

דף תרגול: זכויות צרכניות - חוקים, תלונות ומנגנוני הגנה

מהדורה למורה עולים חדשים

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 עולים חדשים – מילון מילים בראש הדף, משפטים קצרים ושפה פשוטה. אפשר לאפשר מילון אישי ועבודה בזוגות.

חלק א׳ – הבנה בסיסית

1. ב – להגן על צרכנים מפני עסקים לא הוגנים
2. ב – הזכות לבטל קנייה בתוך זמן מסוים ולקבל החזר
3. א – העסק חייב למסור מידע מלא וברור על המוצר
4. ב – לרשות להגנת הצרכן או לבית משפט לתביעות קטנות
5. ב – תביעות בסכום נמוך יחסית, בלי עורך דין
6. א – היצרן מתחייב לתקן או להחליף מוצר פגום בזמן מסוים

חלק ב׳ – נכון או לא נכון

1. לא נכון – יש זכות לפנות לעסק ולבקש החזר או תיקון
2. נכון – זו מטרתו המרכזית של החוק
3. לא נכון – אי מסירת גילוי נאות עשויה להאריך או לשמר את זכות הביטול
4. נכון – זה בדיוק יתרון בית המשפט לתביעות קטנות
5. לא נכון – אחריות מאפשרת תיקון או החלפה, לא אוסרת החזרה

חלק ג׳ – השלימו את המילה החסרה

1. החזר
2. צרכן
3. נאות
4. תביעות
5. רשות

חלק ד׳ – התאמה

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

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
5. אם אין פתרון - פונים לבית משפט לתביעות קטנות

חלק ו׳ – כתיבה ומחשבה

1. תשובה טובה תסביר שאם לא נמסר גילוי נאות, ייתכן שזכות הביטול עדיין בתוקף; הצרכן צודק ויכול לפנות לרשות להגנת הצרכן או לבית משפט לתביעות קטנות
2. 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 עולים חדשים

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

כשקונים דבר מה ולא מרוצים ממנו, יש חוק שעוזר לצרכן. בדף הזה נלמד מה עושים כשהמוצר שבור, ואיך מבטלים קנייה.

📖 מילון קטן:

חוק הגנת הצרכן	חוק שמגן על קונים מול עסקים ובעלי חנויות
זכות ביטול	אפשרות לבטל עסקה בתוך זמן מסוים ולקבל כסף בחזרה
גילוי נאות	חובת העסק למסור מידע מלא וברור על המוצר והתנאים
תביעות קטנות	בית משפט לסכומים נמוכים, בלי צורך בעורך דין
אחריות (garantee)	התחייבות היצרן לתקן או להחליף מוצר פגום בזמן מסוים
הרשות להגנת הצרכן	גוף ממשלתי שאוכף את חוקי הצרכנות
תקנון	מסמך שמפרט את תנאי הרכישה או השימוש בשירות
תלונה צרכנית	פנייה רשמית של צרכן על בעיה בעסקה או במוצר

1 חלק א׳ – הבנה בסיסית

הקיפו את התשובה הנכונה.

1. למה נועד חוק הגנת הצרכן?

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

ג) להוזיל מחירים בכל חנות ד) לקבוע מיסים על מוצרים

2. מה המשמעות של 'זכות ביטול'?

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

ג) הזכות להחליף מוצר במוצר יקר יותר ד) הזכות לקבל מתנה

3. מה זה 'גילוי נאות'?

א) העסק חייב למסור מידע מלא וברור על המוצר ב) הצרכן חייב לגלות כמה כסף יש לו

ג) העסק יכול להסתיר מידע ד) הצרכן חייב לקנות בכל מקרה

4. למי פונים כשעסק מתעלם?

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

ד) אין מה לעשות

5. מה זה בית משפט לתביעות קטנות?

א) תביעות גדולות מאוד ב) תביעות בסכום נמוך יחסית, בלי עורך דין ג) רק תביעות בין עסקים

ד) תביעות פליליות

6. מה המשמעות של אחריות על מוצר?

א) היצרן מתחייב לתקן או להחליף מוצר פגום בזמן מסוים ב) הצרכן אחראי לתקן לבד

ג) אין צורך לשמור קבלה ד) המוצר לא יכול להתקלקל

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	אם עסק לא מסר גילוי נאות, זה לא משפיע על זכות הביטול	☐	☐
4	אפשר להגיש תלונה צרכנית גם בלי עורך דין בתביעות קטנות	☐	☐
5	אחריות על מוצר פירושה שאסור להחזיר אותו לעולם	☐	☐

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. לסכומים נמוכים אפשר לפנות לבית משפט ל_____ קטנות

5. גוף ממשלתי שאוכף את חוקי הצרכנות נקרא ה_____ להגנת הצרכן

4 חלק ד' – התאמה

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

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

5 חלק ה' – סדר הפעולות הנכון

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

☐	אם אין פתרון - פונים לבית משפט לתביעות קטנות

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

6 חלק ו' – כתיבה ומחשבה

כתבו תשובה מלאה במשפטים שלמים.

1. אתר מסרב לבטל עסקה בטענה ש'עברו שבועיים', אך מסתבר שהוא מעולם לא מסר גילוי נאות. מי צודק, ולמה? הסבירו מה הייתם עושים כצרכנים

2. 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?

לאן פונים כשעסק מתעלם מתלונה צרכנית?

איך הרגשתי בשיעור? 😕 😐 🙂 😀