

מערכת שיעורים למגזר החרדי

שיעור עברית לכיתה ה' – ו'

נושא השיעור: "צרכנות נבונה" – מכתב בקשה

עם המורה: שני טויטו

כתיבה: נר נחום

מבוסס על שיעור של גילית קרול



מה להביא לשיעור?

00:30





מה נלמד היום?

- נלמד מהי צרכנות נבונה.
- נכיר את יואל ואת מה שקרה לו כאשר קנה מטריה בעקבות ימי הגשם הברוכים.
- נלמד כיצד לנסח מכתב בקשה.
- נכיר את חוק הגנת הצרכן.



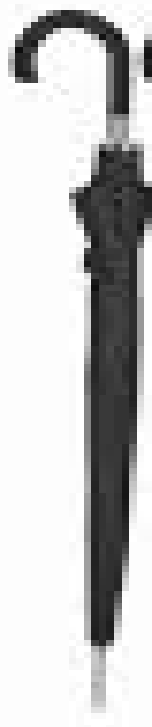
צרכנות

צרכנות

צרכן

צורך





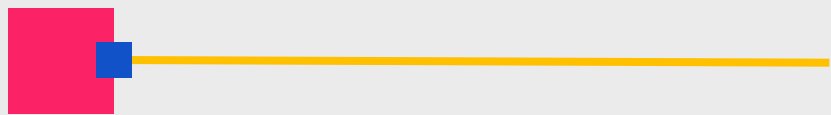
יואל הוא בחור ישיבה, שלומד
בירושלים. המרחק בין ביתו לבית
המדרש הוא כקילומטר.

לקראת ימי החורף קנה יואל
מטריה גדולה.

כאשר הגיע לביתו גילה יואל כי
המטריה קרועה בחלקה העליון.



**"מוצרים במבצע
אין התזרות"**



**"מוצרים במבצע
אין החזרות"**

אבא

לדעתי, כדאי לך לנסות
ולכתוב מכתב לבעלי
החנות. אני חושב שאם
תסביר לו מה קרה
אולי תצליח לקבל
החזר כספי.

יואל

ראיתי שלט בו
כתוב "מוצרים
במבצע, אין
החזרות" לכן אני
חושב שלא יחליפו
לי את המטריה.

האם לדעתכם יואל זכאי לקבל החזר כספי, או לקבל
מטריה אחרת?





יום ד' ר"ח חשוון תש"פ

בס"ד

לכבוד בעלי החנות "כל בו הגבעה", שלום.

הנדון: החלפת מוצר או החזר כספי

אתמול קניתי בחנותכם מטריה.

בבואי לביתי הצטערתי לראות כי המטריה קרועה בחלקה העליון.

לא בדקתי את המטריה בחנות לפני שקניתי אותה, אך חשבתי שהיא שלמה, ועל דעת זה קניתי אותה.

אני מבקש להחזיר את המטריה, כי במצב כזה לא אוכל להשתמש בה, ולקבל את כספי חזרה. אודה על תשובתך המהירה,

בברכה,

יואל דביר,

רחוב הפלמ"ח 10

ירושלים.



מכתב בקשה

1. תאריך.
2. שם הנמען.
3. משפט פתיחה.
4. הנָדוֹן.
5. תיאור המקרה.
6. פירוט הבקשה.
7. פירוט הטיעון.
8. משפט סיום.
9. חתימה.

חוק הגנת הצרכן

יום ד' ר"ח חשוון תש"פ

בס"ד

לכבוד בעלי החנות "כל בו הגבעה", שלום.

הנדון: החזר כספי

אתמול קניתי בחנותכם מטריה.

בבואי לביתי הצטערתי לראות כי המטריה קרועה בחלקה העליון.

לא בדקתי את המטריה בחנות לפני שקניתי אותה, אך חשבתי שהיא שלמה, ועל דעת זה קניתי אותה.

אני מבקש להחזיר את המטריה, כי במצב כזה לא אוכל להשתמש בה, ולקבל את כספי חזרה.

אודה על תשובתך המהירה,

בברכה,

יואל דביר,

רחוב הפלמ"ח 10

ירושלים.

חוק הגנת הצרכן

מיהו צרכן?

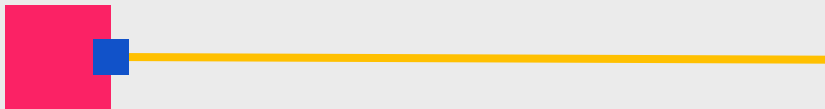
?

למה צריך להגן
על הצרכן?

מתי חוקקו את
החוק הזה?

חוק הגנת הצרכן

החוק להגנת הצרכן נחקק בשנת תשמ"א.
מטרת החוק להגן על הצרכנים, לאזן את הכוחות בין
מוכרים לבין קונים, בין נותני השירות לבין הצרכנים.



מכתב תשובה ליואל

טז' חשון תש"פ

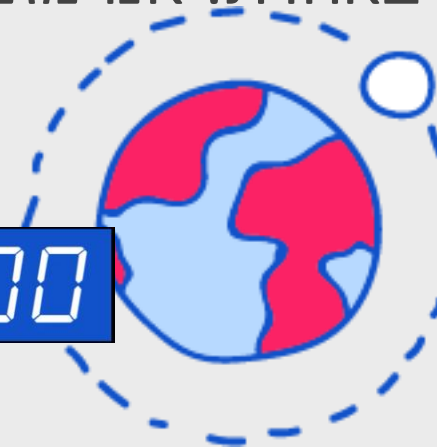
לכבוד יואל דביר,
שלום רב.

הנדון: מכתבך מיום ד', ר"ח חשון תש"פ

קראתי את מכתבך בעיון רב. צר לי שהמטריה שקנית הייתה פגומה. אין אנו נוהגים למכור מוצרים פגומים. אני מבין שנגרמה לך עוגמת נפש. הנימוקים שהעלית נכונים. אך לצערי, לא נוכל להחזיר לך את כספך. הסיבה היא שלפי חוק זכיות הצרכן, אם יש בחנות שלט, המפרט את כללי החזרת המוצרים בחנות, יש לנהוג לפיו. השלט בחנות מציין כי אין החזרות למוצרים שבמבצע. עם זאת, לפני משורת הדין, נוכל להחליף את המטריה הפגומה באחרת. אנו מזמינים אותך להגיע לחנות עם המטריה הישנה ולהחליפה.

בברכה,
שמעון כהן,
בעל חנות כל בו
הגבעה.

02:00



יום ה' טז' חשוון תש"פ
 מוצרים במבצע
 אין החזרות"

לכבוד יואל דביר,
 שלום רב.

הנדון: מכתבך מיום ד', ר"ח חשוון תש"פ

קראתי את מכתבך בעיון רב. צר לי שהמטריה שקנית הייתה פגומה. אין אנו נוהגים למכור מוצרים פגומים.
 אני מבין שנגרמה לך עוגמת נפש. הנימוקים שהעלית נכונים.

יום ה' טז' חשוון תש"פ



לכבוד יואל דביר,
שלום רב.

הנדון: מכתבך מיום ד', ר"ח חשוון תש"פ

קראתי את מכתבך בעיון רב. צר לי שהמטריה שקנית הייתה פגומה. אין אנו נוהגים למכור מוצרים פגומים. אני מבין שנגרמה לך עוגמת נפש. הנימוקים שהעלית נכונים.

אך לצערי, לא נוכל להחזיר לך את כספך, הסיבה היא שלפי חוק זכויות הצרכן, אם יש בחנות שלט, המפרט את כללי החזרת המוצרים בחנות, יש לנהוג לפיו. השלט בחנות מציין כי אין החזרות למוצרים שבמבצע.

עם זאת, לפני משורת הדין, נוכל להחליף את המטריה הפגומה באחרת. אנו מזמינים אותך להגיע לחנות עם המטריה הישנה ולהחליפה.

בברכה,

שמעון כהן,

בעל חנות כל בו הגבעה.



"מוצרים במבצע
אין החזרות"

לכבוד יואל דביר,
שלום רב.

הנדון: מכתבך מיום ד', ר"ח חשוון תש"פ

קראתי את מכתבך בעיון רב. צר לי שהמטריה שקנית הייתה פגומה. אין אנו נוהגים למכור מוצרים פגומים.

אני מבין שנגרמה לך עוגמת נפש. הנימוקים שהעלית נכונים.

אך לצערי, לא נוכל להחזיר לך את כספך, הסיבה היא שלפי חוק זכויות הצרכן, אם יש בחנות שלט, המפרט את כללי החזרת המוצרים בחנות, יש לנהוג לפיו. השלט בחנות מציין כי אין החזרות למוצרים שבמבצע.

עם זאת, לפני משורת הדין, נוכל להחליף את המטריה הפגומה באחרת. אנו מזמינים אותך להגיע לחנות עם המטריה הישנה ולהחליפה.

"מוצרים במבצע
אין החזרות"

לפְּנִים מְשׁוֹרֵת הַדִּין

לפְּנִים מְשׁוֹרֵת הַדִּין על פי חז"ל, זוהי הנהגה של אדם יחיד או של בית הדין לעשות מעבר לחובתו של האדם כלפי חברו, ולנהוג עמו במידת החסד. היפוכה של מידה זו היא ההתנהגות לפי שורת הדין, ללא התחשבות בטובתו של הזולת.



בס"ד יום ה' טז' חשון תש"פ

לכבוד יואל דביר, שלום רב

הנדון: מכתבך מיום ד', ר"ח חשון תש"פ

קראתי את מכתבך בעיון רב. צר לי שהמטריה שקנית הייתה פגומה. אין אנו נוהגים למכור מוצרים פגומים.

אני מבין שנגרמה לך עוגמת נפש. הנימוקים שהעלית, נכונים.

אך לצערי, לא נוכל להחזיר לך את כספך, הסיבה היא שלפי חוק זכויות הצרכן, אם יש בחנות שלט, המפרט את כללי החזרת המוצרים בחנות, יש לנהוג לפיו. השלט בחנות מציין כי אין החזרות למוצרים שבמבצע.

עם זאת, לפני משורת הדין, נוכל להחליף את המטריה הפגומה באחרת. אנו מזמינים אותך להגיע לחנות עם המטריה הישנה ולהחליפה.

בברכה,

שמעון כהן,

בעל חנות כל בו הגבעה.

יום ד' ר"ח חשון תש"פ

בס"ד

לכבוד בעלי החנות "כל בו הגבעה",

שלום.

הנדון: החלפת מוצר או החזר כספי

אתמול קניתי בחנותכם מטריה.

בבואי לביתי הצטערתי לראות כי המטריה קרועה בחלקה העליון.

לא בדקתי את המטריה בחנות לפני שקניתי אותה, אך חשבתי שהיא שלמה, ועל דעת זה קניתי אותה.

אני מבקש להחזיר את המטריה, כי במצב זה לא אוכל להשתמש בה, ולקבל את כספי חזרה או מטריה אחרת.

אודה על תשובתך המהירה,

בברכה,

יואל דביר,

רחוב הפלמ"ח 10

ירושלים.



יואל אכן חזר אל החנות ובחר לעצמו מטריה חדשה.
הפעם בדק אותה היטב לפני שיצא מהחנות.



סוף טוב – הכל טוב



05:00

יוצאים למשימה

כתבו מה תעשו אם תקבלו מוצר פגום?
מה תכתבו לבעל החנות ממנו קניתם את המוצר?
באלו נימוקים תשתמשו?

שיאו לבן

אם יש פגם במוצר, הצרכן רשאי להחזיר אותו ולקבל במקומו מוצר תקין ללא תשלום, גם אם מדיניות העסק היא שלא ניתן להחזיר מוצרים.

מה למדנו בשיעור?

- הכרנו את יואל ואת מקרה קניית המטריה.
- למדנו על מבנה של מכתב בקשה ועל הסיבות לכתיבתו.
- הכרנו את חוק הגנת הצרכן.
- התנסינו במשימה שתסייע לכם לשמור על זכויותיכם כצרכנים.

