כיתה ט' | חינוך פיננסי | שיעור 5 מתוך 14 | 45 דק' | מתאים לממלכתי וממלכתי-דתי

📜 זכויות הצרכן

🎯 מטרות השיעור

- להכיר עקרונות בסיסיים של הגנת הצרכן בישראל
- לדעת מה לעשות כשנתקלים בבעיה בקנייה
- לתרגל כתיבת פנייה עניינית לעסק

🚪 פתק כניסה (2 דקות)

בתחילת השיעור כל תלמיד עונה על פתק, בלי ציון:

1. קניתם פעם מוצר שהתקלקל מהר או לא היה כמו בתמונה? מה עשיתם?
2. איפה שמים את הקבלה אחרי קנייה? כתבו בכנות.
3. מה ההבדל, לדעתכם, בין "אחריות" לבין "להחזיר מוצר"?

למורה: 1. אוספים מקרים, בלי שמות של חנויות. 2. רבים זורקים את הקבלה; זו נקודת פתיחה טובה לחשיבות שלה כהוכחה. 3. השערות בלבד. בשיעור: אחריות היא תיקון או החלפה של מוצר פגום; ביטול עסקה הוא ביטול הקנייה עצמה, בתנאים שקבע החוק. אין צורך לתקן עכשיו; הפתקים מראים למורה מה התלמידים כבר יודעים.

🔑 מושגי מפתח

הגנת הצרכן
חוקים שנועדו להגן על הקונים מפני הטעיה וניצול.

הטעיה
מסירת מידע לא נכון או חלקי שגורם לנו לקנות.

ביטול עסקה
הזכות לבטל קנייה בתנאים מסוימים שקבע החוק.

קבלה וחשבונית
מסמך שמוכיח מה קנינו, מתי ובכמה. חשוב לשמור אותו.

אחריות
התחייבות של היצרן או המוכר לתקן או להחליף מוצר פגום לתקופה מסוימת.

📖 הסבר למורה

בישראל יש חוק להגנת הצרכן. הרעיון המרכזי: עסק חייב לתת מידע אמיתי וברור על מה שהוא מוכר, ואסור לו להטעות. לפי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן: מוצר שנקנה מרחוק (באינטרנט או בטלפון) אפשר לבטל בתוך 14 יום מיום קבלתו, והעסק רשאי לגבות דמי ביטול של 5% מהמחיר או 100 ₪, הנמוך מביניהם (כשהמוצר פגום, אסור לגבות). בחנות הכללים אחרים: זכות הביטול חלה רק על חלק מהמוצרים ובתנאים, ועל השאר החנות רשאית להגביל החזרות אם תלתה שלט "מדיניות החזרת מוצרים". ביטול לא תמיד מחזיר כסף: כשאין זכאות להחזר כספי לפי החוק, מקבלים זיכוי בסכום ששולם. לכל סוג קנייה יש כללים משלו, ולכן בודקים בדף הרשמי לפני שפונים.

כשיש בעיה, הסדר המומלץ: לשמור קבלה ותיעוד, לפנות קודם לעסק בצורה עניינית ובכתב, ואם זה לא עוזר, לפנות לגופים שמטפלים בתלונות צרכנים. פנייה רגועה, עם פרטים מדויקים ובקשה ברורה, מצליחה הרבה יותר מפנייה כועסת.

👩‍🏫 פעילות בכיתה

1. פתק כניסה (2 דקות): התלמידים עונים על שלוש שאלות קצרות (ראו למעלה).
2. פתיחה: סיפור דמיוני: דניאל הזמין באינטרנט אוזניות, וקיבל דגם אחר מזה שבתמונה. מה הייתם עושים?
3. הסבר על עקרונות הגנת הצרכן: מידע אמיתי, איסור הטעיה, ביטול עסקה, אחריות, שמירת קבלה.
4. בקבוצות: כל קבוצה מקבלת מקרה דמיוני (מוצר פגום, מחיר שונה בקופה, מנוי שקשה לבטל) וכותבת מה הצעדים הנכונים.
5. כתיבה: פנייה קצרה לעסק בשם דניאל. מילוי דף העבודה.
6. כרטיס יציאה (2 דקות). מי שסיים מוקדם: ★ חלק אקסטרה למתקדמים בדף העבודה.

💡 הערות למורה

הפרטים בחוק משתנים ויש להם חריגים. השיעור מלמד עקרונות ודרך פעולה, לא ייעוץ משפטי. מומלץ שהמורה תבדוק את הכללים העדכניים לפני השיעור.

מקורות רשמיים (נבדקו 8.11.2026): הרשות להגנת הצרכן: ביטול עסקה, באינטרנט ובחנויות · תווי קנייה, זיכויים ושוברי מתנה

❓ שאלות תרגול (בודקים בלחיצה)

1. מה אסור לעסק לעשות לפי עקרונות הגנת הצרכן?

למכור במבצע | להטעות את הקונה | לתת אחריות | לשלוח קבלה

2. איך כדאי לפנות לעסק כשיש בעיה?

בצעקות | בכתב, בצורה עניינית עם פרטים | רק דרך הרשתות | בלי פרטים

3. מה כדאי לעשות לפני שמבטלים קנייה מרחוק?

לבדוק את התנאים והכללים המעודכנים | להניח שאפשר תמיד | לחכות שנה | לזרוק את האריזה

4. בחנות יש שלט שמגביל החזרות. מה צריכה להיות כותרת השלט לפי הרשות להגנת הצרכן?

"אין החזרות" | "מדיניות החזרת מוצרים" | "תקנון" | אין צורך בשלט

🎟️ כרטיס יציאה (2 דקות)

בסוף השיעור כל תלמיד כותב על פתק:

1. כתבו את שלושת הצעדים הראשונים כשמוצר שקניתם פגום.
2. השלימו: "פנייה טובה לעסק כוללת..."

תשובות אפשריות: 1. לשמור קבלה ותיעוד; לפנות לעסק בצורה עניינית ובכתב; אם לא עוזר, לפנות לגוף שמטפל בתלונות צרכנים. 2. מה קניתי ומתי, מה הבעיה, ובקשה ברורה (תיקון, החלפה או החזר), בטון רגוע.

📝 בדף העבודה

פתק כניסה, 5 תרגילים, ★ חלק אקסטרה למתקדמים וכרטיס יציאה. מחוון מלא בעמוד השני. למתקשים יש דף עם תמיכה: מחסן מילים, שאלות הקפה ומשפטי פתיחה.

המידע כללי ואינו ייעוץ פיננסי או משפטי מותאם אישית. כל המספרים והשמות בשיעור דמיוניים.

מחוון: זכויות הצרכן

🚪 **פתק כניסה:** 1. אוספים מקרים, בלי שמות של חנויות. 2. רבים זורקים את הקבלה; זו נקודת פתיחה טובה לחשיבות שלה כהוכחה. 3. השערות בלבד. בשיעור: אחריות היא תיקון או החלפה של מוצר פגום; ביטול עסקה הוא ביטול הקנייה עצמה, בתנאים שקבע החוק. לקבל כל תשובה סבירה; הפתק לא נבדק בציון.

1. ב. לפנות לעסק עם הקבלה
2. ב. כי היא מוכיחה מה קנינו, מתי ובכמה
3. לפנות בנימוס לקופה או למנהל, להצביע על המחיר במדף ולבקש לשלם את המחיר שהוצג.
4. צריכה לכלול: מה הוזמן ומתי (מספר הזמנה), מה התקבל, ובקשה ברורה (החלפה או החזר).
5. אחריות: תיקון או החלפה של מוצר פגום לתקופה מסוימת. ביטול עסקה: ביטול הקנייה עצמה בתנאים שקבע החוק, גם בלי שהמוצר פגום.

★ חלק אקסטרה למתקדמים

6. דוגמה: "סליחה, על המדף כתוב 15 ₪ וחויבתי 19 ₪." / "רגע, אבדוק." / "אשמח לשלם את המחיר שהוצג על המדף." / "תודה." לבדוק נימוס, עובדות ובקשה ברורה.
7. לפי דף הרשות "ביטול עסקה: באינטרנט ובחנויות": בגדים ונעליים הם מהמוצרים שיש עליהם זכות ביטול בחנות, אם המחיר מעל 50 ₪, לא נעשה בהם שימוש ותווית המחיר לא הוסרה, ועד תום שני ימים שאינם ימי מנוחה מיום הקנייה; העסק רשאי לגבות דמי ביטול של 5% או 100 ₪, הנמוך. לכן "אין החזרות" לא מבטל את הזכות הזו. שלט שמגביל החזרות צריך להיות בגודל A4 לפחות ובכותרת "מדיניות החזרת מוצרים". "בזיכוי בלבד": ביטול בחנות לא תמיד מחזיר כסף; כשאין זכאות להחזר כספי לפי החוק נותנים זיכוי בסכום ששולם, שתוקפו שנתיים. מה לברר מול החנות: האם יחזירו כסף או זיכוי, ומה התנאים. לבדוק שהתלמיד ציין את הדף.

🎟️ **כרטיס יציאה:** 1. לשמור קבלה ותיעוד; לפנות לעסק בצורה עניינית ובכתב; אם לא עוזר, לפנות לגוף שמטפל בתלונות צרכנים. 2. מה קניתי ומתי, מה הבעיה, ובקשה ברורה (תיקון, החלפה או החזר), בטון רגוע.

נכתב על ידי טאב · נוצר בבינה מלאכותית