

סיפור מסגרת: הגנת הצרכן

בישראל קיימת תופעה לפיה צרכנים רבים מתלוננים על פגיעה בהם מצד בעלי עסקים, בעלי חנויות, נותני שירותים, חברות תקשורת ואחרים. בשנת 1981 נחקק חוק הגנת הצרכן אשר הסדיר נושאים רבים בתחום זה. תיקונים לחוק במהלך השנים נתנו ביטוי להכרה בחשיבות הגנה זו. בהמשך הוקמה המועצה הישראלית לצרכנות והוגדרו תפקידיה בהגנה על זכויות ציבור הצרכנים.

אכיפת החוקים מופקדת בידי משרד התעשייה והמסחר אשר מתפקידו לעסוק בביקורות יזומות לצורך פיקוח וכן בטיפול בתלונות המגיעות אליו מהצרכנים. המשרד אינו מצליח לעמוד בעומס התלונות והטיפול בהן לוקח לעיתים שנים.

בנוסף לגורמים אלה ישנן עמותות וארגונים שונים הפועלים למען הצרכן והגנתו.

מטרת חוק הגנת הצרכן היא להגן על הצרכנים בשל חוסר האיזון הקיים בינם לבין העוסקים (הגורמים שהצרכנים קונים מהם את המוצרים). ההנחה המקובלת היא כי הצרכן הטיפוסי, בבואו להתקשר בעסקה עם עוסק, נמצא בעמדת נחיתות בהשוואה לעוסק מבחינת כוח המיקוח והמידע המצוי בידו. הכוונה למידע לגבי המוצר או השירות, עלויותיו, מרכיביו, אפשרויות השימוש בו וכן מידע לגבי זכויותיו של הצרכן. למעשה ההנחה המונחת בבסיסו של החוק ואכיפתו היא כי בטווח הארוך התנהגות פסולה של עוסקים כלפי צרכנים פוגעת לא רק בצרכנים אלא גם בכל אותם הפועלים בהגינות ובסופו של דבר במגזר העסקי כולו.

באחריות משרד התעשייה והמסחר והתעסוקה מספר חוקים המטפלים בהיבטים הצרכניים של חיינו הכלכליים.

חוק הגנת הצרכן מגן על הצרכנים מפני פגיעה בזכויותיהם כגון:

- פרסום מטעה על גבי אריזות המוצרים.
- פרסומות המכוונות להטעיית קטינים או לסיכונם.
- עידוד מכירות באשראי הגורמות הפסדים לקונה.
- אי הצגת מחירים על גבי המוצרים.
- אי מתן אחריות והיעדר שירות לקונה לאחר המכירה.
- חובה על פרסום גלוי של מדיניות החזרת מוצרים

ועוד

בעיה זו של אי מימוש החוק ואכיפתו בניגוד לחוק קשורה לנושאים שנלמדו באזרחות, כמו-זכויות אדם ואזרח, עקרון שלטון החוק ועוד.

כאמור, למרות החוקים הקיימים שנועדו להגן על הצרכן קיימות בעיות של אי אכיפת החוק ואי מימוש.

התופעה עליה מדבר הסיפור מצביעה על קשיים, אילוצים, פער בין רצוי למצוי וקונפליקטים שונים.

לתלמידים,

בעיה זו מתקשרת לנושאים שונים שנלמדו במהלך השנה בשיעורי האזרחות. עליכם לבחור היבט/קושי של אחד הגורמים הקשורים לסיפור המסגרת (הורים, תלמידים, הנהלת בית הספר, משרד החינוך, הרשות המקומית, גופים שלטוניים אחרים) ולנסח בעיה אמיתית העולה מתוך הסיפור בהתאם לנקודת המבט שבחרתם. עליכם להציג את הבעיה, להסביר את הרקע שלה בקצרה באמצעות מקורות ידע שונים, לחקור אותה, להציג את ממצאיכם ולמצוא פתרון מעשי ומנומק, שיבטא את התכנים והעקרונות שלמדתם.

שלבי העבודה מפורסמים באתר ביה"ס (מקצועות לימוד---אזרחות---מטלת ביצוע)

