



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, כ"א אדר א, תשע"ט
26 פברואר 2019

גילוי דעת

בעניין תיקון 55 לחוק הגנת הצרכן - הרחבת "חוק הטכנאים"

מאז קבלת תיקון 55 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) הגיעו לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן פניות רבות של עוסקים ושל ארגונים, למתן דעתה כיצד לפעול ליישום החוק על רקע קשיים מעשיים שמתעוררים.

לאחר היוועצות עם מחזיקי העניין של הרשות, מצאה הרשות לנכון לפרסם גילוי דעת זה, ובו תשובותיה על חלק מן השאלות שהיא נשאלה.

1. תיקון 55 לחוק הגנת הצרכן, שעניינו הרחבת סעיף 18א(ג) לחוק, נכנס לתוקף בשתי פעימות - בספטמבר 2018 ובפברואר 2019 כפי שיפורט בהמשך.
2. מטרת התיקון היא להרחיב את הוראות הסעיף (הידוע בכינויו "חוק הטכנאים) הנוגעות לביקור "טכנאי" במענו של הצרכן, לנותני שירות נוספים ובכך לחייב את העוסק לתאם עם הצרכן את המועד והשעה (מתוך טווח שעות) ולעמוד בלוח הזמנים בכל הנוגע לזמן ההמתנה של הצרכן בביתו.
3. חוק הטכנאים אשר במקור נחקק בשנת 2008 ביקש לקבוע כי מקום בו נדרש ביקור טכנאי בביתו של הצרכן כלומר מקום בו נדרש הצרכן להמתין בביתו להגעת טכנאי, הרי שעל העוסק לנהל את הזמן באופן אשר ימנע "עיכוב צרכנים בביתם בהמתנה ממושכת לטכנאי" (כלשון דברי ההסבר להצעת החוק). לפיכך, נקבע בין היתר, סעד אזרחי של פיצוי ללא הוכחת נזק מקום בו איחר העוסק או לא הגיע כלל.
4. במקור קבע חוק הטכנאים חובה לתאם מועד ושעה, להגיע בפרק זמן שאינו עולה על זמן ההמתנה (שעתיים) וכן סעד של פיצוי ללא הוכחת נזק בשני מקרים –
 - א. לשם קיום חיובים בתקופת האחריות, למשל תיקון קלקול בתקופת האחריות לפי תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו – 2006.
 - ב. בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן.כאמור, במקור כלל "חוק הטכנאים" מקרים בהם התיקון אמור להתבצע בבית הצרכן, למשל במוצרים שעל פי תקנות אחריות ושירות יש לתקן במענו של הצרכן ואי אפשר להובילם לתחנת שירות או כאשר מתן שירות קשור קשר הדוק למוצר שהותקן בבית ואשר אף מחובר לתשתיות הבית. בכל אופן, על העוסק המחויב לתת את שירות התיקון לעמוד בהוראות "חוק הטכנאים".

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



5. בשנת 2014, בתיקון מס' 40 הוספה ל"חוק הטכנאים" הוראה המרחיבה את שעות הפעילות של הטכנאי כך שיהיה אפשר לתאם את השעה בטווח שעות רחב יותר ממה שהיה נהוג באותה עת. בימי חול בין השעות 8:00 – 19:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00 – 13:00. לעניין זה יובהר כי בשנת 2017 נקבעו תקנות הקובעות חריג להוראה - שעות חשיכה, כאשר השירות ניתן כולו מחוץ לבית הצרכן, למעט חדר מדרגות וחדר כניסה והשירות כרוך בטיפול בחשמל בגז או בעבודה בגובה.
6. כעת, מטרתו של תיקון 55 כאמור היא להרחיב את החובות מכוח "חוק הטכנאים" גם לנותני שירות נוספים כפי שיפורט להלן ואשר נכנס לתוקף בשתי פעימות -
- א. לשם קיום חיובים בתקופת האחריות המורחבת (מעבר לשנת האחריות הראשונה, הקבועה בתקנות אחריות ושירות לאחר מכירה) ככל שזו ניתנה לצרכן בעת רכישת המוצר. נכנס לתוקף ביום 12/9/18.
- ב. לשם התקנה או הסרה של טובין אותם מכר, השכיר או השאיל העוסק לצרכן (כגון טכנאי או נותן שירות שבא לבית הצרכן כדי להתקין מוצר כלשהו). נכנס לתוקף ביום 12/9/18.
- ג. בהתאם לחוזה למתן שירות מתמשך לתיקון טובין תמורת תשלום. כלומר חוזה מתמשך לתיקון מוצרים שנעשה עם הצרכן לאחר תום תקופת האחריות על פי החוק לרבות אחריות מורחבת. נכנס לתוקף ביום 12/9/18.
- ד. לשם בדיקה תקופתית במתקני גז ביתיים, שחברות הגפ"ם חייבות לבצע על פי דין. נכנס לתוקף ביום 1/2/19.
- ה. לשם הובלה של טובין שהעוסק מכר – גם אם העוסק אינו מוביל בעצמו את הטובין אלא באמצעות מוביל מטעמו. נכנס לתוקף ביום 1/2/19.
7. **נותני השירותים לעיל הוספו לחוק הטכנאים מן הטעם שאף בהם מתקיים אותו רציונל, שעמד בבסיס החוק במקורו, והוא "למנוע עיכוב צרכנים בביתם בהמתנה ממושכת.."** (נכון לתיקון לא מדובר רק בטכנאי). הצרכן ביצע עסקה עם העוסק, תנאי העסקה כוללים מתן שירות כזה או אחר במענו של הצרכן, אם זה לשם תיקון קלקול, אם זה לשם התקנה או הסרה של מוצר, אם זה לשם ביצוע בדיקות תקופתיות ואם זה לשם קבלת מוצר שרכש הצרכן – על מנת שהצרכן לא ישחית זמנו לריק, יצא במיוחד מהעבודה בשעה שתואמה וימתין בביתו זמן רב או אף לשווא, נקבעו הוראות שמשמעותן הן כי על העוסק נותן השירות לתכנן את הזמן באופן אשר מכבד גם את זמנו של הצרכן, אשר לעניין שירות זה, כבול במידה זו או אחרת לעוסק.
8. ביום 18/6/18 נערך בוועדת הכלכלה של הכנסת דיון בשאלת תחולת הוראות חוק הטכנאים על **שירות הובלה** של טובין שהעוסק מכר לצרכן, אשר כולל מגוון של טובין כגון, מקרר, מכונת כביסה שנרכשים גם בחנויות פיזיות וכמו כן, טובין אחרים כגון ביגוד, צעצוע, תכשיט שנרכשים בחנויות מקוונות. בעניין זה הובהר כי **מקום בו לא נדרש הצרכן להמתין בביתו** – אם בשל הסכמה עם הצרכן כי המשלוח ימתין לו ליד דלת הבית, בחנות סמוכה, במקום עבודתו וכדומה, או בשל כך שהעוסק מלכתחילה אינו דורש כי הצרכן ישנה בביתו במועד ושעה מסוימים לשם מסירת המוצר, הרי **שהוראות "חוק הטכנאים" לא יחולו**. הטעם לכך הוא ברור, כאשר הצרכן אינו נדרש להמתין בביתו לשם מסירת המוצר שרכש אין תחולה לרציונל החוק קרי "למנוע עיכוב צרכנים בביתם בהמתנה ממושכת".
9. כאשר צרכן רוכש בחנות מוצר שאין הוא יכול באופן מעשי לקחת איתו מיד בתום הרכישה, או כאשר רוכש הוא מוצר בחנות מקוונת ונדרש להמתין לקבלת המוצר שרכש, נקודת המוצא היא

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



שקמה לעוסק אחריות לספק לצרכן את המוצר שרכש. יודגש כי פרשנות המונח "נדרש ביקור..." כפי שעולה מלשונו ותכלית של סעיף 18א(ג)1, היא אינה רק מקום בו העוסק דורש מהצרכן להיות בבית לשם קבלת המוצר. **העובדה כי העוסק מציע לצרכן להוביל בעצמו או לאסוף בעצמו את המוצר אין בה כשלעצמה כדי לומר כי לא "נדרש ביקור" או כי הוראות חוק הטכנאים לא חלות.** כאמור, התכלית שעמדה בבסיס הוראות חוק הטכנאים היתה למנוע עיכוב צרכנים בביתם בהמתנה ממושכת ועל כן, לשאלה האם נדרש או לא נדרש בהכרח ביקור נותן שירות בבית הצרכן אין חשיבות, מקום בו בפועל הוסכם בין הצדדים כי הצרכן יקבל את המוצר בביתו והוא חייב לצורך כך להגיע לביתו ולהמתין.

10. לפיכך, לסיכום עניין ההובלה, מקום בו מתקיימת בפועל מסירת מוצר בבית באופן אשר מחייב את הצרכן להיות בביתו ולהמתין, יש לתאם איתו מועד ושעה ולעמוד בזמנים שנקבעו בחוק הטכנאים. ככל שלא מתקיימת מסירת מוצר בבית (והיא מתקיימת למשל במקום העבודה) או מתקיימת מסירה בבית אך באופן שהצרכן אינו חייב להיות בבית ולהמתין (למשל אם מוסכם על הצרכן כי המוצר יישאר ליד הדלת, או כאשר העוסק לוקח על עצמו לספק לצרכן את המוצר לביתו מבלי לדרוש נוכחותו בבית במועד ובשעה מסוימים), אין תחולה להוראות חוק הטכנאים.

11. מעבר לאמור לעיל, בתיקון 55 נקבע כי ההוראה שהוספה לחוק הטכנאים במסגרת תיקון 40 לחוק לא תחול על הובלה של טובין שהעוסק מכר וכמו כן, לא תחול על חוזה למתן שירות מתמשך לתיקון טובין תמורת תשלום. המשמעות היא כי קיימת חובה לתאם מועד ושעה אולם, אין חובה לתאם דווקא בשעות הקבועות בחוק.

12. חוק הטכנאים קובע כי זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, עם זאת נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום והצרכן צריך להסכים לכך. למשל עוסק המבקש לתאם עם הצרכן הגעה לביתו בשעות 10:00 עד 12:00, וכתוצאה מכך הצרכן אמור להיות בביתו כבר בשעה 10:00 כאשר זמן ההמתנה הינו שעתיים, רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתאום כאמור.

יובהר, כי לכאורה עולה מהחוק, שההצעה להמתין לתיאום טלפוני צריכה להיות ביחס למועד והשעה שתואמה (האמור בסעיף לגבי הצעה לקריאה טלפונית הוא המשך ישיר של ההוראה בדבר זמן ההמתנה מעבר לשעה שתואמה ולכאורה בא לסייג אותה). אולם החוק אינו קובע זאת במפורש. על כן נראה כי החוק אינו מונע מהעוסק להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית במועד השונה מהמועד אותו הציע לו במסגרת חובתו לתאם מועד ושעה, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאיין את הסכמתו של הצרכן להמתין לקריאה טלפונית (למשל, פער גדול בין המועד בו מתואמת שעה לבין המועד בו מוצעת לצרכן האפשרות להמתין לקריאה טלפונית).

בכל אופן, כאמור על פי הסעיף, ניתן להציע מועד שונה לקריאה טלפונית. ככל שאופציה זו עשויה להקל עם הצרכן הוא עשוי להסכים לה, עם זאת, יודגש כי גם במקרה זה יחולו הוראות הסעיף בדבר זמן ההמתנה ופיצוי ללא הוכחת נזק כך למשל, אם הצרכן הסכים להמתין לקריאה טלפונית והעוסק הודיע לו כי בעוד שעה יגיע לביתו הרי שמניין זמן ההמתנה מתחיל מאותה שעה שהתבקש הצרכן להגיע לביתו.

13. כאמור, חוק הטכנאים קובע כי זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים. עם זאת, החוק קובע פיצויים ללא הוכחת נזק בסך 300 ₪, עת נותן השירות לא הגיע במועד שתואם עמו וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה (כלומר לאחר 4 שעות מהשעה שתואמה) ובסך 600 ₪ בחלוף שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה (כלומר 5 שעות מהשעה שתואמה).

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



להמחשה – נותן שירות אשר קבע עם צרכן בין השעות 8:00 – 10:00 איחר והגיע בשעה 12:01. המשמעות היא שהשעה שתואמה היא 8:00 וזמן ההמתנה של הצרכן אינו יכול לעלות על שעתיים קרי, 10:00. עם זאת, הזכות לקבלת פיצוי ללא הוכחת נזק מתחילה משעה 12:01 (300 ₪), כלומר שעתיים מעבר לזמן ההמתנה או שלוש שעות ויותר מזמן ההמתנה קרי 13:01 (600 ₪). אין באמור כדי לגרוע מזכותו של הצרכן לבקש סעד של פיצויים עם הוכחת נזק לאחר איחור של שעתיים ואילך.

14. עוד הוברר בדיוני וועדת הכלכלה כי אין מניעה לתאם עם הצרכן בשלב הראשון טווח המתנה של 4 שעות שהוא ארוך יותר מטווח זמן של שעתיים (החוק קובע כאמור כי זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים), אולם עד יום קודם לכן הוא חייב לחזור לצרכן ולתאם עמו טווח זמן מצומצם יותר (בתוך הטווח שנקבע קודם לכן). לדוגמה העוסק קובע בהתחלה טווח של 8:00 עד 12:00 בתאריך X אולם עד יום לפני המועד עליו ליצור קשר עם הצרכן ולתאם איתו שעה מדויקת (בתוך הטווח האמור) כגון 10:00 כאשר זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים. מכיוון שהחוק אינו קובע כמה זמן מראש יש לתאם את המועד והשעה נראה כי התנהלות כזו כשלעצמה אינה מהווה הפרה של החוק, והיא עשויה להיות יעילה לשני הצדדים – שיריון מראש של מועד וטווח שעות רחב יותר. עם זאת, על העוסק לוודא כי השעה המדויקת אכן "מתואמת" עם הצרכן ולכן על הצרכן להסכים לשעת ההגעה החדשה (לא די בהודעה).

15. מוצרים שנרכשים באופן פרונטלי ומובלים לבית הצרכן ביום הרכישה מעוררים קושי בהתנהלות שעות ההגעה לבית הצרכן, לאור כך שלעוסק אין צפי לכמות המשלוחים שעליו להוציא באותו יום או בטווח שעות מסוים. סוגיה זו מתעוררת בעיקר במוצרי "קו קופה" היינו, **משלוחים של מוצרי מזון מהסופר מרקט. חוק הטכנאים לא חריג מתחולתו משלוחים אלו אולם גם בסוג זה של משלוחים ניתן להגיע לפתרון סביר אשר ישרת את שני הצדדים ויהלום את הוראות החוק. הפתרון המוצע הוא כי שעת ההגעה לא תתואם על ידי כל קופאית וקופאית, מכיוון שתיאום כזה עלול להביא לחוסר סינכרון בין כמות המשלוחים המיועדים לשעה מסוימת לבין משאבי העוסק, אולם ניתן לומר לצרכן במעמד הרכישה כי ייצרו איתו בהמשך קשר טלפוני לתיאום שעת ההובלה ובכל מקרה זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים מהשעה שתתואם כאמור. אין בחוק דרישה כי התיאום ייעשה דווקא במעמד הרכישה או על ידי נציג מסוים והעובדה כי התיאום ייעשה במקרים אלו על ידי גורם מתכלל היא פתרון שעשוי לסייע למשלוחי קו קופה לעמוד בהוראות החוק.**

16. הוראות חוק הטכנאים בעניין חובת העוסק לפיצוי ללא הוכחת נזק, הינה הוראה אזרחית ואין סעיף עיצום בגין אי מתן פיצוי כאמור.

17. יובהר כי תקנה 11 לתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו – 2006 קובעת חובה לתאם שעה ומועד לביקור טכנאי לשם קיום חיובים בתקופת אחריות וכן כי זמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים מהשעה שתואמה. בכל מקרה, הפרת תקנות אחריות ושירות לרבות תקנה 11 היא עילה להטלת עיצום כספי מכוח סעיף 22(א)(45) לחוק.

יצוין שהתקבלו ברשות בקשות להבהרות בעניינים נוספים שאינם באים לידי ביטוי בגילוי דעת זה ושיבואו לידי ביטוי בגילוי דעת נוסף ככל שיימצא צידוק לכך.

מיכאל אטלן, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021