

# דרך הכסף

## הכשרה פיננסית לצעירים



מערך שיעור למדריך

מפגש מספר 2:

צרכנות נבונה



מזרחי טפחות

**נושא המפגש: צרכנות נבונה**

**מטרות המפגש:**

- הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.
- הלומדים יבינו מהם השיקולים בבחירת מוצר.
- הלומדים יכירו את עיקרי זכויות הצרכנים.

**משך המפגש: 1.5 שעה (שיעור כפול).**

**עזרים:**

- ציוד להקרנת מצגת.
- דפי טיוטה ריקים לתרגילים (כמספר המשתתפים).
- מחשבון (מומלץ לתרגילים בשקפים 6-9).

**חומרים לחלוקה ללומדים (בהתאם למערך השיעור):**

- "תרגיל צרכנות - ניתוח אירועים" (כמספר המשתתפים בכל קבוצה).
- "עקרונות מרכזיים בצרכנות נבונה" (כמספר המשתתפים).
- "שאלון בחן את עצמך" (כמספר המשתתפים).

**מיקום המפגש ברצף הלימוד:** למרות שאין לשיעורים בערכה זו רצף מחייב, מומלץ לקיים מפגש זה לאחר מפגש "פרסומות, מותגים ומה שביניהם".

**חומר רקע למדריך:**

הכנה למפגש, מומלץ להיכנס לאתר המועצה הישראלית לצרכנות ולעיין בחומרים שם:

[/http://www.consumers.org.il](http://www.consumers.org.il)

**מהלך המפגש:**

זמן מומלץ	סוג הפעילות	נושא
1 דקה	מליאה	פתיחה
3 דקות	דיון במליאה	הצורך בצרכנות נבונה
5 דקות	דיון במליאה	מהי צרכנות נבונה
22 דקות	דיון במליאה + תרגילים	השוואת מחירים
10 דקות	דיון במליאה	שיקולים בקניית מוצר
20 דקות	פעילות בקבוצות	זכויות צרכנים
7 דקות	מליאה	עיקרי זכויות הצרכן
3 דקות	מליאה	מוצרים שלא ניתן להחזיר
10 דקות	מליאה	עקרונות בצרכנות נבונה
4 דקות	מליאה	סיום השיעור



## פתיחה

**מטרה:** הלומדים יכירו את נושא המפגש.

זמן מומלץ:  
1 דקה



## הנחיות לניהול המפגש

**הצג** את נושא המפגש: צרכנות נבונה (שקף מספר 1).



## הצורך בצרכנות נבונה

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.

זמן מומלץ:  
2 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

**הצג** את שקף מספר 2.



**שאל:** מה משמעות ה"אבל" של הצרכן בתמונה?



**אסוף** כמה תשובות והשלם:

- אבל אין לי מקום בבית לכולכם.
- אבל אין לי די כסף לקנות את כולכם.
- אבל אני לא באמת יודע מה לעשות עם כולכם.



**מידע נוסף:** הצורך בצרכנות נבונה



כולנו חשופים כל הזמן ללחץ של הפרסומות לקנות ולקנות. אנחנו חלק מחברה צרכנית, בה הקניות הופכות למטרה בפני עצמה ויציאה לקניות היא סוג של בילוי. עם זאת, לרובנו יש תקציב מוגבל, וחשוב על כן להיות צרכנים נבונים שמנצלים נכון את כספם ועומדים על זכויותיהם כצרכנים. חשוב להבהיר למשתתפים שהמטרה אינה לשכנע אותם לא לקנות, אלא להפוך אותם לצרכנים נבונים יותר ומושכלים יותר.



**הצורך בצרכנות נבונה**

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.

זמן מומלץ:  
1 דקה



**הנחיות לניהול המפגש**

הצג את שקף מספר 3.



כמו האיש בקריקטורה, גם אנחנו מוצפים בקריאה לקנות. כמוהו גם אנחנו חוזרים הביתה פעמים רבות עם ארנק ריק ועם מוצרים שבכלל לא התכוונו לקנות. כדי להימנע ממצבים אלו, צריך לדעת לקנות בחוכמה.





## מהי צרכנות נבונה

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.

זמן מומלץ:  
5 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

שאל:

1. האם שמעתם פעם את הביטוי "צרכנות נבונה"?
2. למה הכוונה?
3. מהי צרכנות נבונה?

מומלץ לעשות היכרות עם הנושא לפני העברת השיעור ולהיכנס לאתרים העוסקים בנושא ומטפלים בתלונות צרכנים (ללא תשלום), לדוגמה: המועצה הישראלית לצרכנות, ארגון אמון הציבור, הרשות לסחר הוגן של משרד התמ"ת, הרשות לצרכנות בהסתדרות. נושא הצרכנות הוא נושא רחב מאוד. שיעור זה עוסק, כמובן, אך ורק בנושאי צרכנות הרלבנטיים לבני נוער.

אסוף תשובות מהמשתתפים (כגון השוואת מחירים).

הצג את שקף מספר 4.

בואו ננסה להבין מה זה אומר להיות צרכן נבון.



## השוואת מחירים

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.



## הנחיות לניהול המפגש

הצג את שקף מספר 5.

**שאל:** האם אתם משווים מחירים?

לעיתים קרובות אפשר להשיג את אותו המוצר במגוון מחירים, בגלל מבצעים ובגלל שכל חנות מחליטה כמה היא רוצה להרוויח על מוצר מסוים.

### מידע נוסף: השוואת מחירים

השוואת מחירים היא הפעולה הבסיסית ביותר בצרכנות נבונה. השוואת מחירים פשוטה היא השוואה בין שני מוצרים זהים. אולם לעתים חנויות מציעות הנחות שונות ולעתים יש גם שיקולים נוספים בנוסף למחיר, אשר ההשוואה צריכה להתייחס גם אליהם.

הערה דידיקטית: בשיעור זה יש מספר תרגילים העוסקים בהשוואת מחירים וקניה נבונה (חולצות, סלולר, MP4, ילקוט). כל אחד מהתרגילים מציג את הנושא מזווית מעט שונה. אם נראה לך שיש תרגילים רבים מדי והמשתתפים עלולים להתעייף, בחר את אלו הנראים לך יותר. כמו כן, ניתן לבצע את התרגילים בקבוצות/יחידים/במליאה, על פי החלטת המדריך.



## השוואת מחירים

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.



## הנחיות לניהול המפגש

תרגיל השוואת מחירים "חולצות".

הצג את שקף מספר 6 (תרגיל) ובקש מהמשתתפים לענות על השאלות המופיעות בשקף.

הערה: בתרגיל זה ניתן לעשות שימוש במחשבון.

תרגיל השוואת מחירים "חולצות" – פתרון למדריך (מודגש באפור):

שם החנות	מחיר חולצה אחת	מחיר 2 חולצות	מחיר 3 חולצות
RGB	39 ₪ (40% מ-65 ₪)	78 ₪ (2X39)	117 ₪ (2X39)
טרנדים	60 ₪ (מחיר חולצה)	120 ₪ (60+60)	120 ₪ (2 + 1 חינם)
ארמדילו	50	75 ₪ (חולצה 1 = 50, חולצה 2 = 25 ₪)	125 (50 + 25 + 50)
תכליס	45	90	135



## השוואת מחירים

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.



## הנחיות לניהול המפגש

תרגיל השוואת מחירים "סלולר".

הצג את שקף מספר 7 (תרגיל) ובקש מהמשתתפים לענות על השאלות המופיעות בשקף.

הערה: בתרגיל זה ניתן לעשות שימוש במחשבון.

תרגיל השוואת מחירים "סלולר" – פתרון למדריך (מודגש באפור):

שם החברה	30 דקות שיחה	90 דקות שיחה	150 דקות שיחה
"הכל דיבורים"	24 ₪ = $0 + (30 \times 0.80)$	72 ₪	120 ₪
"מילה בסלע"	52.5 ₪ = $30 + (30 \times 0.75)$	97.5 ₪	142.5 ₪
"דברי אליו"	47 ₪ = $20 + (30 \times 0.90)$	101 ₪	155 ₪

### מידע נוסף:

המבצעים השונים עלולים להיות מאד מבלבלים. כדאי לחשב מחיר של יחידה ולהחליט כמה "יחידות" אני באמת צריך. לפעמים כדאי להוסיף מעט כסף כדי לקנות עוד משהו ולפעמים ממש לא.





## השוואת מחירים

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.



## הנחיות לניהול המפגש

הצג את שקף מספר 8.

תרגיל השוואת מחירים "MP4".

**שאל:** מה אתם חושבים על כדאיות הקניה במקרה שלפנינו?

**תרגיל השוואת מחירים "MP4" – פתרון למדריך:**

לתרגיל זה אין פתרון אחד, לפעמים המחיר אינו השיקול היחיד בהחלטה על קניית מוצר, דוגמה לשיקול נוסף: מקום הקנייה.



## השוואת מחירים

**מטרה:** הלומדים יבינו מהי צרכנות נבונה.

זמן מומלץ:  
5 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

**ציין** כי לפעמים מציעים לכם מתנות כדי לפתות אתכם לקנות.

**הצג** את שקף מספר 9.

**תרגיל** השוואת מחירים "תיק לבית ספר".

**שאל:** איזה תיק אתם הייתם קונים?

**תרגיל השוואת מחירים "תיק לבית ספר" – פתרון למדריך:**

לתרגיל זה אין פתרון אחד, לפעמים המחיר אינו השיקול היחיד בהחלטה על קניית מוצר. דוגמה לשיקול נוסף: הצורך שלי במתנה אותה אנו מתפתים לעתים לקבל בעת רכישת מוצר מסוים.

## שיקולים בקניית מוצר

**מטרה:** הלומדים יבינו מהם השיקולים בבחירת מוצר.

זמן מומלץ:  
10 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

**הסבר:** ראינו שיש שיקולים שונים כשמחליטים לקנות מוצר מסוים.



**שאל:** מהם כל השיקולים שכדאי להביא בחשבון? אסוף תשובות מהמשתתפים.



**הצג** את שקף מספר 10 **וסכם** - עבור על הסעיפים בשקף ופרט.



### מידע נוסף: שיקולים בקניית מוצר



- **איכות:** האיכות משתנה בהתאם לסוג המוצרים. לפעמים כדאי להתייעץ עם מומחים או אנשים בעלי ניסיון (למשל בקניית כלי נגינה או מכשיר חשמלי יקר), לפעמים כדאי לאסוף מידע באינטרנט. גם הניסיון האישי חשוב (זכור את הטי-שירט שקנית ואיבדה את צבעיה אחרי 3 כביסות...).
- **מחיר:** חשוב להשוות ולא להתפתות רק למבצעים. אפשר להיעזר באינטרנט.
- **אמינות המוכר:** רלבנטי בעיקר אם קונים בחנות קטנה, או יד שנייה מאדם פרטי. איכות השירות משתנה בין הרשתות השונות.
- **מיקום החנות:** עלות ההגעה אליה.
- **אחריות/ביטוח:** האם יש ולכמה זמן (אם נדרש). כמו כן, מי הגורם שנותן את האחריות.
- **החלפה או החזרה (זכות):** חשוב לגבי כל מוצר, אך בעיקר מוצרים שנקנים כמתנה או כאלו שאתה רוצה לקבל לגביהם החלטה סופית אחרי שתראה לחבר/ה. למשל, בגד חדש או נעליים.

- שיקול נוסף – שווי שי נלווה: לעתים המוצר כולל מתנה נלווה, אך בתמחור אמיתי המתנה רק "מפתה" (אין לי באמת צורך במתנה) ומייקרת את הרכישה. חשוב לזכור שאין מתנות חינם...

## זכויות צרכנים

**מטרה:** הלומדים יכירו את עיקרי זכויות הצרכנים.

זמן מומלץ:  
20 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

**הסבר:** צרכנות נבונה היא לא רק השוואת מחירים, אלא גם עמידה על זכויותינו כצרכנים.

**חלק** את המשתתפים ל-4 קבוצות וחלק להם את "תרגיל צרכנות - ניתוח אירועים" (הערה: ניתן לחלק את המשתתפים למספר גדול יותר של קבוצות, כך שמספר קבוצות יעסקו באותו אירוע).

בקש מהמשתתפים לקרוא את האירוע ולדון בשאלות - האם נעשה עוול לצרכן?, מה העוול? וכיצד על הצרכן לנהוג במקרה כזה?  
**הקצה** למשימה 5-7 דקות.

**שים לב!** אל תעבור בשלב זה לשקף מספר 11.

**בקש** מהקבוצות להציג את האירועים ואת מסקנותיהם.

לגבי כל אירוע, הסבר את החוק הרלבנטי.  
פתרון למדריך – ראה ניספח א' במערך השיעור.

**ציין** כי במקרה בו לא ניתנת תשובה מספקת מהמוכר, ניתן לפנות למועצה הישראלית לצרכנות ולהגיש תלונה.



## עיקרי זכויות הצרכן

**מטרה:** הלומדים יכירו את עיקרי זכויות הצרכנים.

זמן מומלץ:  
7 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

סכם את התרגיל בהצגת זכויות הצרכן - הצג את שקף מספר 11.



### מידע נוסף:

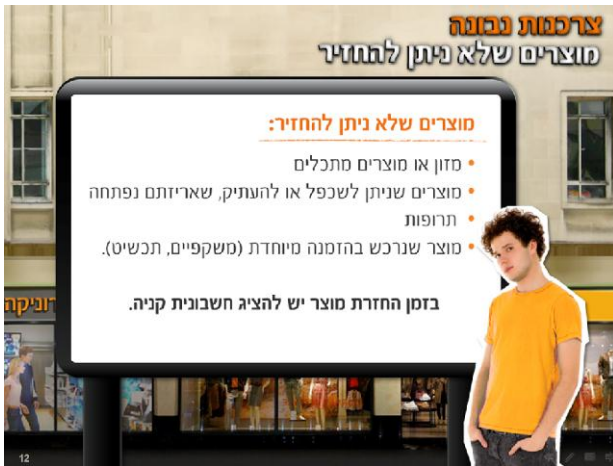


במסגרת חוק הגנת הצרכן, שנועד להגן על הצרכן, נקבע כי:

- חל איסור על הטעיית הצרכן. במקרה של הטעיה יש לקונה זכות לבטל את העסקה ולקבל את כספו חזרה. אם העסק מסרב, ניתן לתבוע אותו בבית משפט לתביעות קטנות (זוהי עבירה פלילית של העסק).
- חובה על המוכר לגלות לקונה כל פרט מהותי על המוצר.
- במבצעים יש לציין את מחיר המוצרים לפני המבצע ו/או את אחוז ההנחה.

## מוצרים שלא ניתן להחזיר

**מטרה:** הלומדים יכירו את עיקרי זכויות הצרכנים.



זמן מומלץ:  
3 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

הצג את שקף מספר 12 והסבר על המוצרים שלא ניתן להחזירם.



## עקרונות בצרכנות נבונה

**מטרה:** הלומדים יכירו עקרונות של צרכנות נבונה.



זמן מומלץ:  
10 דקות



## הנחיות לניהול המפגש


הצג את שקף מספר 13 ופרט על עקרונות הצרכנות הנבונה.



### מידע נוסף: עקרונות של צרכנות נבונה

- הגדרת הצורך: להשתדל להימנע מקנייה אימפולסיבית, בעיקר של מוצרים יקרים. כאשר הולכים בלי יעדים ברורים יש יותר סכנה להתפתות לקנות דברים שאין בהם צורך, בגלל מבצעים, בגלל שמציעים לנו מתנות או בגלל שהפרסומת מושכת.

- בחנו את הצורך מול צרכים אחרים ומול התקציב העומד לרשותכם.
- השוואת מחירים: להיעזר באינטרנט, לבדוק בחנויות.
  - התייעצות עם מומחים: אם מדובר במוצר יקר (טלפון סלולרי, מחשב...) - להתייעץ לפני הקנייה עם מומחים או אנשים שמבינים בתחום.
  - ניצול של מבצעים והנחות: לנצל מבצעים והנחות, אבל לבדוק אותם היטב - הפיתוי של 1+1 ו"השני ב-50%" - מתי זה כדאי? איך בודקים אם כדאי? שיקולי קנייה אל מול "התמסרות לפיתוי" (האם זה משהו שאני באמת רוצה או צריך? האם אני צריך שניים?)
  - עמידה על המיקח: במקומות בהם ניתן, כגון חנויות קטנות.
  - תיעוד הבטחות בכתב: לדוגמה, תנאי החבילה בסלולר, תעודות על מכשירים אלקטרוניים ואחרים.
  - היכרות עם זכויות הצרכן: לדוגמה, החזרת מוצרים.

 **חלק** למשתתפים את דף "**עקרונות מרכזיים בצרכנות נבונה**" (כל דף כולל 2 חלקים זהים, אותם יש לגזור מראש).  
עודד את המשתתפים להיעזר בדף העקרונות בחיי היום-יום.

## סיום השיעור

**מטרה:** הלומדים יסכמו את נושא השיעור.

זמן מומלץ:  
4-8 דקות



## הנחיות לניהול המפגש

מוצעות לך 3 חלופות לסיום השיעור. מובן שאם הזמן מאפשר זאת ואם נראה לך מתאים, תוכל לשלב בין שתיהן.

### חלופה 1

**הצג** את סרטון המועצה הישראלית לצרכנות, בשיתוף ערוץ הילדים - "פראיר מי" 

שמבזבז": <http://www.youtube.com/user/kidstvbme>

מטרת הסרטון - להעלות את המודעות בקרב ילדים ונוער לזכויות צרכניות ולשיקולי קנייה נכונים.


### חלופה 2

**חלק** למשתתפים את שאלון "בחן את עצמך" (מצורף לערכה) ובקש מהם לענות על 

השאלות (כל אחד לעצמו).

**ציין** כי השאלון מיועד לבחינה עצמית ולא יהיה צורך לחשוף אותו בפני המשתתפים האחרים. **הקצה** למשימה 3-4 דקות.

### חלופה 3

**שאל:** האם נראה לכם שהרגלי הקנייה שלכם ישתנו בעקבות השיעור? באיזה אופן? 

(האם יש משהו שתעשו אחרת מכפי שעשיתם עד כה?)



## נספח א' – "תרגיל צרכנות – ניתוח אירועים" (תשובות למדריך)

### אירוע מספר 1 – פתרון למדריך:

#### התרגיל עוסק בסוגיית הצגת מחירים על מוצרים:

חוק הגנת הצרכן קובע, שכל בית עסק חייב להציג מחירים על המוצרים. המחיר המחייב לתשלום הוא המחיר שהוצג על המוצר, גם אם מחירו בקופה גבוה יותר. מינואר 2009 חובה לסמן גם את המחיר ליחידת מידה (לדוגמה: מחיר 1.5 ק"ג אבקת כביסה ומחיר ל-1 ק"ג), כדי להקל על הצרכנים להשוות בין מוצרים זהים מחברות שונות ובכמויות שונות.

**במקרה זה (אירוע מספר 1) החוק לטובת יוגב, כיוון שמדובר בהטעיית הצרכן. על יוגב לפנות למנהל החנות ולהסב את תשומת ליבו.**

אם המוכר מסרב למכור ליוגב את הפריט במחיר שמופיע על המוצר, יוגב יכול לומר לו שהדבר מנוגד לחוק. אם המוכר מתעקש על המחיר הגבוה יותר, זכאי יוגב לפיצוי ללא הוכחת נזק בסך של עד 10,000 ₪, כסנקציה הרתעתית נגד העסק.

באפשרות יוגב לפנות למועצה הישראלית לצרכנות או לגופים נוספים העוסקים בנושא, להגיש תלונה ולתבוע פיצוי.

### אירוע מספר 2 – פתרון למדריך:

#### התרגיל עוסק בסוגיית החזרת מוצרים:

חוק הגנת הצרכן מחייב כל עסק ליידע את הלקוחות מהי המדיניות שלו לגבי החזרת מוצרים, כלומר הוא חייב להבהיר מה עמדתו בסוגיות האלה, באמצעות הצגת שלט גדול וברור ליד כל קופה:

- האם העסק מאפשר להחזיר מוצר?
- אם כן, תוך כמה זמן ובאילו תנאים? (למשל, בהצגת חשבונית, בתנאי שלא נעשה שימוש במוצר, החזרה באריזה).
- מה סוג ההחזר? (כסף או זיכוי).
- האם קיימות מגבלות כלשהן? (לדוגמה, אין החזרה או החלפה של מוצר הנרכש במבצע).

אם בית העסק אינו מציג את המידע על שלט הנראה לעיני הצרכנים וליד כל קופה, החוק עומד לטובת הצרכן וקובע שהוא יכול להחזיר את המוצר תוך 7 ימים מיום הרכישה ולקבל

את כספו חזרה בדרך שבה הוא שילם (אם הוא שילם במזומן, הוא יקבל את ההחזר במזומן, ואם שילם בכרטיס אשראי, הוא יקבל את ההחזר בזיכוי בכרטיס האשראי).

הערה: החוק ביחס לשלטת חל על כלל המוצרים, למעט: מוצרי מזון, מוצרים מתכלים, מוצרים שיוצרו על-פי הזמנה מיוחדת, דיסקים, תרופות ועוד.  
בנוסף לכך וחשוב להדגיש - בדצמבר 2010 נכנסו לתוקף תקנות חדשות, המאפשרות לצרכן להחזיר לחנות מוצר שקנה ולקבל את כספו בחזרה. הכוונה לעסקאות העולות על סך 50 ₪. התקנות חלות על שורה ארוכה של מוצרים, למשל: מכשירי חשמל, ביגוד והנעלה, תכשיטים ושעונים, ציוד לבית ועוד (אך לא על כולם). צרכן שרוצה לבטל את העסקה ולקבל את כספו בחזרה צריך להחזיר את המוצר לחנות מבלי שעשה בו שימוש, בצירוף חשבונית, תוך 14 ימים מיום הרכישה (לגבי ביגוד והנעלה – תוך יומיים). החנות רשאית לגבות דמי ביטול של 5% ממחיר העסקה ובכל מקרה לא יותר מ- 100 ₪.

**במקרה זה (אירוע מספר 2), אם אין ליד הקופה שלט המבהיר את מדיניות החנות לגבי החזרת מוצרים – יוגב רשאי להחזיר את המוצר, אם לא עברו 7 ימים מיום הרכישה (הערה: תקנות ביטול עסקה אינן חלות על הפתעות).**

### **אירוע מספר 3 – פתרון למדריך:**

תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה) קובעות כי עסק המוכר מוצר חשמלי, שמחירו מעל 150 ₪, חייב למסור לקונה תעודת אחריות של היצרן או היבואן לתקופה של שנה לפחות, המבטיח לצרכן אחריות ומתן שירות לתיקון המוצר.  
התקנות חלות על מוצרים תקינים שמתקלקלים במהלך השנה הראשונה. מוצר שלא פועל או מקולקל מיד לאחר הרכישה הוא מוצר פגום. הצרכן רשאי לקבל מוצר חדש או לבטל את העסקה לחלוטין ולקבל את כספו בחזרה.

אם המוצר מתקלקל בתקופת האחריות והקלקול לא נגרם משימוש רשלני או בלתי סביר של הצרכן, הצרכן זכאי לדרוש מחברת השירות הפועלת מטעם היצרן או היבואן, שפרטיה מופיעים בתעודת האחריות, לתקן את המכשיר ללא תשלום ולהחליף בו כל חלק דרוש.  
בנוסף על היצרן להשלים את התיקון תוך זמן קצוב. גם במקרה זה, אם העסק מפר את חובתו לכבד את תנאי האחריות, הצרכן זכאי לפיצוי ללא הוכחת נזק בסך של עד 10,000 ₪.

**במקרה זה (אירוע מספר 3), רינת רכשה מוצר פגום מלכתחילה. היא זכאית להחזיר את המצלמה שרכשה ולקבל במקומה מצלמה חדשה או לבטל את העסקה.**

#### **אירוע מספר 4 – פתרון למדריך:**

#### **התרגיל עוסק בסוגיית החזרות או החלפות של מוצרים פגומים במבצע:**

תקנות ביטול עסקה (לפירוט נוסף - ראה אירוע מספר 2) חלות גם במקרה של מבצעים! אם מדובר במוצר שחלות עליו התקנות (למשל: בגדים, נעליים, מוצרים חשמליים, ציוד לבית וכו'), החנות אינה רשאית לקבוע על דעת עצמה שאין החזרות או החלפות ואינה רשאית לתלות שלט כזה. אם תלתה שלט כזה, היא פעלה בניגוד לחוק ואין לשלט תוקף.

**במקרה זה (אירוע מספר 4)** אחת החולצות פגומה כך שבכל מקרה מיכל רשאית להחזיר את החולצה ולקבל חדשה במקומה, או להחזיר את 2 החולצות ולקבל את כספה בחזרה.