



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



סיכום דוח הערכת השפעת הרגולציה (RIA)

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

הצעת תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה)
(מעלית ומעלון) (תיקון מס' --), התשע"ז - 2017

אוגוסט 2017

עורכי הדוח: הרשות להגנת הצרכן
זמין לעיון הציבור באתר הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



תוכן

- 3 חלק א: הגדרת תכלית והצורך בהתערבות
- 3 א. רקע
- 4 ב. זיהוי הבעיה וסיבותיה
- 4 ג. סקירה משווה בינלאומית
- 4 ד. תכליות ויעדים
- 5 חלק ב: ניסוח חלופות
- 5 חלק ג: ניתוח חלופות
- 5 א. תועלות
- 6 ב. עומסים
- 6 ג. אינטרסים ציבוריים
- 7 חלק ד: השוואה בין חלופות ובחירה
- 7 חלק ה: שיח עם בעלי עניין, עם מומחים ועם יחידים וקבוצות
- 7 חלק ו: מתודולוגיה ותהליך הכנת הדוח



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



חלק א: הגדרת תכלית והצורך בהתערבות

א. רקע

ההתקנה והתחזוקה של מעלית ומעלון מוסדרות כיום בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (התקנת מעליות ומתן שירות למעליות), תשמ"ד-1984 (להלן "צו הפיקוח"), ובו הוראות הן להיבטי הבטיחות והן להיבטים הצרכניים. בעקבות מדיניות הממשלה לפעול לניתוק זיקה של חקיקה מהכרזה על מצב חירום נדונה בימים אלה בפני הכנסת הצעת חוק ממשלתית (שם מלא), אשר גם מבטלת את הצו האמור. הצעה זו מטפלת רק בהיבטי הבטיחות ובדברי ההסבר לה נכתב שההיבט הצרכני יטופל בנפרד במסגרת חוק הגנת הצרכן.

הצעת התקנות הנוכחית, נועדה להחליף את צו הפיקוח בכל הנוגע לאחריות ושירות לאחר מכירה. על פי התקנות, מקום בו נתגלה קלקול או ליקוי תקום חובה על המתקין לתקן את הקלקול או הליקוי, במשך תקופה של שנה ללא תשלום. חובה זו תחול אך ורק ביחס למעליות ומעלונים בהם עושה שימוש צרכן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. תקנות אלה גם קובעות כי שירות האחזקה השוטף למעלית אשר המתקין מחויב לתתו מכוח הדין, יינתן במסגרת שנת האחריות כאמור לעיל, ללא תמורה.

חוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981 קובע כי מוצר חשמלי שעלותו גבוהה מ-150 ₪, מחייבת את הספק במתן שנת אחריות על המוצר ללא תמורה. במקרה של מעליות, אין אפשרות להפריד את השירות והאחריות לספקים שונים, כך שבפועל, על מנת לממש את הזכות החוקית- אחריות לשנה על המעלית, דיירי הבניין נאלצים לרכוש ממתקין המעלית גם את השירות ותחזוקת המעלית. לפיכך, צרכנים המעוניינים ליהנות מהאחריות שמעניק החוק הינם צרכנים שבוים של מתקין המעלית.

יתרה מכך, שוק המעליות מורכב משני מקטעים: האחד, שיווק והתקנה והשני, אחזקה שוטפת. בעבר, ניתן היה להתקין מעלית בחברה מסוימת, ולרכוש שירותי אחזקה ותיקונים מחברות אחרות. הדבר הביח שוק תחרותי השומר על רמת מחירים נמוכה ורמת שירות גבוהה. בשנים האחרונות, לאור ההתפתחות הטכנולוגית והבניינים הגבוהים שנבנים, המעליות הפכו למוצר מורכב ומסובך יותר. למעליות החדשות ישנה מערכת חשמלית ולוח בקרה אלקטרוני אשר אינם גנריים ושונים ממעלית למעלית. במרבית המעליות החדשות, לא ניתן להחליף נותן שירות אחד באחר. הדבר מאפשר למתקין המעלית לגבות מחיר גבוה עבור האחזקה ושירות התיקונים. אחת ממטרות התקנות היא להקל על כניסת מתחרים לשוק האחזקה, באופן של חיוב המתקין לספק חלקי חילוף לנציגות הבית המשותף, בכל זמן שהוא מספק שירות למעלית דומה ואף אם נציגות הבית כבר אינה לקוחה שלו וכן ללא הפליה במחיר בינם לבין לקוחותיו.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ב. זיהוי הבעיה וסיבותיה

על רקע מדיניות הממשלה לפעול לניתוק זיקה של חקיקה מהכרזה על מצב חירום, מוצע להחליף את צו הפיקוח, בכל הנוגע לאחריות ושירות לאחר התקנה, בתקנות מכוח חוק הגנת הצרכן שאינן תלויות בהכרזה על מצב חירום.

כמו כן, לאור המגבלה הקיימת על מימוש האחריות ללא תשלום עבור השירות, וכן על מנת להגביר את התחרות במתן שירות למעילות, מוצע לבצע התאמות לחוק.

ג. סקירה משווה בינלאומית

לא התבצעה סקירה משווה, מאחר ולא מדובר בחקיקה חדשה בעיקרה אלא בהעברת הוראות בכל הנוגע לאחריות ושירות לאחר התקנה מצו הפיקוח לתקנות שאינן תלויה בהכרזה על מצב חירום. .

ד. תכליות ויעדים

המטרה העיקרית היא טכנית במהותה - העברת הוראות ממסגרת חוקית אחת למסגרת חוקית אחרת. עם זאת, בוצעו מספר שינויים בהעברת צו הפיקוח לחקיקה צרכנית:

1. הארכת תקופת האחזקה ללא תשלום למתקין המעליות מחצי שנה לשנה - בצו הקיים ישנה חובה על מתקין המעליות לתת אחריות לתקלות במשך שנה, וכן לתת שירותי אחזקה ותפעול שוטף למעלית במשך חצי שנה. בפועל, לא ניתן לתת למפעיל אחר את האחזקה השוטפת של המעלית, בעת שהאחריות לקלקולים מצויה בידי המתקין. במצב עניינים זה, הבניין ממילא שבוי בחצי שנה זו, בידי מתקין המעלית (שלא נבחר על ידי דיירי הבניין אלא על ידי הקבלן). החשש הוא שתקופת חצי שנה של שירותי תחזוקה בתשלום תסבסד את חצי שנה האחריות המקבילה ובשל כך חובת מתן אחריות לשנה ללא תשלום תרוקן מתוכן. כמו כן, חשש נוסף הוא שתקופה זו של חצי שנה שירות בתשלום, המקבילה לשנת האחריות, אשר למעשה גורמת לכך שהצרכן שבוי לקבל שירות ממי שנותן לו אחריות, תנוצל לרעה לרבות לגבי התשלום עבור שירותי התחזוקה. לפיכך, מוצע לחייב את המתקין לתת שירותי תפעול ואחזקה ללא תשלום לכל אורך שנת האחריות הראשונה.
2. החובה לתקן תוך פרק זמן קצר - בתקנות נקבעו מועדים לביצוע תיקונים אשר לא היו בצו המקורי: תיקון מידי ורציף לתקלות אשר משביתות את המעלית. תכלית התיקון הינה להבטיח כי המעלית תתוקן באופן מידי. יצוין כי ישנם דיירים שאינם יכולים להגיע לדירתם ללא מעלית, ולכן התיקון המהיר הוא הכרחי. יתר על כן, בשנים האחרונות נבנים גורדי שחקים, כך שגם אדם בריא מן השורה יתקשה לעלות לקומה גבוהה ללא מעלית.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



3. **חיוב הנגשת חילוף לנותני שירות אחרים לאחר שנת האחריות, כל זמן שהמתקין מספק שירות למעלית מדגם דומה** - על מנת שחלקי החילוף הספציפיים למעלית לא יהוו חסם תחרותי אשר ימנע ממפעילי מעליות אחרים להתחרות על מתן שירות למעלית, מוצע כי מתקין המעלית יחויב לספק חלקי חילוף למעלית לוועד הבית או מי מטעמו כל זמן שהמתקין מספק שירות למעלית דומה.

מסירת תיעוד בדבר הטיפול ששנעשו במעלית - על מנת לאפשר לנותן שירות אחר לטפל במעלית, נקבע כי מתקין או נותן שירות מעלית יתעד כל שירות שסופק על-ידו, ובכלל זה אופי התקלה שתוקנה, אופי ומועד מתן השירות וחלקי החילוף שהחליף במעלית במהלך שנת האחריות או במהלך תקופת החוזה; התיעוד יועמד לנציגות הבית המשותף על-פי דרישה וללא תשלום, ולמשך 7 שנים לפחות, למעט לאחר תום החוזה למתן השירות למעלית ובלבד שבתום החוזה מסר המתקין לנציגות הבית המשותף את מלוא התיעוד כאמור.

חלק ב: ניסוח חלופות

חלופה 0 :

השארת המצב הנהוג היום, כפי שהוצג ברקע לעיל.

חלופה 1 :

העברת הצו לתקנות הגנת הצרכן, בשלושת התיקונים שהוצגו לעיל :

1. הארכת תקופת האחזקה ללא תשלום של מתקין המעליות מחצי שנה לשנה
2. החובה לתקן תוך פרק זמן קצר.
3. חיוב הנגשת חילוף לנותני שירות אחרים לאחר שנת האחריות.
4. חובת הנגשת ספר הטיפולים עם סיום תקופת ההתקשרות.

חלק ג: ניתוח חלופות

א. תועלות

לאור מדיניות הממשלה לפעול לניתוק זיקה של חקיקה מהכרזה על מצב חירום, ההצעה להחליף את צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (התקנת מעליות ומתן שירות למעליות), תשמ"ד-1984, בכל הנוגע לאחריות ושירות לאחר התקנה לתקנות הגנת הצרכן היא הכרחית.

כמו כן, התוספות בדבר תיקון מהיר של התקלות, הארכת זמן השירות בחינם והנגשת ספר הטיפולים וחלקי החילוף לוועד הבית או מי מטעמו נחוצים על מנת להבטיח שירות מהיר ותחרות הוגנת בשוק.

אסטרטגיה ותכנון מדיניות | טימור זרין

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
timorz@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ב. עומסים

ההשפעה המרכזית של הצעת החוק היא אובדן הכנסות למתקיני המעליות. מתקינים אלו נותנים, מכוח חוק, אחריות לשנה בחינם. לעומת זאת, כיום הם מחויבים לתת שירותי אחזקה שוטפת בחינם רק על פני חצי שנה. בישראל מותקנות כ- 3,507 מעליות בשנה. העלות הממוצעת לחצי שנת שירות היא כ- 3,774 ש"ח. לפיכך, העלות הכוללת לחצי שנת אחזקה היא כ- 13,229,705 ש"ח. הפסד הכנסה זה מחולק על פני 32 חברות מתקינות מוסמכות. בפועל, החברות הגדולות מחזיקות כ- 15%-20% מהשוק, ולפיכך אובדן ההכנסות עבור כל אחת מהן עלול להגיע לכ- 2.6 מיליון.

ג. אינטרסים ציבוריים

השפעה על התחרות

רובן המוחלט של המעליות המותקנות בשנים האחרונות הן מעליות חדישות, המיוצרות כמכלול מוגמר על-ידי חברה זרה ומיובאות לישראל כערכה ("kit"), הכוללת גם רכיבים ייחודיים של אותו יצרן. מעליות אלה מותקנות על ידי מספר חברות גדולות, שכל אחת בעלת זיקה ליצרן זר מסוים (קשרי בעלות, הסכם בלעדיות או בלעדיות בפועל). כל חברות ההתקנה הן גם בעלות רישיון למתן שירות למעלית, ובנוסף להן קיימות חברות רבות בעלות רישיון למתן שירות שאינן עוסקות בהתקנת מעליות. המתקינות הגדולות מחזיקות בתיקי השירות הגדולים ביותר.

לחברת ההתקנה יתרון מובהק במתן שירות למעליות אותן התקינה, המקשה על חברות שירות אחרות להתחרות בה, ובהם: חלקי חילוף ייחודיים- אשר לנותן שירות שאינו מתקין המעלית יש גישה מוגבלת (אם בכלל) לחלקי החילוף הספציפיים של המעלית. **גישה ללוח הפיקוד- המחייב ידע ונגישות לתוכנה ולחומרה של היצרן הזר וכן ידע טכני- ובפרט בכל הקשור לתכנות לוח הפיקוד.**

הנגשת החלפים של המעלית לדיירי הבניין (ודרכם לחברות המתחרות על מתן השירות למעלית), כמו גם שמירת והנגשת ספר הטיפולים, צפויים להקל על כניסה של נותן שירות שאינו מתקין המעלית, ובכך להגדיל את התחרות ולהוזיל את עלויות אחזקת המעלית.

אסטרטגיה ותכנון מדיניות | טימור זרין

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
timorz@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



חלק ד: השוואה בין חלופות ובחירה

לאור האמור, בוחרת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בחלופה 1.

חלק ה: שיח עם בעלי עניין, עם מומחים ועם יחידים וקבוצות

א. תוצרי השיח

תגובת הרשות	התייחסות	בעלי עניין
נערכו שינויים בהצעה התקנות בעקבות הפגישה	לא הועברה תגובה	לשכות המסחר
	הועברה התייחסות ונערכה פגישה	התאחדות התעשיינים נציגי חברות מעליות

חלק ו: מתודולוגיה ותהליך הכנת הדוח

- א. נשלח קול קורא לבעלי עניין
- ב. נערכה פגישה עם התאחדות התעשיינים ונציגי חברות המעליות
- ג. נערכה בדיקה כלכלית ע"י חברת תבור- רצ"ב נספח מספר 1.