדומה, פרסום סמוי ושיווק משפיענים.
- התלמידים יכירו עקרונות כלליים בחוק הגנת הצרכן: איסור הטעיה, הצגת המחיר הכולל, ביטול עסקה בקנייה מרחוק ודמי ביטול.
- התלמידים ינסחו רשימת בדיקה אישית של 5 שאלות לפני קנייה.

📖 הסבר למורה

צרכנות נבונה היא קנייה מתוך שיקול דעת: יודעים מה צריך, משווים מחירים לפי יחידת מידה ולפי העלות הכוללת, מזהים מתי מנסים לשכנע אותנו, ומכירים את הזכויות שלנו. בני נוער בכיתה י' כבר קונים לבד, בעיקר ברשת ובטלפון, ונחשפים כל הזמן לפרסום ברשתות. השיעור בנוי סביב מקרים קטנים מהחיים: מדף בסופר, מבצע ברשת, הצעה לתשלומים ופוסט של משפיענית. המסר המרכזי: הכותרת של המבצע היא לא החישוב. בודקים כמה משלמים בסוף ובעד כמה מוצר, ובודקים מה החוק אומר לפני שמוותרים על כסף.

👩‍🏫 פעילות בכיתה (45 דקות)

חומרים: מקרן או לוח, מחשבונים (או טלפונים במצב מחשבון), דף העבודה ומילון המושגים, 4 כרטיסי תחנות (מודפסים מתוך דף העבודה: שאלות 1, 3, 5 ו-6)

1. **5 דק'** פתיחה: "המדף". מציגים על הלוח: דגני בוקר באריזה של 750 גרם ב-24.90 ₪, ולידה שלט צהוב "מבצע! 2 ב-40 ₪" על אריזות של 500 גרם. שואלים: מה הייתם קונים? אוספים הצבעה, ואז מחשבים יחד מחיר ל-100 גרם: האריזה הגדולה 3.32 ₪, המבצע 4.00 ₪. המבצע יקר יותר. שאלה לדיון: למה השלט גרם לנו לחשוב שהוא זול?
2. **10 דק'** מושגים: עוברים יחד על מילון המושגים (בדף העבודה). התלמידים מסמנים 3 מושגים שפגשו השבוע בעצמם, וכמה תלמידים משתפים דוגמה. המורה מדגישה ארבעה מושגים: מחיר ליחידת מידה, המחיר הכולל, פרסומת סמויה וביטול עסקה.
3. **17 דק'** תחנות בקבוצות (4 קבוצות, כ-4 דקות לכל תחנה): (1) מחיר ליחידה ו-"1+1"; (2) תשלומים: כמה עולה "רק 108 ₪ לחודש"?; (3) ביטול עסקה ברשת: אפשר או אי אפשר, וכמה מחזירים?; (4)

פוסט של משפיענית: האם זו פרסומת ואיך יודעים? כל קבוצה רושמת תשובה ונימוק קצר.

4. **8 דק'** הטיות ורשימת בדיקה: מציגים 4 משפטים מאתר קניות ("נשארו רק 2!", "המחיר עולה בעוד 10 דקות", "1,000 אנשים קנו היום", "משלוח חינם בקנייה מעל 200 ₪"). התלמידים מתאימים לכל משפט את ההטיה, ובזוגות כותבים 5 שאלות שישאלו את עצמם לפני קנייה.
5. **5 דק'** סיכום וכרטיס יציאה: כל תלמיד כותב (1) דבר אחד שבודקים לפני שמאמינים למבצע, (2) מה עושים אם קנו ברשת מוצר תקין והתחרטו. המורה מסכמת: הכותרת היא לא החישוב, ומי שמכיר את החוק לא מוותר על כספו.

🔑 מילון מושגים: 20 מושגים

צרכנות נבונה	קנייה מתוך שיקול דעת: יודעים מה צריך, משווים, בודקים את העלות הכוללת ומכירים את הזכויות.
השוואת מחירים	בדיקה של כמה הצעות לאותו מוצר או למוצרים דומים, בחנויות ובאתרים שונים, לפני שמחליטים.
מחיר ליחידת מידה	המחיר ל-100 גרם, לליטר או ליחידה אחת. מחשבים: מחיר האריזה חלקי הכמות. כך משווים בין אריזות בגדלים שונים.
המחיר הכולל	כל מה שמשלמים בעד המוצר, כולל מע"מ ותשלומי חובה. לפי החוק זה המחיר שצריך להופיע על המוצר.
מבצע (מכירה מיוחדת)	מכירה במחיר מוזל לזמן מוגבל, כמו מכירת סוף עונה או מכירה לרגל אירוע. מבצע אמיתי מוזל ביחס למחיר שנדרש בפועל לפני כן.
"1+1" ו"2 ב-..."	מבצע שבו קונים כמות. משתלם רק אם המחיר ליחידה באמת נמוך יותר, ואם באמת צריך את הכמות לפני שהמוצר מתקלקל.
פרסום ושיווק	כל הדרכים שבהן עסק מנסה לגרום לנו לקנות: מודעות, שלטים, סרטונים, מבצעים, עיצוב האריזה וסידור המדף.
פרסומת סמויה	פרסומת שנראית כמו תוכן רגיל (כתבה, סרטון, המלצה) בלי שכתוב בבירור שזו פרסומת. החוק רואה בה פרסומת מטעה.
שיווק משפיענים	עסק משלם או נותן מתנות לאדם עם הרבה עוקבים ברשת, כדי שימליץ על המוצר. המלצה כזו היא פרסומת.
הטיות צרכניות	טעויות חשיבה שגורמות לנו לקנות יותר או ביוקר: עיגון (משווים למחיר "לפני" מנופח), לחץ זמן, מחסור מדומה ("נשארו 2"), "כולם קונים".
רכישה אימפולסיבית	קנייה ברגע, מתוך רגש או לחץ, בלי תכנון ובלי השוואה. עצה פשוטה: לחכות יום לפני קנייה שלא תוכננה.

מדיניות החזרת מוצרים	הכללים שהחנות קובעת להחזרה או להחלפה. היא לא יכולה לגרוע מהזכויות שנותן החוק.
ביטול עסקה	זכות שנותן החוק לבטל קנייה בתנאים מסוימים. בקנייה מרחוק: בתוך 14 ימים מקבלת המוצר או מסמך הפרטים, לפי המאוחר, למעט חריגים.
דמי ביטול	סכום שהעסק רשאי לגבות כשמבטלים קנייה מרחוק בלי פגם: עד 5% מהמחיר או 100 ₪, הנמוך מביניהם. כשהמוצר פגום או לא סופק בזמן, אסור לגבות.
עסקה ברשת (עסקת מכר מרחוק)	קנייה בלי שהקונה והמוכר נפגשים: באתר, באפליקציה, בטלפון או בדואר.
חוק הגנת הצרכן	חוק משנת 1981 שמגן על צרכנים מול עוסקים (עסקים): אוסר הטעיה, מחייב להציג מחיר, ונותן זכות ביטול בעסקאות מסוימות.
אחריות	התחייבות של היצרן, היבואן או המוכר לתקן או להחליף מוצר שהתקלקל בתקופה מסוימת. בודקים מה כתוב בתעודת האחריות.
תשלומים וריבית בתשלומים	"תשלומים ללא ריבית": סך התשלומים שווה למחיר במזומן. "תשלומים בקרדיט" או "באשראי": יש תוספת, וסך התשלומים גבוה מהמחיר במזומן.
קנייה מיד שנייה	קנייה של מוצר משומש, בזול יותר. כשקונים מאדם פרטי ולא מעסק, ההגנות של חוק הגנת הצרכן לרוב לא חלות, ולכן בודקים את המוצר היטב לפני תשלום.
דמי משלוח ועלות כוללת	דמי משלוח הם חלק מהמחיר. משווים לפי העלות הכוללת: מחיר המוצר ועוד משלוח, עמלות ותוספת על תשלומים.

המילון מופיע גם בדף העבודה, להדפסה לתלמידים.

⚖️ מה אומר החוק: עקרונות כלליים

לפי נוסח חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (נבדק 11.11.2026). אלה עקרונות כלליים בלבד, לא ייעוץ משפטי; לחוק ולתקנות יש תנאים וחריגים.

- **איסור הטעיה (סעיף 2):** אסור לעוסק לעשות דבר שעלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה. בין העניינים המהותיים שהחוק מונה: הכמות, המחיר הרגיל או המחיר שנדרש בעבר, תנאי האשראי ושיעור הריבית, תנאי האחריות ותנאי הביטול. לכן מחיר "לפני הנחה" שלא נדרש באמת הוא בעיה.
- **פרסומת מטעה וסמויה (סעיף 7):** פרסומת שעלולה לגרום לאדם סביר לחשוב שהיא לא פרסומת נחשבת פרסומת מטעה, גם אם התוכן שלה נכון. הגדרת "פרסומת" בחוק כוללת גם פרסום שהמפרסם קיבל עליו תשלום או טובת הנאה.

- **הצגת המחיר הכולל (סעיפים 17א-17ב):** על המוצר צריך להופיע המחיר הכולל, בשקלים, כולל מע"מ ותשלומי חובה. המחיר שמוצג על המוצר מחייב, גם אם בקופה מופיע מחיר גבוה יותר. לסוגי מוצרים מסוימים נקבעה בתקנות חובה להציג גם מחיר ליחידת מידה (באילו חנויות ומוצרים: **לבירור** בדף הרשות).
- **ביטול קנייה מרחוק (סעיף 14ג):** בקנייה באתר, באפליקציה או בטלפון אפשר לבטל מיום הקנייה ועד 14 ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך הפרטים, לפי המאוחר. החריגים כוללים, בין השאר: מוצרים פסידים (כמו מזון), מוצר שיוצר במיוחד בעבור הצרכן, ומוצר שאפשר להעתיק (תוכנה, הקלטה) אם האריזה המקורית נפתחה.
- **מה מקבלים בחזרה (סעיף 14ה):** העסק מחזיר את הכסף בתוך 14 ימים מקבלת הודעת הביטול. כשמבטלים בלי פגם, הוא רשאי לגבות דמי ביטול של עד 5% מהמחיר או 100 ₪, הנמוך מביניהם. כשהמוצר פגום, לא תואם את מה שהובטח או לא סופק בזמן, אסור לגבות דמי ביטול.
- **אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות ועולים חדשים (סעיף 14ג1):** בקנייה מרחוק שכללה שיחה עם העוסק, הם רשאים לבטל בתוך ארבעה חודשים.
- **תשלומים (סעיפים 8-10):** החוק מבחין בין "מחיר לשיעורין" (תשלומים בלי תוספת על המחיר במזומן) לבין "מחיר באשראי" (עם תוספת). לגבי מוצרים שנקבעו בצו, העוסק חייב לגלות מראש את המחיר במזומן, את המחיר באשראי ואת שיעור הריבית השנתי. אם התברר שהמחיר לשיעורין גבוה מהמחיר במזומן, הצרכן רשאי לשלם את הסכום הנמוך.
- **קנייה בחנות פיזית:** הכללים שונים ומצומצמים יותר: זכות הביטול חלה רק על סוגי מוצרים מסוימים ובתנאים שנקבעו בתקנות, ולפעמים מקבלים זיכוי ולא כסף. חנות שמגבילה החזרות צריכה לפרסם "מדיניות החזרת מוצרים". הפרטים המדויקים: **לבירור** בדף הרשות לפני השיעור.
- **אחריות ויד שנייה:** לגבי מוצרים רבים, בעיקר מוצרי חשמל ואלקטרוניקה, נקבעו כללים לאחריות ולשירות אחרי מכירה; את התקופה ואת סוגי המוצרים בודקים בתעודת האחריות ובדף הרשות (**לבירור**). החוק חל על עסקה בין עוסק לצרכן; כשקונים מאדם פרטי, הגנות החוק לרוב לא חלות.

💡 הערות למורה

לא שואלים תלמידים כמה כסף יש להם או למשפחה, ולא מבקשים לשתף קניות אישיות; כל המוצרים, המותגים, האתרים והמחירים בשיעור בדויים. טעויות נפוצות: להשוות מחיר לאריזה במקום מחיר ליחידה; לשכוח דמי משלוח; לחשוב ש"תשלומים" תמיד בלי ריבית; לחשוב שאפשר לבטל כל קנייה בכל זמן. הפרטים המשפטיים בשיעור הם עקרונות כלליים ואינם ייעוץ משפטי. החוק והתקנות מתעדכנים ויש בהם תנאים וחריגים, ולכן כדאי לפתוח את דפי הרשות להגנת הצרכן לפני השיעור. למתקדמים: לבחור מוצר אמיתי שהם שוקלים לקנות, ולהשוות שלוש הצעות לפי עלות כוללת (מחיר, משלוח, תשלומים, אחריות ומדיניות החזרה).

📝 בדף העבודה

צרכנות נבונה: מקרים מהחיים: 9 מקרים מהחיים (מחיר ליחידה ו-1+1, מבצע מטעה, תשלומים, עלות כוללת עם משלוח, ביטול עסקה ברשת, משפיענים, הטיות, יד שנייה ורשימת בדיקה אישית), מילון מושגים לתלמיד, ומחוון מלא בסוף.

🔗 מקורות רשמיים לבדיקה

- נוסח חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (ויקיטקסט)
- הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (gov.il)
- ביטול עסקה: באינטרנט ובחנויות (gov.il)
- הצגת מחירים לפי סעיפים 17א-17ז (gov.il)
- מכירה מיוחדת: מבצעים (gov.il)

המידע כללי. כללים, סכומים ומועדים מתעדכנים: בודקים במקורות הרשמיים לפני השיעור. ראו גם: זכויות צרכן בקנייה ברשת ובלאק פריידי והנחות.

מחוון למורה

מחוון: צרכנות נבונה: מקרים מהחיים

1. א. א: 15.90 ₪ ל-100 מ"ל. ב: 27.90 ₪ ל-100 מ"ל. ג: 12.90 ₪ ל-100 מ"ל. ב. אפשרות ג (המבצע) הזולה ביותר ליחידה. ג. למשל: לא באמת צריכים שני בקבוקים; המוצר עלול להתקלקל או לפוג לפני שמשתמשים בו; משלמים יותר כסף עכשיו; קונים מוצר שלא תכננו. בפתיחת השיעור ראינו מקרה הפוך: שם המבצע היה יקר יותר.

2. א. 399 ₪ × 0.5 = 199.50. ב. 229 ₪ - 199.50 = 29.50; 29.50 : 229 ≈ 0.129, כלומר כ-12.9%. ההנחה האמיתית היא כ-12.9%, לא 50%. ג. עיגון: המחיר "לפני" הגבוה גורם להנחה להיראות גדולה. ד. סעיף 2 מונה את "המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר" כעניין מהותי בעסקה, ואסור להטעות בו. מחיר "לפני" שלא נדרש באמת עלול להטעות.

3. א. 108 ₪ × 12 = 1,296. ב. 1,296 ₪ - 1,200 = 96; 96 : 1,200 = 0.08, כלומר 8%. ג. כן: 400 ₪ × 3 = 1,200, בדיוק המחיר במזומן. ד. למשל: מה המחיר במזומן? מה סך כל התשלומים? מה שיעור הריבית? האם אפשר לשלם בפחות תשלומים בלי תוספת?

4. א. אתר א: 260 ₪ + 35 = 295. אתר ב: 279 ₪. חנות ג: נסיעה הלוך וחזור 12 ₪ (פעמיים 6 ₪), ולכן 289 ₪ + 12 = 301. ב. אתר ב הזול ביותר, ב-22 ₪ פחות מחנות ג (301 - 279 = 22). ג. למשל: אפשר למדוד ולוודא מידה; מקבלים את המוצר מיד; קל לפנות למוכר.

5. א. כן. מ-3.11 עד 12.11 עברו 9 ימים, פחות מ-14. דמי ביטול: 5% מ-450 ₪ = 22.50, פחות מ-100 ₪. יחזרו 450 ₪ - 22.50 = 427.50. ב. כן. 5% מ-3,000 ₪ = 150, יותר מ-100 ₪, ולכן דמי הביטול

הם 100 ₪. יחזרו 2,900 ₪. ג. כן, והמוצר פגום, ולכן אסור לגבות דמי ביטול. יחזרו כל 1,600 ₪. ד. לרוב לא: מוצר שיוצר במיוחד בעבור הצרכן הוא אחד החריגים לזכות הביטול. ה. לא לפי החוק: עברו יותר מ-14 ימים מקבלת המוצר ומסמך הפרטים. אפשר לבדוק אם מדיניות ההחזרה של האתר נדיבה יותר.

6. א. למשל: קוד הנחה אישי; לינק לקנייה; שבח מוגזם ("שינתה לי את החיים"); מוצר אחד במרכז הסרטון. ב. סעיף 7: פרסומת שעלולה לגרום לאדם סביר לחשוב שהיא לא פרסומת נחשבת פרסומת מטעה, גם אם התוכן נכון. אם המשפיענית קיבלה תשלום או מתנה, זו פרסומת ויש לסמן אותה בבירור. ג. למשל: האם היא קיבלה תשלום או מתנה? האם אני צריך את המוצר? מה המחיר באתרים אחרים? מה אומרים קונים שלא קיבלו כלום?

7. א. מחסור מדומה. ב. לחץ זמן. ג. "כולם קונים". ד. השפעת "חינם": מוסיפים מוצר של 30 ₪ ויותר כדי "לחסוך" משלוח. ה. עיגון: מחיר מחירון גבוה גורם ל-499 ₪ להיראות זול.

8. א. 850 = 600 - 1,450 ₪; 0.586 ≈ 1,450 : 850, כלומר כ-58.6%. ב. למשל: מצב הבלמים, השרשרת והצמיגים; רכיבה קצרה לניסיון; שהאופניים לא גנובים (קבלה, מספר שלדה); לפגוש במקום ציבורי. ג. חוק הגנת הצרכן חל על עסקה בין עוסק לצרכן. בקנייה מאדם פרטי ההגנות שלו, כמו זכות הביטול, לרוב לא חלות.

9. תשובה אישית. דוגמאות: האם אני צריך את זה או רק רוצה? כמה זה עולה ליחידה ובסך הכול, עם משלוח ותשלומים? בדקתי לפחות שתי הצעות נוספות? האם אפשר לבטל או להחזיר, ומה האחריות? האם הייתי קונה גם בלי המבצע או בלי הסרטון?