

קול קורא

לקבלת התייחסות מן הציבור לבחינת הנטל הרגולטורי הכרוך בעבודתה של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בהתאם להחלטת הממשלה להפחתת הנטל הרגולטורי

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן עוסקת בימים אלה בבחינת הרגולציה שבאחריותה, על פי תכנית חומש.

במסגרת תכנית החומש נבחנת השנה הדרישה החוקית להנפקת ומסירת תעודת אחריות כאמור בתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו – 2006.

רצ"ב הצעה להסדרה חלופית.

בעלי עניין ועוסקים בתחום מוזמנים להגיש את התייחסותם לנושא בכתב, לרבות להסדרה החלופית המוצעת, עד ליום 15/6/17 לכתובת timorz@economy.gov.il ההתייחסות שתועבר תהיה רק לעניין הדרישה החוקית כאמור לעיל.

פניות שיתקבלו יידונו במסגרת הרגולציה ברשות ויתכנו פניות לגופים בבקשה להשתתף בדיון. אין התחייבות כי כל פנייה תקבל מענה. הרשות רשאית לפרסם את הפניות. פונה המעוניין כי פנייתו לא תפורסם עליו לציין זאת.

בברכה

טימור זרין

ממונה אסטרטגיה ותכנון מדיניות

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

פרק ד' 1 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 - "אחריות ושירות לאחר מכירה"

רקע כללי -

פרק ד' 1 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן – החוק) העוסק באחריות ושירות לאחר מכירה ותקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו – 2006 (להלן – התקנות) שהותקנו מכוחו, נועדו להבטיח כי היצרן או היבואן ייתנו אחריות בת שנה לפחות עבור מוצר חשמלי חדש הנרכש על ידי הצרכן, שמחירו מעל 150 ₪.

החוק והתקנות מטילים חיובים **על יצרן ועל יבואן**, (וכן על עוסק שמכר לצרכן טובין שמחירם מעל 400 ₪ וכאשר לא ניתן לאתר את היצרן או היבואן), לתקן בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, כל קלקול, ליקוי ופגם שנתגלו בטובין בתקופת האחריות, בלא תמורה. כמו כן וככל שנדרש, להחליף טובין, בשלמותם או בחלקם, ללא תשלום, במשך תקופת האחריות.

בנוסף, התקנות מחייבות יצרן או יבואן שמכר טובין לצרכן, לספק לו לפי דרישתו, חלקי חילוף לשם תיקון הטובין, עד תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין ובטובין שמחירם מעל 300 ₪, עד תום שנה לאחר תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין ובטובין המפורטים בתוספת הראשונה, אף לתקופה ארוכה יותר.

התקנות מחייבות יצרן או יבואן שדורש כתנאי להפעלת הטובין, ביצוע התקנה על ידו, לכלול במסגרת האחריות, גם אחריות להתקנה. ההתקנה או הדרכה הדרושות כתנאי להפעלת טובין, יתבצעו בתוך 7 ימים מיום מסירת הטובין לצרכן או מיום דרישת הצרכן ככל שהצדדים הסכימו על תקופה ארוכה יותר.

התקנות מפרטות בתוספת השנייה, אילו טובין יתוקנו במענו של הצרכן ובתוך כמה זמן, כאשר שאר הטובין יתוקנו בתחנות שירות שיצרן או היבואן מחויב לקיים בערים מרכזיות, אלא אם כן לא ניתן להובילם באופן סביר לתחנת השירות מפאת גודלם, משקלם, נפחם או מחמת היותם מחוברים בדרך קבע. במקרה זה, חובה על היצרן או היבואן לתקנם במענו של הצרכן או להעבירם למעבדה ולהחזירם לצרכן, בלא תמורה.

תעודת אחריות

פרק ג' לתקנות אשר עוסק בתעודות אחריות, מחייב יצרן לצרף לטובין הנמכרים לצרכן, תעודת אחריות וכן מחייב את **העוסק אשר מוכר טובין לצרכן**, למסור לו תעודת אחריות כאמור במעמד מסירת הטובין ולציין על גבי התעודה את פרטיו ואת תאריך הרכישה.

התקנות מחייבות עוסק לאפשר לצרכן לעיין בתעודת האחריות עוד לפני השלמת העסקה.

בתעודת האחריות חובה לציין את הפרטים שלהלן:

1. שם הטובין, תיאורם, מספרם הסידורי, אם קיים, שם הדגם ושנת הייצור;
2. תאריך רכישת הטובין ופרטי העוסק שמכר את הטובין לצרכן;
3. פרטיו המלאים של היצרן: שמו, כתובתו, מספר זהות/מספר תאגיד שלו, שמו המסחרי, מספר טלפון ופקסימילה וכן כל פרט אחר המאפשר לצרכן לפנות ליצרן לשם קבלת שירות;
4. הכתובות ומספרי הטלפון של תחנות השירות;
5. חיובי היצרן והסייגים לחיוביו על פי פרק ב';
6. פירוט חיובים נוספים, ככל שיצרן נטלם על עצמו ואם הם מסויגים ביחס לאלה המפורטים בתקנות, עליו לציין את הסייגים.

על פי התקנות, תחילת חיובי היצרן/יבואן מתחילים עם מסירת הטובין בפועל, אלא אם קבע היצרן/יבואן חובת התקנה או הדרכה והאחריות תחל ממועד ההתקנה או ההדרכה.

זאת ועוד, התקנות אוסרות על יצרן להתנות בתעודת אחריות על זכויות הצרכן לפי כל דין.

הצורך בשינוי ההסדרה

ההגנה על הצרכן והצורך לספק אחריות לשנה (לכל הפחות), בעלי חשיבות רבה. דא עקא, הדרך ליישום הנורמה החשובה הזו, נעשית באמצעות מנגנון שאינו יעיל.

בעיה ראשונה היא כי חובת מתן אחריות ללא תמורה בעת פגם או קלקול במוצר בתקופת האחריות, מוטלת על היצרן או היבואן, אולם המוצר עצמו, המרבית המקרים, נמכר על ידי אישיות משפטית נפרדת, שאינה מחויבת במתן שירות לאחר מכירה (למעט במקרה חריג אחד). בפועל דווקא עליה הטיל המחוקק את האחריות למלא את תעודת האחריות של היצרן או היבואן ובמיוחד למלא את תאריך הרכישה, אשר יהווה אינדיקציה לצרכן באשר לתחולת האחריות כלפי המוצר שרכש.

בעיה נוספת היא, כי לרוב תעודת האחריות נמצאת בתוך אריזת הטובין הסגורה אשר לצורך מתן האפשרות לצרכן לעיין בה בטרם הרכישה כנדרש מן התקנות או לצורך מילוי הפרטים בה – תאריך רכישת הטובין ופרטי נותן השירות - על העוסק לפתוח את אריזת הטובין.

פתיחת אריזת הטובין, חיפוש תעודת האחריות באריזה ומילוי הפרטים, עלולים בפועל להכביד על תהליך הרכישה. אולם, מלבד ההכבדה כאמור, קיים עניין בעייתי יותר, ישנם יצרנים/יבואנים אשר דורשים כתנאי למתן אחריות כי פתיחת האריזה תיעשה על ידם בלבד, כך שפתיחת האריזה על ידי העוסק המוכר את המוצר או על ידי הצרכן, עלולה לפגוע בזכויותיו של הצרכן.

הפרקטיקה כיום היא שהמוכר אינו פותח את האריזה ואינו ממלא את תעודת האחריות ובפועל מילוי התאריכים נתון בידי הצרכן, דבר אשר מגביר את החשדנות באשר לתקופת האחריות של המוצר, כאשר מבקש הצרכן לממש את האחריות מול היצרן או היבואן.

בפועל גם הצרכן אינו ממלא את הפרטים בתעודת האחריות וההוכחה לגבי הרכישה והאחריות מצויה בחשבונית שעלולה ללכת לאיבוד, להיקרע או להיהרס בכל דרך שהיא. מה גם שהחוק אינו דורש כלל, כתנאי למתן אחריות, הצגה של חשבונית הקניה.

נציין כי פרקטיקה זו המנוגדת לתקנות לא נאכפה, שכן נראה כי חיוב העוסק לפתוח את האריזה כדי למלא את הפרטים כאמור, אינו יעיל ועלול אף להרע עם מצבו של הצרכן.

הצעה להסדרה חדשה

אין ספק כי צרכן שרכש מוצר שקיימת לגביו חובת אחריות, זכאי לקבל את זכויותיו בדין קרי, תיקון כל קלקול ופגם ללא תמורה. יחד עם זאת, אין ספק כי יצרן או יבואן זכאים לדעת מה חובותיהם בדין, ולשם כך, תוקף האחריות של המוצר שלגביו הם חייבים לספק שירות לאחר מכירה.

על מנת למנוע קיפוח זכויותיו של הצרכן בנוגע לאחריות לטובין שרכש, ועל מנת להביא לוודאות באשר לזכאות הצרכן לאחריות מול היצרן או היבואן, אנו מציעים להחליף את המנגנון הקיים ושפורט לעיל, במנגנון אחר כלהלן:

במעמד הרכישה (או בתום יום העסקים) יעביר העוסק ליצרן או היבואן, פרטים בדבר העסקה הכוללים את –

1. פרטי הצרכן, לרבות כתובת מייל של הצרכן;
2. פרטי העוסק;
3. תאריך הרכישה;
4. הטובין שנרכשו במסגרת העסקה והאם הטובין נמסרו לצרכן במעמד הרכישה או ימסרו במועד מאוחר יותר;
5. ככל שבמסגרת העסקה הובטחה לצרכן אחריות מורחבת – פרטים מדויקים בדבר האחריות המורחבת שנמכרה לצרכן.

העברת הפרטים יכולה להיעשות באמצעים אלקטרוניים.

ככל שהמוצר דורש הובלה (אולם אינו דורש התקנה) ועל כן הצרכן לא יצא מהחנות כאשר המוצר בחזקתו, העוסק יעביר ליצרן או היבואן, בהמשך לפרטים שהעביר בתום יום העסקים כאמור, את מועד המסירה המדויק של המוצר.

זאת ועוד, במעמד הרכישה יספק העוסק לצרכן על גבי דף נייר שאינו מחיק, פרטי ההתקשרות עם היצרן או היבואן (כתובת, מייל, טלפון) כמו כן, יצרף לצרכן מסמך באשר לאחריות המורחבת ותנאיה. העוסק יאפשר לצרכן לעיין במסמך זה בטרם עשיית העסקה.

עם קבלת הפרטים כאמור, ינפיק היצרן או היבואן תעודת אחריות חתומה על ידו הכוללת את הפרטים האמורים לעיל, לרבות את מועד תחילת האחריות, את שמו ופרטי התקשרות עימו (כתובת, מייל, טלפון) וכן את תום תקופת האחריות.

תעודה זו תישלח לצרכן לא יאוחר משלושה ימי עסקים ממועד הרכישה או ממועד המסירה (ככל שהמוצר לא נמסר לצרכן במעמד הרכישה). ככל שהיצרן/יבואן דורשים התקנה או הדרכה, תונפק תעודת אחריות לא יאוחר משלושה ימי עסקים ממועד ההתקנה או ההדרכה.

התעודה תישלח לכתובת הדואר האלקטרוני שהצרכן יספק לעוסק במעמד הרכישה או לכתובת דואר רגילה, לפי בחירת הצרכן.

בנוסף, היצרן או היבואן יאפשרו לצרכן לברר את מועד תום תקופת האחריות לטובין שרכש באמצעות מענה טלפוני ובאתר האינטרנט שלו, ככל שקיים.

להסדרה זו יכולות להיות שתי בעיות –

1. העוסק לא יעביר ליצרן או היבואן את פרטי הצרכן ופרטי העסקה;

2. היצרן או היבואן לא ינפיקו תעודת אחריות ולא ישלחו לצרכן.

מוצע לקבוע במפורש כי כשלים אלה, לא יפגעו במתן האחריות אותו חב היצרן או היבואן וזאת כדי לשמר את זכויות הצרכן, שאינו צריך להיפגע מכך.

שנית מוצע לקבוע סנקציה על עוסק בגין אי מסירת פרטי הצרכן והעסקה (לרבות מועד המסירה) ליצרן או היבואן וכן לקבוע סנקציה על היצרן או היבואן בגין אי הנפקת תעודת אחריות ושליחתה לצרכן ובמועדים שנקבעו לכך.

יוער כי האסדרה החלופית אינה מאפשרת לצרכן לעיין בתעודת האחריות בטרם הרכישה, כפי שמחייבות התקנות כיום. כאמור בפרקטיקה, בהעדר הוצאת התעודה מהאריזה ומילויה על ידי העוסק, הוראה זו לא יושמה ובפועל גם לא נאכפה.

עקרונית, כיוון שתעודת האחריות אמורה לגלם את זכויות הצרכן על פי התקנות והעוסק אינו יכול להתנות על הוראות אלה, נראה כי ויתור על זכות העיון אינה פוגעת בזכויות הצרכן. ככל שתימכר לצרכן אחריות מורחבת, יחויב העוסק במעמד הרכישה למסור לצרכן בכתב, יחד עם פרטי ההתקשרות של היצרן או היבואן, גם את תקופת האחריות המורחבת ואת תנאיה.

סיכום

המנגנון הקיים כיום בדין אינו אפקטיבי דיו, הוא מכביד הן על העוסק והן על הצרכן, יוצר קשיים במישור הראייתי לעניין תקופת האחריות וככלל אינו מיושם או מיושם חלקית בלבד, ועל כן, ישנו צורך ממשי למצוא מנגנון אחר שיהיה יעיל יותר ואולי אף יבוא להזלה בעלויות.

חלוקת החובות בין העוסק יצרן/יבואן תהיה כלהלן -

העוסק –

1. יזין אצלו את פרטי הצרכן כגון, כתובת הצרכן או כתובת המייל שלו (בין היתר, לצורך שליחת תעודת אחריות על ידי יצרן או יבואן).
2. יעביר ליצרן או ליבואן את פרטי העסקה, לרבות פרטי הצרכן (ניתן לעשות כן באמצעים אלקטרוניים). כמו כן, יעביר את מועד מסירת הטובין, מקום בו הטובין אינו נמסר לצרכן במעמד הרכישה.
3. ימסור לצרכן על גבי נייר שאינו מחיק את פרטי ההתקשרות עם היצרן או היבואן וכן פרטים בדבר אחריות מורחבת.

היצרן או היבואן –

1. ינפיק לצרכן תעודת אחריות הכוללת את כל הפרטים האמורים לרבות מועד תחילת האחריות (יום המסירה או יום ההתקנה/הדרכה לפי המאוחר) וכן את תום תקופת האחריות.
2. ישלח לצרכן את התעודה בדוא"ל או בדואר רגיל, לפי בחירת הצרכן, לא יאוחר משלושה ימי עסקים.
3. יספק אחריות ושירות לאחר מכירה.

בטרם נקדם עקרונות אלה במסגרת תיקון לתקנות, אנו מבקשים לשמוע את עמדתכם באשר להסדרה המוצעת, לרבות הצעת חלופות.