

# חקיקה צרכנית בתחום החשמל והאלקטרוניקה



28 ינואר 2015  
עו"ד שוש רבינוביץ



## על מה נדבר

- שירות לאחר מכירה
- תעודת אחריות
- מדבקת אחריות
- חוק הטכנאים
- שעות ביקור של טכנאי
- זיהוי טלפוני של עוסק



# על מה (בין היתר) לא נדבר

- מבצעים
- סימון טובין
- גילוי נאות + גודל אותיות (בפרסום ועל המוצר)
- הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן
- מכר מרחוק
- סימון מחירים



# המסגרת החוקית

- חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981
  - סעיף 18א(א) - שירות לאחר מכירה ותעודת אחריות
  - סעיף 18א(א1) - מדבקת אחריות
  - סעיף 18א(ג)-(ו) - חוק הטכנאים
  - סעיף 18א(ג1) - שעות ביקור במענו של הצרכן (תחילה 1.2.15)
  - סעיף 18ג - זיהוי טלפוני של עוסק
- תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006
- תקנות הגנת הצרכן (מדבקת אחריות), התשע"ב-2012
- תקנות הגנת הצרכן (החרגת שירות לסוגי טובין או סוגי עוסקים), תשע"ה-2014 (טרם אושרו)



# אחריות ושירות לאחר מכירה

- החובה הכללית למתן אחריות ושירות לאחר מכירה:  
" השר, באשור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי בתקנות, לחייב יצרן, יבואן, סיטונאי או קמעונאי של טובין או שירותים, לתת שירות לצרכן לאחר מכירה, וכן רשאי לקבוע הוראות לעניין זה לרבות באלה-
  - (1) תיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין, בשלמותם או בחלקם, בלי תשלום, במשך תקופה שיקבע;
  - (2) מתן שירות במענו של צרכן;
  - (3) הדרכים והמועדים לביצוע השירות;
  - (4) קיום תחנות שירות במקומות או באיזורים מסוימים;
  - (5) מתן תעודת אחריות, תוכנו, ואיסור התנאה בתעודות כאמור על זכויות הצרכן על פי דין.



# אחריות ושיירות לאחר מכירה

תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושיירות לאחר מכירה),  
תשס"ו-2006

- בתוקף מ-19.9.2006.
- תעודת אחריות, ביצוע תיקונים, אספקת חלקי חילוף, הדרכה והתקנה, קיום תחנות שיירות.
- אחריות על היצרן/יבואן (ובמעמד המכירה על המוכר).
- האחריות הולכת עם המוצר.
- התקנות חלות גם בי"וש.
- התניה לטובת הצרכן בלבד.



## אחריות ושיירות לאחר מכירה

מתי חייבים לספק תעודת אחריות?

- עסקאות מכר של מוצרי **חשמל, אלקטרוניקה** וגז חדשים.
- רהיט עם מנגנון מכני או חשמלי.
- מחיר הטובין גבוה מ-150 ₪.



## תעודת האחריות

- היצרן (ואם המוצר מיובא - היבואן) חייב לצרף את תעודת האחריות בשפה העברית ואם דרש הצרכן, תעודת אחריות בשפה הערבית.
- המוכר חייב למסור את התעודה לצרכן במעמד המסירה של הטובין.
- המוכר חייב לציין על גבי התעודה את פרטיו ואת תאריך הרכישה.
- המוכר חייב לאפשר לצרכן לעיין בתעודת האחריות לפני השלמת העסקה.





## תוכן תעודת האחריות

- שם הטובין, תאור המוצר, מספר סידורי (אם ישנו), שם הדגם ושנת ייצור.
- תאריך רכישה ופרטי המוכר.
- פרטי יצרן: שם, כתובת, מספר חברה/עוסק, שמו המסחרי, מספר טלפון ופקס וכל פרט המאפשר ליצור קשר עמו על מנת לקבל שירות.
- כתובת וטלפון של תחנת שירות.
- תקופת האחריות.



## תקופת האחריות

- לפחות שנה.
- הכלל: מיום מסירת הטובין לצרכן (לא בהכרח מועד ביצוע העסקה).
- קבע היצרן חובת התקנה או הדרכה, תחל תקופת האחריות במועד סיום ההדרכה או ההתקנה, לפי המאוחר, ובלבד שעד למועד התקנת הטובין לא עשה הצרכן שימוש בטובין שנמסרו לו והטובין נשמרו בתנאים ראויים העונים לדרישות היצרן.




## אחריות מורחבת (תקנה 15)

- ניתן לתת אחריות לתקופה ארוכה יותר.
- אם האחריות המורחבת מוגבלת, יש לציין זאת בבירור בתעודת האחריות תחת הכותרת "אחריות מוגבלת", כולל פירוט של הסייגים.
- אם לא נאמר כי האחריות מוגבלת - חובה לתת אחריות כמו בשנה הראשונה.
- בכל פרסום שבו מפורט כי מדובר באחריות ארוכה יותר ואחריות זו מוגבלת, יצוין כי מדובר "אחריות מוגבלת".



## אחריות לביצוע תיקונים (תקנה 2)

- יצרן/יבואן יתקן כל קלקול, ליקוי או פגם שנתגלה בטובין במהלך תקופת האחריות.
- נדרשת במסגרת התיקון החלפה של פריט, כולו או חלקים ממנו, תבוצע החלפה על ידי היצרן/יבואן.
- לאחר התיקון - ימסור אשור בכתב הכולל את מהות התיקון/החלפה.
- התיקון יבוצע ללא תשלום על ידי היצרן/יבואן או מי מטעמו.
- אם היצרן הוכיח כי מקור הקלקול בנזק נגרם על ידי הצרכן: פטור מאחריות לתקן/להחליף. 



## אופן ביצוע התיקונים (תקנה 6)

- החזרת המוצר למצב בו היה אלמלא הקלקול.
- היה התיקון כרוך בהחלפת חלקים – החלקים יהיו מקוריים וחדשים.
- לא תיקן או החליף כאמור: יספק טובין חדשים, זהים או מסוג ואיכות דומים ושווי ערך, או ישיב לו את התמורה ששילם בעדם, לפי בחירת היצרן.



# מקום ביצוע התיקון (תקנה 7)

בבית הצרכן (ואם נדרשת מעבדה לשם תיקונם - יעביר היצרן את הטובין למעבדה ויחזירם למענו של הצרכן בלא תמורה)
מקרר
מקפיא
כיריים לבישול (מגז ומחשמל)
מכונת כביסה
מזגן
תנור הסקה דירתי
תנור בישול ואפיה
מקלט טלוויזיה מעל 20 אינטש
מדיח כלים
מייבש כביסה



## מקום ביצוע התיקון

- מוצרים שלא ניתן להוביל אותם באופן סביר מפאת גודלם, משקלם או נפחם ומחמת מחוברים דרך קבע, יבוצע התיקון במענו של הצרכן ואם נדרשת תיקון במעבדה, היצרן ייקח אותם ויחזיר אותם בלא תמורה.
- כל יתר המוצרים: יובאו לתחנת שירות לשם תיקונם או למקום מכירה של הטובין (אם תחנת השירות במרחק של יותר מ-15 ק"מ ממקום המכירה).



# המועד לביצוע התיקון

פרק הזמן להשלמת תיקון של קלקול המונע את השימוש העיקרי שלשמו מיועד המוצר	המוצר (תיקון בבית הצרכן)
1 יום	מקרר
1 יום	מקפיא
יומיים	כיריים לבישול (מגז ומחשמל)
3 ימים	מכונת כביסה
3 ימים	מזגן
3 ימים	תנור הסקה דירתי
3 ימים	תנור בישול ואפיה
3 ימים	מקלט טלוויזיה מעל 20 אינטש
3 ימים	מדיח כלים
3 ימים	מייבש כביסה
* שבתות וחגים לא יבואו במניין התקופה	





# מועדים לביצוע תיקונים

- לא יאוחר משבוע ימים מיום שבו נקרא לתקן.
  - מוצרים שהובאו לתחנת שירות: תוך 10 ימים.
  - מוצרים שנמסרו בנקודות המכירה: תוך שבועיים מהיום שנמסרו.
  - מוצרים מעל 400 ש"ח שהובאו למוכר הטובין כאשר לא ניתן לאתר את היצרן או היבואן - יתוקנו תוך שלושה שבועות.
- \* שבת וחגים לא יבואו במניין התקופות

מה המועד לתיקון לכל מוצר שמפאת גודלו, משקלו או נפחו או מחמת היותו מחובר דרך קבע, לא ניתן להביא לתחנת שירות ויתוקן במענו של הצרכן? ואם נדרש תיקון במעבדה של אותו מוצר גדול או כבד, תוך כמה זמן חייב היבואן לבצע את התיקון?



## התקנה והדרכה (תקנה 4)

- דרש היצרן כתנאי להפעלת טובין ביצוע התקנה על ידו:
  - תהיה אחריות על ההתקנה (ובלבד שההתקנה בוצעה על ידו או מי מטעמו).
  - תבוצע ההתקנה תוך 7 ימים מיום מסירת הטובין לצרכן.
- דרש היצרן כתנאי להפעלת המוצר מתן הדרכה:
  - תינתן ההדרכה תוך 7 ימים מיום מסירת המוצר לצרכן.



## מועדים להדרכה והתקנה בהסכמה

- הוסכם בין הצדדים כי הצרכן יודיע ליצרן על מועד ביצוע ההתקנה או ההדרכה, יבצע היצרן ההתקנה או ההדרכה בבית הצרכן עד תום שבעה ימים מיום דרישת הצרכן, ובלבד שהתקופה שחלפה מיום מסירת המוצר ועד דרישת הצרכן לא עולה על שנה, זולת אם הצדדים הסכימו על תקופה ארוכה יותר.



## חלקי חילוף (תקנה 3)

- חובה לספק על פי דרישת הצרכן חלקי חילוף לשם תיקון המוצר עד תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין.
  - למוצרים שמחירם מעל 300 ₪ יש לספק חלקי חילוף עד תום שנה נוספת מסיום תקופת האחריות.
- אחריות מורחבת מוגבלת – האם חייבים לספק חלקי חילוף ללא תמורה?
- מקרה לדוגמא: אחריות מורחבת לא מוגבלת ל-3 שנים למוצר שעולה 500 ₪. כמה זמן יש לספק חלקי חילוף ללא תמורה?



# חלקי חילוף לתקופה של 7 שנים

כיריים לבישול (מגז וחשמל)

מקלט טלוויזיה

מכונת כביסה

מדיח כלים

מקפיא

מיקרוגל

מייבש כביסה

תנור בישול ואפיה

מקרר

מזגן מרכזי ומיני מרכזי

תנור הסקה דירתי הפועל בדלק נוזלי או בגפ"מ.



## תחנות שירות (תקנה 9)

- יצרן או יבואן חייב לקיים תחנת שירות אחת לפחות בכל אחת מן הערים הבאות או בסביבתן הקרובה:
  - ירושלים
  - תל אביב-יפו
  - חיפה
  - באר שבע



## תחנת שירות (המשך)

- הצרכן יביא את המוצר לתחנת שירות.
- אם תחנת השירות במרחק של יותר מ-15 ק"מ מהמקום שבו מכר העוסק הטובין - ישמש מקום המכירה כתחנת שירות.
- על מי האחריות להעביר לתחנת שירות? (התקנה שותקת)



## תיקון בתשלום בתקופת האחריות (תקנה 8)

- ניתן לדרוש תשלום בעד תיקון המוצר, בעד הובלתו או החלפתו, אם הוכיח, לפני ביצוע התיקון, שהקלקול בהם נגרם כתוצאה מאחת הסיבות שלהלן:
  - כוח עליון שהתרחש במועד מאוחר למסירת המוצר;
  - זדון או רשלנות של הצרכן;
  - תיקון שנעשה בטובין בידי מי שלא הורשה לכך מטעם היצרן - ולא עקב אי מילוי חובות היצרן/יבואן.





# מתן שירות תמורת תשלום לאחר תום תקופת האחריות (תקנה 16)

- עוסק המציע לצרכן שירות ארוך טווח של תיקון טובין תמורת תשלום לאחר תום תקופת האחריות, יערוך חוזה בכתב ובו יצוינו:
  - תיאור המוצר.
  - פרטים מלאים של העוסק (שמו, כתובתו, מספר חברה או עסק, שמו המסחרי, טל, פקס וכל פרט שיאפר ליצור קשר לשם קבלת שירות).
  - כתובת ומספר טלפון של תחנות השירות.
  - תקופת האחריות.
  - חיובי היבואן וסייגים לחיובים (למשל: האחריות היא על המנוע אך לא על הסוללות).
  - אופן ביטול העסקה.
- אם האחריות ארוכת הטווח ניתנת כבר בעת מעמד מכירת המוצר, ימסור המוכר לצרכן את הפרטים לעיל וזכאי הצרכן שהתחייב בעסקה לחזור בו מהעסקה לשירות ארוך טווח עד תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין.

כלומר, עד מתי???



## תיאום מועד הגעת טכנאי (תקנה 11)

- יש לתאם את מועד ושעת ביקור הטכנאי.
- זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים מעבר למועד ושעה שתואמו.
- במקרה של איחור – יתואם מועד חדש.
- איחור של פעמיים ברציפות - הפרת חיובי היצרן/יבואן.

לתקנה זו אין "שיניים" ← "חוק הטכנאים"



# שאלות

- האם דרישה לחשבונית כהוכחת רכישה כתנאי למתן שירות לגיטימית?



# מדבקת אחריות

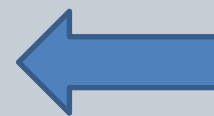




## מדבקת אחריות

- אי מילוי הוראות תקנות אחריות ושירות לאחר מכירה
- אי אכיפה הוראות החוק בנושא אחריות ושירות לאחר מכירה
- חקיקה פופוליסטית

התוצאה: תיקון רע וקשה ליישום



חקיקה ראשית

תקנות

הנחיות ממונה



## מסירת מדבקת אחריות

- עוסק המוכר טובין לצרכן ומוסר לו תעודת אחריות, ידביק או ימסור לו מדבקה לשם הדבקתה על הטובין.
- חובת מסירת מדבקת אחריות חלה לגבי כל מוצר שמחויב בתעודת אחריות.
- על המדבקה יצוין תום תקופת האחריות.

לעומת זאת, תעודת האחריות מציינת תאריך רכישת המוצר וזה, ככלל, התאריך לתחילת האחריות.



## מדבקה כתחליף לתעודת אחריות

- צרכן שהציג לעוסק טובין שמודבקת עליהם מדבקת אחריות תקפה ומקורית, לא ידרוש העוסק מהצרכן להציג את תעודת האחריות כתנאי למתן שירות.



## מתי אין צורך במדבקת אחריות?

- טובין מזוהים במספר סידורי או מספר זיהוי ייחודי.
- הצרכן לא צריך להציג תעודת אחריות אלא העוסק מזהה את מועד הרכישה ואת הטובין לפי מספר הזיהוי או המספר הסידורי.
- הצרכן יכול לבדוק את תום תקופת האחריות בכל עת באתר אינטרנט, בטלפון בשיחת חינם ובאמצעות מסרון, באמצעות המספר הסידורי או מספר הזיהוי.





## תקנות מדבקת אחריות: תוכן וצורת המדבקה

- המדבקה צריכה להיות מקורית ומונפקת על ידי היצרן.
- המדבקה צריכה להיות חזקה: בשימוש סביר במוצר לא ינתק או יימחק הכיתוב עליה בתקופת האחריות.
- הכיתוב יהיה באותיות וספרות ברורות, עמידות וקריאות.
- צבע האותיות והספרות יהיה נוגד את צבע הרקע שעליו הן כתובות.
- גודל האותיות והספרות לא יקטן מגודל גופן 10 פיקסלים או שני מילימטרים.



## תוכן מדבקות האחריות

- על גבי המדבקה ייכתב:
  - תום תקופת האחריות המליאה (שנה לפחות או אחריות מורחבת שאינה מוגבלת).
  - תום תקופת אחריות נוספת שהיא מוגבלת.
  - הכיתוב: "כמפורט בתעודת אחריות".
  - כל כיתוב נוסף לפי בחירת היצרן ובלבד שגודל הכיתוב לא יעלה על גודל האותיות האחרות. לדוגמא: מס' סידורי או לוגו.



# דוגמאות

משה ובניו מוצרי חשמל

תום תקופת אחריות מליאה: 1.6.13

תום תקופת אחריות מוגבלת: 1.6.14

כמפורט בתעודת האחריות

דגם SH12345

שם המשווק וחתימה \_\_\_\_\_

תום תקופת אחריות מלאה: 1.6.13

כמפורט בתעודת האחריות



## סייגים

- מוצרי חשמל ואלקטרוניקה מתחת ל-150 ש"ח.
- טובין קטנים ששטח הפנים הפנוי שלהם שווה או קטן לגודל מדבקה הכוללת כיתוב כנדרש.



# הצעת איגוד לשכות המסחר לשינוי

- הסתמכות על חשבונית שתישלח גם בדוא"ל אל הלקוח.
- תעודת אחריות כללית ולא ספציפית.
- מוצר שנמסר במקום - 12 חודשי אחריות.
- מוצר שלא נמסר במקום - 13 חודשי אחריות. (מי שלא מוסר בתוך חודש צריך לדאוג לתת אחריות של 12 חודש ממועד המסירה בתאום עם היבואן)
- אחריות נוספת – קביעת מנגנון שישלב את המשווק והיצרן/יבואן

**יובהר כי מדובר בהצעה בלבד!**



## חוק הטכנאים (סעיף 18א (ג))

• ביקור טכנאי במענו של צרכן - קביעת מועד והמתנה.

– לשם תיקון (בשנת אחריות חובה ובאחריות מורחבת אם לא הוגבלה במפורש).

– להתקנה או הדרכה אם נדרש על ידי היצרן.

– בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן (לווין, כבלים)

– בהתאם לחוזה שירות מסוג שקבע השר. (טרם קבע)



## תיאום ביקור והמתנה

- נותן השירות מתאם את המועד ושעת הביקור.
- זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה.
- לחלופין: נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום בתנאי ש:
  - זמן ההמתנה של הצרכן בביתו לא יעלה על שעתיים.
  - הובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה זו.



## דחיית מועד ביקור

- נותן השירות רשאי לדחות את המועד שנקבע:  
– עד 20:00 בערב שקודם למועד שתואם.

- יש לתאם מועד חדש.

- תוך התקופה שנקבעה על פי דין (למשל, תיקון מדיח כלים  
חייב להתבצע תוך 3 ימים).

דגש - תביעות קטנות בנושא איחור טכנאי / מוביל

האם מותר לבטל באותו יום שבו נקבע הביקור?

האם ביטול כזה מאפשר לצרכן פיצוי קבוע בחוק?





## פיצוי בגין איחור

- תואם ביקור וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה (=שעתיים) - פיצוי של 300 ₪.
- חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה - פיצוי של 600 ₪.

צרכן זכאי לפיצוי אם ממתין יותר  
מ-4 שעות

- אם נותן השירות פעל בניגוד להוראות לעניין הקריאה הטלפונית - פיצוי של 300 ₪ (אם המתין מעבר לשעתיים מהמועד שנקבע בתיאום טלפוני).



## אופן מתן הפיצוי

- נותן השירות רשאי להציע במקום פיצוי בכסף:
  - פיצוי בשווה כסף;
  - פיצוי בטובין;
  - פיצוי בשירותים;
- ובלבד שהודיע לצרכן שהוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע.
- נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים להצעה - על נותן השירות.



## סייג למתן פיצוי

• נבע האיחור מסיבות שנותן השירות **לא ידע עליהן** בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי **ולא היה עליו לדעת עליהן** או **שלא ראה ולא היה יכול לראותן מראש ולא יכול היה למנוע אותן**, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי.

- תאונה בכביש?
- מתן כתובת שגויה?
- מפגעי מזג אוויר?
- שעת עומס?



## שעות ביקור של טכנאי

- תיקון מס' 40 לחוק הגנת הצרכן.
- תחילה - 1.2.15.
- הוספת סעיף 18א(ג)(א1).



## שעות ביקור

טכנאי :

- לשם תיקון (בשנת אחריות חובה ובאחריות מורחבת אם לא סויגה).
- להתקנה או הדרכה אם נדרש על ידי היצרן.
- בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן (לווין, כבלים)
- בהתאם לחוזה שירות מסוג שקבע השר. (טרם קבע)

- ביקור טכנאי במענו של צרכן יהיה בין 8:00 – 19:00 בימי חול ובין 8:00 – 13:00 בימי שישי ערבי חג.



## סייגים בתקנות

- השר יקבע, באשור ועדת הכלכלה על אלו שירותים וסוגי טובין או סוגי עוסקים שעות ביקור אלה לא יחולו.

– התקנות טרם אושרו.

– מסתמן: החרגה של עבודה שאינה בטיחותית לבצע בחושך (עבודה בגובה, בחשמל, בגז).



## אכיפה מנהלית לעניין

# תעודת ומדבקת אחריות - סעיף 18א לחוק

הממונה רשאי להטיל על עוסק עיצום כספי בסכום של 22,000 ₪ (ואם העוסק אינו תאגיד 7,000 ₪):

"לא נתן לצרכן שירות או תעודת אחריות או לא הדביק או לא מסר מדבקת אחריות, בהתאם לסעיף 18א לחוק."

(סעיף 22ג(א) (45) לחוק הגנת הצרכן)

**אכיפה מנהלית ולא פלילית (טבלה של הממונה בהנחיה חדשה)**

**בנוסף: אי מסירת תעודה או מדבקה: פיצוי לדוגמא (ס' 31א(7))**



## זיהוי טלפוני של עוסק

- תיקון מס' 41 (הוספת סעיף 18ג לחוק).
- בתוקף החל מיום 7.11.14.
- חל על מי שמחויב לתת אחריות ושירות לאחר מכירה ומי שמופיע בתוספת השנייה.
- חובת הזיהוי חלה בקשר לכל פנייה במסגרת עסקה קיימת, גם אם היא לא קשורה ישירות לשירות לאחר המכירה.
- החובה לא תחול ככל שמדובר בפנייה של עוסק למי שאינו לקוח שלו או בפניה ללקוח אשר מטרתה הצעת עסקה חדשה (למשל פנייה שיווקית).





## זיהוי בכל שיחה טלפונית

מהעוסק לצרכן ומהצרכן לעוסק:

- נציג של עוסק יזדהה בכל שיחה טלפונית עם צרכן בשמו המלא או בשמו הפרטי בציון פרט נוסף שיאפשר את זיהויו בפנייה לעוסק.



## פנייה מאת עוסק לצרכן

- פנייה טלפונית של עוסק לצרכן תיעשה ממספר טלפון מזוהה שניתן לחייג אליו.
- טכנאי המתקשר לצרכן לא מחויב לחייג ממספר גלוי.
- אם אין מענה אצל הצרכן, יודיע העוסק (גם הטכנאי) על מספר טלפון שבאמצעותו יוכל הצרכן ליצור קשר עמו.

**האם ניתן להטיל עיצום כספי על הפרת סעיף 18ג?**



# תודה רבה!

שוש רבינוביץ, עו"ד  
מנהלת הלשכה המשפטית  
איגוד לשכות המסחר

[shoshr@chamber.org.il](mailto:shoshr@chamber.org.il)

03-5631016

יובהר כי מצגת זו אינה מהווה ייעוץ משפטי פרטני ו/או חוות דעת משפטית.  
החוק והתקנות מכוחו כפי שפורסמו ברשומות הם המחייבים.