כיתות י'–י"ב | חינוך פיננסי | שיעור 4 מתוך 4 | 45 דק' | מתאים למלכתי ולממלכתי-דתי

🛍️ זכויות צרכן בקנייה ברשת: ביטול עסקה והחזרות

🎯 מטרות השיעור

- להכיר את הזכות לבטל עסקה בקנייה מרחוק (באינטרנט או בטלפון) ואת החריגים לה
- להבחין בין ביטול עסקה, החזרה לפי מדיניות החנות ואחריות על מוצר פגום
- לתרגל בדיקה של מדיניות החזרת מוצרים מול מקור רשמי ולכתוב בקשת ביטול

🚪 פתק כניסה (2 דקות)

בתחילת השיעור כל תלמיד עונה על פתק, בלי ציון:

1. קניתם פעם משהו ברשת שלא התאים? מה עשיתם?
2. מה ההבדל, לדעתכם, בין לקנות בחנות לבין לקנות באתר?
3. מה זה, לדעתכם, "ביטול עסקה"?

למורה: 1. אוספים מקרים, בלי שמות של חנויות. 2. באתר לא רואים ולא מודדים את המוצר; זה הבסיס לזכות הביטול בקנייה מרחוק. 3. השערות; בשיעור: הזכות שנותן החוק לבטל קנייה מרחוק בתנאים מסוימים. אין צורך לתקן עכשיו; הפתקים מראים למורה מה התלמידים כבר יודעים.

🔑 מושגי מפתח

עסקת מכר מרחוק
קנייה שבה הקונה והמוכר לא נפגשים: באתר, באפליקציה או בטלפון.

ביטול עסקה
הזכות שקבע החוק לבטל קנייה מרחוק בתוך 14 יום מקבלת המוצר, גם בלי שהמוצר פגום, למעט חריגים.

דמי ביטול
סכום שהעסק רשאי לגבות כשמבטלים בלי פגם: 5% מהמחיר או 100 ₪, הנמוך מביניהם. כשהמוצר פגום, אסור לגבות.

מדיניות החזרת מוצרים
הכללים שהחנות עצמה קובעת להחזרה או להחלפה, בשלט בחנות (A4 לפחות, בכותרת הזו) או באתר. היא לא יכולה לפגוע בזכויות שנותן החוק.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

הגוף הממשלתי שמפרסם את זכויות הצרכן ומטפל בתלונות. האתר שלה ב-gov.il.

📖 הסבר למורה

בקנייה ברשת אי אפשר לגעת במוצר לפני שקונים, ולכן החוק נותן לקונה זכות מיוחדת: לבטל את העסקה בתוך תקופה שנקבעה בחוק, גם אם המוצר תקין. לפי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן: מוצר שנקנה מרחוק אפשר לבטל **בתוך 14 יום** מיום קבלת המוצר או מיום קבלת טופס הגילוי, לפי המאוחר, וגם אחרי שימוש. כשמבטלים בלי פגם, הקונה מחזיר את המוצר על חשבונו, והעסק רשאי לגבות דמי ביטול של **5% ממחיר העסקה או 100 ₪, הנמוך מביניהם**. כשהמוצר פגום או לא סופק בזמן, אסור לגבות דמי ביטול, והעסק אוסף את המוצר. בכל מקרה העסק חייב להחזיר את הכסף בתוך 14 יום מקבלת הודעת הביטול. הזכות לא חלה, בין השאר, על מוצרים פסידים (מתכלים, חיי מדף קצרים), על מוצר שיוצר במיוחד לפי דרישות הצרכן ועל מוצר שאפשר להעתיק אם האריזה המקורית נפתחה.

בחנות פיזית הכללים אחרים: זכות הביטול חלה רק על סוגי מוצרים מסוימים, כשערך המוצר עולה על 50 ₪ ולא נעשה בו שימוש (בבגדים ונעליים: עד תום שני ימים שאינם ימי מנוחה מיום הקנייה, אם תווית המחיר לא הוסרה). על מוצרים אחרים החנות רשאית להגביל החזרות, אבל אז היא חייבת לתלות שלט בגודל A4 לפחות שכותרתו "**מדיניות החזרת מוצרים**". ביטול בחנות לא תמיד מחזיר כסף: כשאין זכאות להחזר כספי לפי החוק, מקבלים **זיכוי** (שובר) בסכום ששולם, שתוקפו שנתיים. כדאי להבחין בין שלושה דברים: ביטול עסקה (זכות מהחוק, בתנאים שלו), מדיניות החזרת מוצרים של החנות (שלט בחנות או דף באתר), ואחריות (תיקון או החלפה של מוצר פגום). ביום מבצעים גדול כמו בלאק פריידי קונים מהר ובלחץ, ולכן כדאי לשמור צילום מסך של ההזמנה ושל המחיר, לקרוא את מדיניות הביטול לפני התשלום, ולבקש ביטול בכתב כדי שיהיה תיעוד.

👩‍🏫 פעילות בכיתה

1. פתק כניסה (2 דקות): התלמידים עונים על שלוש שאלות קצרות (ראו למעלה).
2. פתיחה: הסרטון על בלאק פריידי (2:26) ושתי שאלות לדיון (ראו למטה).
3. הסבר: ביטול עסקה בקנייה מרחוק, דמי ביטול, חריגים, מדיניות החזרת מוצרים ואחריות. המורה מציגה את הדף הרשמי של הרשות להגנת הצרכן.
4. משימה בזוגות: שלושה מקרים דמיוניים (נעליים תקינות שלא מתאימות, אוכל שהוזמן, חולצה עם הדפס אישי): האם אפשר לבטל? מה בודקים?
5. כתיבה: בקשת ביטול קצרה בכתב. מילוי דף העבודה.
6. כרטיס יציאה (2 דקות). מי שסיים מוקדם: ★ חלק אקסטרה למתקדמים בדף העבודה.

💡 הערות למורה

החוק והתקנות כוללים תנאים, מועדים וחריגים. המועדים והסכומים בשיעור מצוטטים מדפי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (נבדקו 8.11.2026): ביטול עסקה: באינטרנט ובחנויות · תווי קנייה, זיכויים

ושוברי מתנה. הדפים מתעדכנים, ולכן כדאי לפתוח אותם לפני השיעור. השיעור מלמד עקרונות ודרך פעולה, ואינו ייעוץ משפטי.

🎬 סרטון לשיעור: בלאק פריידי ובהלת קניות

למורה: סרטון של כשתי דקות וחצי. מתאים כפתיחה לשיעור, לפני ההסבר על ביטול עסקה. אחרי הצפייה, שתי שאלות לדיון:

1. אילו אמצעים בסרטון יוצרים לחץ לקנות מהר (שעון עצר, "נשארו רק 2", מחיר "לפני" מנופח)? איפה ראיתם אותם באתר או בחנות אמיתיים?
2. לפני קנייה ביום מבצעים גדול: איך תבדקו אם ההנחה אמיתית ואם אתם באמת צריכים את המוצר? כתבו שלושה צעדים.

הסרטון זמין גם בעמוד סרטונים.

❓ שאלות תרגול (בודקים בלחיצה)

1. קניתם ברשת נעליים תקינות שלא אהבתם. האם יש לכם זכות לבטל?

- אף פעם
- לרוב כן, בתוך התקופה שקבע החוק ובתנאים שלו
- רק אם הן פגומות
- רק בחנות פיזית

2. מה ההבדל בין ביטול עסקה לבין אחריות?

- אין הבדל
- ביטול: מבטלים את הקנייה; אחריות: תיקון או החלפה של מוצר פגום
- אחריות רק לבגדים
- ביטול רק למוצר פגום

3. איך הכי כדאי לבקש ביטול?

- בטלפון בלי לרשום כלום
- בכתב, עם מספר הזמנה ותאריך
- בתגובה ברשת
- לא לבקש

4. הזמנתם באתר נעליים ב-300 ₪, הן תקינות אבל לא מתאימות. ביטלתם אחרי 5 ימים. מה העסק רשאי לגבות?

- כלום, אסור לבטל
- דמי ביטול של 5% (15 ₪), כי זה פחות מ-100 ₪
- 100 ₪ תמיד
- 50% מהמחיר

🎟️ כרטיס יציאה (2 דקות)

בסוף השיעור כל תלמיד כותב על פתק:

1. כתבו מקרה אחד שבו לרוב אין זכות לבטל קנייה ברשת.
2. איפה בודקים את הכללים הרשמיים לביטול עסקה?

תשובות אפשריות: 1. למשל: מוצר מתכלה (אוכל), מוצר שהוכן במיוחד לפי הזמנה. לבדוק מול רשימת החריגים הרשמית. 2. באתר הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ב-gov.il.

📝 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.

מקורות רשמיים לבדיקה

- הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (gov.il)

המידע כללי ואינו ייעוץ פיננסי או משפטי מותאם אישית. כל המספרים והשמות בתרגילים דמיוניים. כללים ועמלות מתעדכנים: בודקים במקורות הרשמיים.

מחוון: זכויות צרכן בקנייה ברשת: ביטול עסקה והחזרות

🚪 **פתק כניסה:** 1. אוספים מקרים, בלי שמות של חנויות. 2. באתר לא רואים ולא מודדים את המוצר; זה הבסיס לזכות הביטול בקנייה מרחוק. 3. השערות; בשיעור: הזכות שנותן החוק לבטל קנייה מרחוק בתנאים מסוימים. לקבל כל תשובה סבירה; הפתק לא נבדק בציון.

1. ב. הזמנה באתר אינטרנט.
2. ב. לא יכולה לפגוע בזכויות שבחוק.
3. (1) כן: בתוך 14 יום מקבלת המוצר, גם אחרי מדידה. הקונה מחזיר על חשבונו, והעסק רשאי לגבות דמי ביטול של 5% או 100 ₪, הנמוך. (2) עוגה היא מוצר פסיד (חיי מדף קצרים): הזכות לא חלה. (3) חולצה שהודפסה במיוחד לפי דרישת הצרכן: הזכות לא חלה. (מקור: הרשות להגנת הצרכן, "ביטול עסקה: באינטרנט ובחנויות".)
4. צריכה לכלול: שם, מספר הזמנה, תאריך הקנייה והקבלה, המוצר, משפט ברור "אני מבקש/ת לבטל את העסקה", ובקשה להחזר. לשמור עותק.
5. למשל: לבדוק מחיר במקום נוסף, לבדוק אם תכננתי לקנות, לקרוא את מדיניות הביטול, לצלם את ההזמנה והמחיר.

★ חלק אקסטרה למתקדמים

6. לפי הכלל שבאתר: 5% מ-400 = 20 ₪, וזה נמוך מ-100, ולכן מקבלים 380 ₪. ב-3,000 ₪: 5% = 150 ₪, הנמוך הוא 100 ₪, ולכן מקבלים 2,900 ₪. (זה הכלל שבדף הרשמי של הרשות להגנת הצרכן, נבדק 8.11.2026.)
7. תשובה לפי הדף הרשמי. לבדוק שהתלמיד בדק כל משפט מול מקור, ולא רק כתב "אסור". לפי הדף הרשמי: "רק בזיכוי" לא מתאים לביטול עסקה מרחוק לפי החוק, כי העסק חייב להשיב את הכסף בתוך 14 יום מהודעת הביטול. "אין ביטול אחרי פתיחת האריזה": לא נכון לכל המוצרים; הדף כותב שגם אחרי שימוש אפשר להחזיר מוצר שנקנה מרחוק, והחריג הוא מוצר שאפשר להעתיק (למשל תוכנה) שאריזתו נפתחה. "דמי טיפול 50 ₪": דמי הביטול המותרים הם 5% או 100 ₪, הנמוך; על מוצר של 400 ₪ זה לכל היותר 20 ₪.

🎟️ **כרטיס יציאה:** 1. למשל: מוצר מתכלה (אוכל), מוצר שהוכן במיוחד לפי הזמנה. לבדוק מול רשימת החריגים הרשמית. 2. באתר הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ב-gov.il.

נכתב על ידי טאב · נוצר בבינה מלאכותית