מהדורה למורה – מפתח תשובות

מטרות הדף:

- להכיר את הזכויות הבסיסיות של צרכנים לפי חוק הגנת הצרכן
- לדעת לחשב דמי ביטול בעסקאות מרחוק
- ליישם את החוק על מקרים יומיומיים

גרסה רגילה – כל הפריטים.

חלק א׳ – בחירה נכונה

1. ב – אפשר לבטל עם דמי ביטול עד 40 ש״ח
2. ג – 14 יום
3. ב – תלוי במדיניות החנות
4. ב – לתקן או להחליף בלי תשלום
5. ב – תוך 14 יום מהביטול

חלק ב׳ – נכון או לא נכון

1. לא נכון – החוק קובע תקרה לדמי הביטול
2. נכון – זו זכות בסיסית בחוק הגנת הצרכן
3. לא נכון – במוצר פגום לרוב אין דמי ביטול
4. לא נכון – החוק חל גם על קניות בחנות פיזית
5. נכון – זו משמעות האחריות

חלק ג׳ – השלמת מילים

1. מרחוק
2. ביטול
3. צרכן
4. אחריות
5. פגום

חלק ד׳ – התאמה

- 1 – ה (עסקת מכר מרחוק)
- 2 – א (דמי ביטול)
- 3 – ד (אחריות)
- 4 – ב (גילוי נאות)
- 5 – ג (מוצר פגום)

חלק ה׳ – מקרים לדיון

1. תשובה טובה תכלול: זכות להחזר/תיקון/החלפה, הסבר שהאחריות על המוכר, התייחסות לכך שבמוצר פגום אין לגבות דמי ביטול
2. תשובה טובה תתייחס לכך שבאינטרנט אי אפשר לבדוק את המוצר לפני הקנייה, ולכן יש צורך בהגנה נוספת

חלק ו׳ – סדר נכון

1. הצרכן קונה מוצר באינטרנט
2. הצרכן מחליט לבטל את העסקה תוך 14 יום
3. הצרכן פונה למוכר ומודיע על הביטול
4. המוכר מחזיר את הכסף בניכוי דמי ביטול (אם רלוונטי)

כרטיס יציאה – מה לחפש

- הגדרה: קנייה באינטרנט/טלפון בלי לראות את המוצר
- 14 יום
- במוצר תקין אפשר לגבות דמי ביטול, במוצר פגום לרוב אסור

טיפים להפעלה:

- אפשר לפתוח בדיון קצר על חוויה אישית של תלמיד/ה שהחזיר/ה מוצר
- כדאי להדגיש שהפרטים המספריים (כמו 14 יום) כדאי לוודא מול המקור המעודכן
- ניתן להרחיב את המשימה הפתוחה לדיון בקבוצות קטנות

דף תרגול: תיק צרכני – חוק הגנת הצרכן

דף התלמיד/ה רגיל

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

בדף זה תתרגלו מצבים צרכניים אמיתיים - ביטול עסקאות, מוצרים פגומים ואחריות - ותבדקו מה אומר החוק במקרים כאלה.

1 חלק א׳ – בחירה נכונה

הקיפו את התשובה הנכונה.

1. הזמנתם מעיל תקין באינטרנט ב-800 ש״ח והתחרטתם אחרי 5 ימים. מה הדין?

א) אי אפשר לבטל ב) אפשר לבטל עם דמי ביטול עד 40 ש״ח ג) אפשר לבטל עם דמי ביטול 100 ש״ח

ד) אפשר לבטל ללא דמי ביטול

2. כמה זמן יש לצרכן לבטל עסקת מכר מרחוק (קנייה באינטרנט), לפי הכלל הרגיל?

א) 24 שעות ב) 7 ימים ג) 14 יום ד) 30 יום

3. קניתם נעליים בחנות, מדדתם בבית וגיליתם שהן לא נוחות. הנעליים תקינות. מה הזכות שלכם?

א) זכות חוקית מלאה להחזר ב) תלוי במדיניות החנות ג) תמיד אסור להחזיר

ד) תמיד חובה להחזיר כסף מלא

4. מוצר שנשבר תוך תקופת האחריות - מה באחריות המוכר או היצרן לעשות?

א) לא לעשות כלום ב) לתקן או להחליף בלי תשלום ג) לגבות תשלום על התיקון

ד) להציע הנחה בלבד

5. צרכן שביטל עסקת מכר מרחוק כדין - מתי יקבל את כספו בחזרה?

א) תוך שנה ב) תוך 14 יום מהביטול ג) אין חובה להחזיר ד) רק אם המוכר מסכים

2 חלק ב׳ – נכון או לא נכון

סמנו ✔ נכון או ✘ לא נכון.

#	משפט	✔ נכון	✘ לא נכון
1	מותר למוכר לגבות דמי ביטול בכל סכום שהוא רוצה.	☐	☐
2	בעסקת מכר מרחוק יש לצרכן זכות ביטול גם אם המוצר תקין.	☐	☐
3	אם המוצר פגום, הצרכן צריך לשלם דמי ביטול כמו במוצר תקין.	☐	☐
4	חוק הגנת הצרכן חל רק על קניות באינטרנט.	☐	☐
5	אחריות היצרן מחייבת תיקון או החלפה ללא תשלום בתוך תקופת האחריות.	☐	☐

3 חלק ג׳ – השלמת מילים

השלימו את המילה החסרה.

1. עסקה שנעשית באינטרנט או בטלפון נקראת עסקת מכר _____ .

2. הסכום הקטן שמותר לגבות בעת ביטול עסקה נקרא דמי _____ .

3. החוק שמגן על זכויות הקונים נקרא חוק הגנת ה _____ .

4. התחייבות היצרן לתקן מוצר פגום בחינם נקראת _____ .

5. מוצר שיש בו קלקול או אינו תקין נקרא מוצר _____ .

4 חלק ד' – התאמה

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

1. קנייה באינטרנט	___	**א.** דמי ביטול
2. תשלום קטן על ביטול	___	**ב.** גילוי נאות
3. תיקון חינם בזמן מסוים	___	**ג.** מוצר פגום
4. מידע אמיתי על המוצר	___	**ד.** אחריות
5. מוצר שלא תקין	___	**ה.** עסקת מכר מרחוק

5 חלק ה' – מקרים לדיון

כתבו תשובה מלאה במשפטים שלמים.

1. תארו מקרה שבו צרכן קנה מוצר פגום בחנות פיזית. מה לדעתכם מגיע לו לפי החוק, ולמה?

2. כתבו טיעון קצר: למה לדעתכם חשוב שלצרכנים תהיה זכות ביטול בקנייה באינטרנט?

6 חלק ו' – סדר נכון

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

☐	הצרכן מחליט לבטל את העסקה תוך 14 יום
☐	הצרכן פונה למוכר ומודיע על הביטול
☐	המוכר מחזיר את הכסף בניכוי דמי ביטול (אם רלוונטי)

☐	הצרכן קונה מוצר באינטרנט

כרטיס יציאה

מהי עסקת מכר מרחוק?

כמה זמן יש לצרכן לבטל עסקה כזו בדרך כלל?

מה ההבדל בין דמי ביטול במוצר תקין לבין מוצר פגום?

איך הרגשתי בשיעור? ☹ 😐 🙂 😀