

דף תרגול: זכויות צרכניות – חוקים, תלונות ומנגנוני הגנה

מהדורה למורה חנ״מ

מהדורה למורה – מפתח תשובות

מטרות הדף:

- להכיר את עיקרי חוק הגנת הצרכן ואת זכות הביטול
- להבין מהי חובת גילוי נאות ולמה היא חשובה
- לדעת אילו צעדים אפשר לנקוט כשיש בעיה עם מוצר או עסקה

גרסת חנ״מ – פחות פריטים, עד 3 אפשרויות בחירה, בנק מילים, גופן מוגדל ושורות כתיבה רחבות. מומלץ להקריא את ההוראות בקול ולעבוד חלק אחר חלק, בלי הגבלת זמן.

חלק א׳ – הבנה בסיסית

1. ב – להגן על צרכנים מפני עסקים לא הוגנים
2. ב – הזכות לבטל קנייה בתוך זמן מסוים ולקבל החזר
3. ב – לרשות להגנת הצרכן או לבית משפט לתביעות קטנות

חלק ב׳ – נכון או לא נכון

1. לא נכון – יש זכות לפנות לעסק ולבקש החזר או תיקון
2. נכון – זו מטרתו המרכזית של החוק

חלק ג׳ – השלימו את המילה החסרה

1. החזר
2. צרכן
3. נאות

חלק ד׳ – התאמה

- 1 – ב (אפשרות לבטל עסקה ולקבל כסף בחזרה)
- 2 – א (חובת מסירת מידע מלא על המוצר)
- 3 – ד (התחייבות לתקן מוצר פגום)
- 4 – ג (בית משפט לסכומים נמוכים בלי עורך דין)

חלק ה׳ – סדר הפעולות הנכון

1. שמים לב שהמוצר שהגיע פגום או לא תואם
2. בודקים את תנאי הביטול או האחריות בתקנון
3. פונים לעסק ומבקשים תיקון, החלפה או החזר
4. אם העסק מסרב - מגישים תלונה לרשות להגנת הצרכן

חלק ו׳ – כתיבה ומחשבה

1. תשובה אישית שמשלבת לפחות שני צעדים: פנייה לעסק, בדיקת תקנון, פנייה לגורם מגן אם צריך

כרטיס יציאה – מה לחפש

- הצרכן יכול לבטל עסקה בזמן מסוים ולקבל החזר
- העסק חייב למסור מידע מלא וברור על המוצר והתנאים
- לרשות להגנת הצרכן או לבית משפט לתביעות קטנות

טיפים להפעלה:

- אפשר לפתוח בדיון קצר על חוויה אישית של תלמיד עם מוצר פגום
- כדאי להבהיר שאין צורך בעורך דין בתביעות קטנות - זה מעודד מודעות צרכנית
- את הדילמה בסוף כדאי לדון בה בקבוצות לפני כתיבה אישית



דף תרגול: זכויות צרכניות – חוקים, תלונות ומנגנוני הגנה

דף התלמיד/ה חנ"מ

שם: _____ **כיתה:** _____ **תאריך:** _____

כשקונים מוצר או שירות, יש לצרכנים זכויות המעוגנות בחוק. בדף זה נתרגל מה עושים כשמוצר מגיע פגום, איך מבטלים עסקה, ולמי פונים כשמשהו משתבש.

בנק מילים: החזר | נאות | צרכן

1 חלק א׳ – הבנה בסיסית

הקיפו את התשובה הנכונה.

1. מטרת חוק הגנת הצרכן היא בעיקר:

א) להגן על העסקים מפני צרכנים ב) להגן על צרכנים מפני עסקים לא הוגנים

ג) להוזיל מחירים בכל חנות

2. מהי זכות ביטול עסקה?

א) הזכות לקבל הנחה ב) הזכות לבטל קנייה בתוך זמן מסוים ולקבל החזר

ג) הזכות להחליף מוצר במוצר יקר יותר

3. לאן אפשר לפנות כשעסק מתעלם מתלונה?

א) לחבר קרוב ב) לרשות להגנת הצרכן או לבית משפט לתביעות קטנות

ג) לבנק בלבד

2 חלק ב׳ – נכון או לא נכון

סמנו ✔ נכון או ✘ לא נכון.

#	משפט	✔ נכון	✘ לא נכון
1	אם מוצר הגיע שבור, הצרכן צריך לשתוק ולא לפעול	☐	☐
2	חוק הגנת הצרכן נועד להגן על הקונים מפני הטעיה	☐	☐

3 חלק ג' – השלימו את המילה החסרה

השלימו את המילה החסרה.

1. כאשר קונים מוצר שמתגלה כפגום, הצרכן יכול לבקש _____ מהחנות

2. חוק שמגן על הקונים מפני עסקים נקרא חוק הגנת ה_____

3. עסק חייב למסור לצרכן מידע מלא, חובה זו נקראת גילוי _____

4 חלק ד' – התאמה

התאימו: כתבו ליד כל מספר את האות המתאימה מהעמודה השמאלית.

1. זכות ביטול	___	**א.** חובת מסירת מידע מלא על המוצר
2. גילוי נאות	___	**ב.** אפשרות לבטל עסקה ולקבל כסף בחזרה
3. אחריות	___	**ג.** בית משפט לסכומים נמוכים בלי עורך דין
4. תביעות קטנות	___	**ד.** התחייבות לתקן מוצר פגום

5 חלק ה' – סדר הפעולות הנכון

מספרו את השלבים לפי הסדר הנכון (1, 2, 3...).

☐	בודקים את תנאי הביטול או האחריות בתקנון
☐	פונים לעסק ומבקשים תיקון, החלפה או החזר
☐	אם העסק מסרב - מגישים תלונה לרשות להגנת הצרכן
☐	שמים לב שהמוצר שהגיע פגום או לא תואם

6 חלק ו' – כתיבה ומחשבה

כתבו תשובה מלאה במשפטים שלמים.

1. תארו מקרה (אמיתי או מומצא) שבו קניתם מוצר ולא הייתם מרוצים. מה הייתם עושים לפי מה שלמדתם?

כרטיס יציאה

מהי זכות ביטול עסקה?

מה חובת גילוי נאות?

איך הרגשתי בשיעור? ☹ 😐 🙂 😀