

תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה) (מעלית ומעלון), התשע"ח – 2018

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 5, 18א, ו- 37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981¹, בהתייעצות עם הממונה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

הגדרות .1 בתקנות אלה –

"בודק מוסמך למעליות" – מי שבידו הסמכה לשמש בודק מוסמך, כמשמעותה בסעיף 119ג לפקודת הבטיחות בעבודה² לעניין מעליות;

"חלקי חילוף" – לרבות גישה לתוכנה או חומרה;

"מעלון" – מיתקן המיועד לשמש לתנועת בני אדם עם מוגבלות פיזית, בכיסא גלגלים או בלעדיו, בין רבדים קבועים, אשר לו תא או דוכן הנע במסלול מאונך או כמעט מאונך או במקביל לגרם המדרגות ותנועתו מוגבלת על ידי מכוון;

"מעלית" – מיתקן המיועד לתנועת בני אדם או טובין בין רבדים קבועים, אשר לו תא או דוכן הנע במסלול מאונך או כמעט מאונך ותנועתו מוגבלת על ידי מכוון;

"נציגות הבניין" – יחיד או קבוצה המייצגים את בעלי הדירות או הדיירים לעניין הרכוש המשותף, לרבות נציגות הבית המשותף כמשמעותה בסעיפים 65-67 לחוק המקרקעין³;

"שירות מעלית" – ביצוע של כל אחת מהפעולות הבאות, בקשר למעלית או מעלון:

(1) התקנה או הרכבה;

(2) מתן שירות תחזוקה שוטף ובכלל זה טיפול מונע, וכן ביצוע כל פעולה אחרת לרבות חילוף, והכל לשם החזקת המעלית או המעלון במצב תקין ובטוח או לשם הבטחת שלומם של המשתמשים במעלית או המעלון.

2. אחריות מתקין לביצוע תיקונים ואספקת חלקי חילוף מתקין מעלית או מתקין מעלון, יתקן בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, כל קלקול שנתגלה במעלית או במעלון, במשך שנה וללא תמורה (להלן שנת האחריות); נדרש במסגרת שנת האחריות לספק חלקי חילוף למעלית או למעלון, יסופקו חלקי החילוף, לרבות ביצוע ההחלפה, ללא תמורה; חלקי החילוף בשנת האחריות יהיו מקוריים וחדשים.

¹ ס"ח התשמ"א עמ', 248, ס"ח תש"ס, עמ' 201

² דיני מדינת ישראל [נוסח חדש] מס' 16 עמ', 337

³ ס"ח התשכ"ט, עמ' 259

- תנאים לגביית תשלום
3. על אף האמור בתקנה 2 רשאי מתקין מעלית או מעלון לדרוש תמורה בעד תיקון שביצע, לרבות החלפת חלק, אם הוכיח, לפני ביצוע התיקון או ההחלפה, שהקלקול בהם נגרם כתוצאה מאחת הסיבות שלהלן; לא יחל המתקין בביצוע התיקון אלא לאחר אישור נציגות הבניין:
- (1) כוח עליון שהתרחש לאחר תחילת שנת האחריות;
- (2) רשלנות, זדון או שימוש בניגוד להוראות השימוש ובלבד שהוראות השימוש סבירות בנסיבות העניין;
- (3) תיקון שנעשה שלא בידי מתקין לפי העניין.
4. חובת מתן שירותי מעלית בשנת האחריות
- (א) מתקין מעלית או מעלון, ייתן שירותי מעלית שוטפים במהלך שנת האחריות, ללא תמורה.
- (ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), מתקין מעלית או מעלון רשאי לגבות תשלום בעד מתן שירותי מעלית במחצית השנייה של שנת האחריות, ובלבד שאינו מתנה את האחריות במתן שירותי מעלית על ידו בלבד.
5. תחילת חיובי המתקין
- (א) שנת האחריות לגבי מעלית, תחל במועד מסירת המעלית לנציגות הבניין, ובלבד שניתן אישור בודק מוסמך למעליות המאשר את השימוש במעלית.
- (ב) שנת האחריות לגבי מעלון תחל עם סיום התקנת המעלון, באופן המאפשר שימוש בו ובלבד שניתן אישור בודק מוסמך המאשר את השימוש במעלון.
- (ג) דרש מתקין מעלית או מעלון חובת הדרכה לפני שימוש, תחל תקופת האחריות במועד סיום ההדרכה ובלבד שעד מועד תחילת ההדרכה, ניתן אישור בודק מוסמך המאשר את השימוש במעלית ומעלון.
6. מועדים לביצוע התיקונים
- מתקין מעלית או מעלון יתקן כל קלקול המונע את השימוש במעלית או במעלון באופן מידי ממועד הפניה וכן באופן רציף.
7. אספקת חלקי חילוף וציוד אחר שלא בשנת האחריות
- (א) מתקין מעלית או מעלון יספק לנותן השירותים מטעם נציגות הבניין, כל חלק חילוף או ציוד אחר הנדרש לשם מתן שירות מעלית שאותה הוא התקין, כל זמן שהוא מספק שירות למעלית מדגם דומה; הוראה זו תחול גם על מעלון בשינויים המחויבים;

(ב) לא יקבע מתקין מעלית או מעלון תנאים שונים לאספקת חלקי חילוף או ציוד אחר כאמור בתקנת משנה (א), לרבות בעניין המחיר וזמן האספקה, עבור עסקאות דומות, על בסיס זהות הלקוח וזהות נותן השירות למעלית או למעלון עבורם נדרשים החלקים.

מתן תיעוד לגבי תיקון ושירות 8. (א) 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 הבניין על-פי דרישה וללא תשלום, ולמשך 7 שנים לפחות, למעט לאחר תום החוזה למתן השירות למעלית ובלבד שבתום החוזה מסר המתקין לנציגות הבניין את מלוא התיעוד כאמור. (ב) תיקן המתקין קלקול במעלון או ביצע החלפה של חלק בו, בשנת האחריות, ימסור לצרכן אישור בכתב שבו תפורט מהות התיקון או מהות ההחלפה, לפי העניין.

חובת עריכת חוזה בכתב 9. (א) מתקין מעלית או מעלון או נותן שירות למעלית או למעלון, יערוך חוזה בכתב עם נציגות הבניין או הצרכן לפי העניין, ויציין בו את תנאי השירות למעלית או למעלון, לפי העניין (להלן – חוזה שירות). (ב) חוזה השירות הראשון עם המתקין לא יעלה על תקופת האחריות כפי שנקבע בתקנות אלה.

תחילה ותחולה 10. (א) תחילתן של תקנות אלה חודשיים מיום פרסומן והן יחולו על כל מעלית או מעלון גם אם הותקנו לפני יום התחילה.

הוראת מעבר 11. מבלי לגרוע מתקנה 10, על מעלית או מעלון שהותקנו לפני יום התחילה וטרם חלוף תקופת האחריות, במקום תקנות 4 ו- 5 לתקנות אלה, יחול סעיף 7 (ב) ו- (ג) לצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (התקנת מעליות ומתן שירות למעליות), תשמ"ד – 1984.⁴

_____ התשע"ח (_____ 2018)
חמ 3-4728

אלי כהן

שר הכלכלה והתעשייה

⁴ ק"ת תשמ"ד עמ' 862

דברי הסבר

במסגרת מדיניות הממשלה לפעול לניתוק זיקה של חקיקה מהכרזה על מצב חירום, מוצע להחליף את צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (התקנת מעליות ומתן שירות למעליות), תשמ"ד-1984 (להלן – צו הפיקוח), בכל הנוגע לאחריות ושירות לאחר התקנה. 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.

פרט להסדרת מתן אחריות ושירות למעלית וכן למעלון מוצע להסדיר גם היבטים הקשורים לתחרות בשוק זה. 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 הבטיח שוק תחרותי השומר על רמת מחירים נמוכה ורמת שירות גבוהה. בשנים האחרונות, לאור ההתפתחות הטכנולוגית והבניינים הגבוהים שנבנים, המעליות הפכו למוצר מורכב ומסובך יותר. במעליות 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 התחזוקה ושירות התיקונים. אחת ממטרות התקנות היא להקל על כניסת מתחרים לשוק התחזוקה השוטפת, באופן של חיוב המתקין לספק חלקי חילוף לנציגות הבניין, בכל זמן שהוא מספק שירות למעלית דומה ואף אם נציגות הבניין כבר אינה לקוחה שלו וכן ללא הפליה במחיר ובמועד האספקה בינם לבין לקוחותיו.

תקנה 2 – מוצע לקבוע הוראה המחייבת מתקין מעלית או מעלון לתקן כל קלקול במשך שנה (שנת האחריות), לרבות הספקת חלקי חילוף מקוריים וחדשים למעלית או למעלון ללא תמורה.

תקנה 3 – מוצע לקבוע מקרים בהם מתקין המעלית או המעלון יהיה רשאי לדרוש תשלום מהצרכן בעד תיקון שביצע. רשימת המקרים היא סגורה וכוללת קלקול כתוצאה מכוח עליון שהתרחש לאחר תחילת שנת האחריות; רשלנות, או זדון של הצרכן או שימוש בניגוד להוראות השימוש ובלבד שהוראות השימוש סבירות בנסיבות העניין; תיקון שנעשה שלא בידי מתקין לפי העניין.

תקנה 4 – מוצע לקבוע כי המתקין ייתן שירותי תחזוקה שוטפים למעלית או למעלון המחייבים מהיותו של המוצר מוצר בטיחותי, במהלך שנה וללא תמורה. מטרת התקנה לקבוע חובת מתן שירות תחזוקה ללא תמורה בתקופה המקבילה לשנת האחריות. יוער כי על פי צו הפיקוח קיימת חובה זו לתקופה של חצי שנה בלבד ותקנה זו מאריכה את התקופה לחצי שנה נוספת. המטרה של הארכת מתן שירות בחינם בחצי שנה נוספת היא למנוע ניצול לרעה בכך שנציגות הבניין כבולה למתקין בתקופת האחריות ולרוב קיימת התנאה לפיה לא תינתן אחריות אלא אם שירותי התחזוקה השוטפת יינתנו על ידי המתקין בלבד. יחד עם זאת מוצע לקבוע כי החובה לספק חצי

שנה שירות נוספת חינם לא תחול אם המתקין אינו מתנה את האחריות לתיקון כל קלקול בתקופת האחריות בכך ששירותי התחזוקה יינתנו אך ורק על ידו.

תקנה 5 – מציעה לקבוע הוראות לגבי תחילת חיובי המתקין כלומר ממתי מתחילה שנת האחריות – שנת האחריות לגבי מעלית, תחל במועד מסירת המעלית לנציגות הבניין, ובלבד שניתן אישור בודק מוסמך למעליות המאשר את השימוש במעלית. המעלית תימסר לנציגות הבניין שיכולה להיות אף דייר אחד בבניין. לבניין תהיה נציגות רק לאחר שאותו דייר או קבוצת דיירים קיבלו טופס 4 המאשר להיכנס לגור בבניין.

שנת האחריות לגבי מעלון, תחל עם סיום התקנת המעלון, באופן המאפשר לצרכן שימוש בו ובלבד שניתן אישור בודק מוסמך המאשר את השימוש במעלון.

ככל שהמתקין של המעלית או המעלון מחייב הדרכה לפני תחילת השימוש, תחל תקופת האחריות במועד סיום ההדרכה ובלבד שעד מועד תחילת ההדרכה, ניתן אישור בודק מוסמך המאשר את השימוש במעלית או במעלון.

תקנה 6 – מציעה לקבוע הוראה כללית הקובעת כי תיקון קלקול מעלית המונע שימוש במעלית או במעלון ייעשה באופן מידי ממועד הפניה וכן באופן רציף.

תקנה 7 – מציעה לקבוע כי לאחר תקופת האחריות כאשר נותני שירות למעלית שאינם המתקין יכולים להיכנס לשוק, מתקין המעלית או המעלון יספק לנותן השירות מטעם נציגות הבניין, כל חלק חילוף (לרבות חומרה ותוכנה) וכן ציוד אחר הנדרש לשם מתן שירות למעלית או מעלון שהתקין (כגון כלי עבודה), כל זמן שהוא מספק שירות למעלית או למעלון מדגם דומה.

התקנה אוסרת על מתקין מעלית או מעלון לקבוע תנאים שונים לאספקת חלקי חילוף, לרבות בעניין המחיר וזמן האספקה, עבור עסקאות דומות, על בסיס זהות הלקוח וזהות נותן השירות למעלית או למעלון עבורם נדרשים החלקים.

מטרת הוראה זו היא לאפשר תחרות בין מתקינים לבין נותני שירותים כפי שהוסבר לעיל.

תקנה 8 – מציעה לקבוע חובת תיעוד של כל שירות שסופק על-יד מתקין מעלית, ובכלל זה יהיה עליו לפרט את אופי התקלה שתוקנה, אופי ומועד מתן השירות וחלקי החילוף שהחליף במעלית במהלך שנת האחריות או במהלך תקופת החוזה. התיעוד יועמד לנציגות הבניין על-פי דרישה וללא תשלום, ולמשך 7 שנים לפחות, למעט לאחר תום החוזה למתן השירות למעלית ובלבד שבתום החוזה מסר המתקין לנציגות הבניין את מלוא התיעוד כאמור.

בנוסף, התקנה מציעה לקבוע חובת תיעוד גם על מתקין מעלון המתקן קלקול במעלון או המבצע החלפה של חלק בו, בשנת האחריות, כך שתהיה עליו חובה למסור לצרכן אישור בכתב שבו תפורט מהות התיקון או מהות ההחלפה, לפי העניין.

תקנה 9 – עוסקת בחובת עריכת חוזה בכתב לגבי שירות התחזוקה למעלית. כדי למנוע חוזים ארוכי טווח על ידי המתקין וכבילת הצרכן, נקבע כי החוזה הראשון לא יעלה על משך תקופת האחריות קרי, שנה.

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

עדכון: אפריל 2018

כותבי הדוח: טימור זרין: אגף אסטרטגיה ומדיניות, ביתיה גוטל:
כלכלנית ראשית

עורכי הדוח: הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

זמין לעיון הציבור באתר הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

תוכן

7.....	חלק א : הגדרת תכלית והצורך בהתערבות
7.....	א. רקע
8.....	ב. זיהוי הבעיה וסיבותיה
9.....	ג. סקירה משווה בינלאומית
9.....	ד. תכליות ויעדים
10.....	חלק ב: ניסוח חלופות
10.....	חלק ג: ניתוח חלופות
10.....	א. תועלות
11.....	ב. עומסים
11.....	ג. אינטרסים ציבוריים
12.....	חלק ד: השוואה בין חלופות ובחירה
12.....	חלק ה: שיח עם בעלי עניין, עם מומחים ועם יחידים וקבוצות
12.....	חלק ו: מתודולוגיה ותהליך הכנת הדוח
13.....	חלק ז: עדכון RIA - אפריל 2018
13.....	א. הרקע להתקנת התקנות
13.....	ב. עיקרי הדברים שעלו בשיח עם בעלי העניין
16.....	ג. עיקרי השינויים שהוכנסו בתקנות

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 התקנה. 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.

תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), קובע כי מוצר חשמלי שעלותו גבוהה מ-150 ש"ח, 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 שבויים של מתקין המעלית.

יתרה מכך, שוק המעליות מורכב משני מקטעים: האחד, התקנה והשני, אחזקה שוטפת. בעבר, ניתן היה להתקין מעלית בחברה מסוימת, ולרכוש שירותי אחזקה ותיקונים מחברות אחרות. הדבר הבטיח 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.

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 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 למעליות, מוצע לבצע התאמות לחוק.

ג. סקירה משווה בינלאומית

לא התבצעה סקירה משווה, מרבית ההוראות דומות להוראות צו הפיקוח במהות וחלקן נשענות על ניתוח השוק בישראל.

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 וכן נוספו הוראות חדשות כפי שיפורט להלן

1. הארכת תקופת האחזקה ללא תשלום למתקין המעליות מחצי שנה לשנה - בצו הפיקוח הקיים ישנה חובה על מתקין המעליות לתת אחריות לתקלות במשך שנה, וכן לתת שירותי אחזקה ותפעול שוטף למעלית במשך חצי שנה בחינם. בפועל, לא ניתן לתת למפעיל אחר את האחזקה השוטפת של המעלית, בעת שהאחריות לתיקונים חינם במהלך שנה מצויה בידי המתקין. במצב עניינים זה, הבניין ממילא שבוי בחצי שנה זו, בידי מתקין המעלית (שלו רוב לא נבחר על ידי דיירי הבניין אלא על ידי הקבלן). לפיכך, מוצע לחייב את המתקין לתת שירותי תפעול ואחזקה ללא תשלום לכל אורך השנה הראשונה.

2. החובה לתקן תוך פרק זמן קצר- בתקנות נקבעו מועדים לביצוע תיקונים אשר לא היו בצו הפיקוח: 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.

3. חיוב הנגשת חלקי 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.

4. מסירת ספר הטיפולים- על מנת לאפשר לנותן שירות אחר לטפל במעלית, יימסר ספר הטיפולים (ספר המתעד את הטיפולים והתיקונים שנערכו במעלית בתקופת ההתקשרות עם נותן השירות) לנותן השירות הבא, מיד בתום תקופת ההתקשרות.

חלק ב: ניסוח חלופות

חלופה 0 :

השארית 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 חלקי 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.

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 ₪. לפיכך, העלות הכוללת לחצי שנת אחזקה היא כ- 13,229,705 ₪. הפסד הכנסה זה מחולק על פני 32 חברות מתקינות מוסמכות. בפועל, החברות הגדולות מחזיקות כ- 20%-15% 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 למעליות, 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 שרות שאינו מתקיני המעלית, ובכך להגדיל את התחרות ולהוזיל את עלויות אחזקת המעלית.

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 בהצעת התקנות בעקבות הפגישה	לא הועברה תגובה	לשכות המסחר
	הועברה התייחסות ונערכה פגישה	התאחדות התעשיינים

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.

חלק ז: עדכון RIA - אפריל 2018

ה- RIA שפורסמה באוגוסט 17 על ידי הרשות התייחסה למעליות בלבד, המהוות את עיקר השוק. הגם שהתקנות מתייחסות למעליות ולמעלונים, התקבלו הערות רבות לתחום המעליות, ולא התקבלה אף התייחסות לתחום המעלונים. הרשות מפרסמת RIA מעודכנת, המתייחסת להערות שהתקבלו ולשינויים שנעשו, ומזמינה את בעלי העניין לפנות אליה בהתייחסויות לעניין המעלונים, ככל שישנן.

לאחר פרסום ה- RIA, באוגוסט 2017, התקבלו תגובות רבות של בעלי עניין, ונערכו היוועצויות בכתב ובע"פ. בהמשך לדברים שהועלו, בוצעו מספר שינויים בטיוטת התקנות. בחלק זה יוצג רקע נוסף לחקיקה, עיקר הטענות שהועלו על ידי בעלי העניין, ועיקר השינויים שהתבצעו בעקבות התגובות שהתקבלו.

א. הרקע להתקנת התקנות

תקנות אלו, המבקשות להחליף את צו הפיקוח, הוכנו בשיתוף הרשות להגבלים ואגף הפיקוח על העבודה, במטרה לנצל את העברת הצו לתקנות על מנת להציג רגולציה ענפית קוהרנטית ומתואמת אשר תיתן מענה למכלול ההיבטים הקשורים בשוק המעליות. סקירת שוק מפורטת של ענף השירות למעליות ערכה (kit) בבנייני מגורים פורסמה על ידי הרשות להגבלים עסקיים, וניתן למוצאה [באתר הרשות](#).

במקביל לטיוטת התקנות, אושרה בקריאה ראשונה הצעת חוק ממשלתית של משרד העבודה – הפיקוח על העבודה, המבקשת אף היא להסדיר היבטים רבים בתחום המעליות והמעלונים (הצעת חוק לשמירה על בטיחות מעליות).

התקנות הרצ"ב מתמקדות בהיבטים הצרכניים, קרי אחריות ושירות ללא תשלום לתקופה של שנה וכן כוללות גם היבטי תחרות והסרת חסמים כפי שמפורט בריה שהופצה באוגוסט 17 ובתיקון זה.

ב. עיקרי הדברים שעלו בשיח עם בעלי העניין

התייחסות הרשות	התאחדות התעשיינים (חברות המעליות הגדולות)	ארגון חברות המעליות (הקטנות)	המועצה הישראלית לצרכנות	סעיף
הרשות קיבלה את הטענה באופן חלקי. התייחסות בהמשך בפירוט השינויים שבוצעו	הסעיף קובע כי השירות יינתן חינם בתקופת האחריות (שנה) ולא חצי שנה כפי שהיה קודם. ההתאחדות טוענת כי מדובר בהוצאה משמעותית ובאובדן הכנסה לא סביר לחברות המתקינות			4- חובת מתן שירותי מעלית בשנת האחריות
לא נקבעו מועדים נוקשים בשל השונות בין התקלות והתיקונים הנדרשים. הסעיף קובע כי התיקונים יבוצעו באופן מיידי ורציף . החברה צריכה לטפל מיידי-אך יתכן שהטיפול ייקח זמן. דבר זה לא יהווה הפרה של התקנות.	אין לקבוע מועדים נוקשים לתיקון מעלית. תלוי בנסיבות העניין.		יש לקבוע מועד לתיקון כל תקלה במעלית - בתקלות המשביתות את המעלית או כשלא ניתן להשתמש במעלית מסיבה בטיחותית או כשנדרש חילוץ, התקלה תטופל באופן מיידי ועד שעה ממועד הפניה וכל קלקול אחר עד תום 24 שעות ממועד הפניה.	6 מועדים לביצוע התיקונים

סעיף	המועצה הישראלית לצרכנות	ארגון חברות המעליות (הקטנות)	התאחדות התעשיינים (חברות המעליות הגדולות)	התייחסות הרשות
7 - אספקת חלקי חילוף שלא בשנת האחריות	תקופת זמן מינימאלית של 25 שנים לאספקת חלקי חילוף	א. זמן האספקה לקונה לא יעלה על זמן אספקתו לטכנאי החברה. ב. לקבוע מסגרת למחיר החלק שהוא מחיר שווה ערך של ייצורו ו/או רכישתו ועוד % מסוים כרווח.		מועצה - לא קבענו 25 שנה, שכן החלופה שנקבעה בסעיף- כל זמן שהוא מספק שירות למעלית מדגם דומה , נמצאה אחרי בדיקה כטובה יותר. מעליות עשויות לקבל שירות במשך תקופה ארוכה בהרבה מ- 25 שנה, ותחמת הזמן תפגע התחרות ובצרכנים. ארגון המעליות הקטנות א. נמצא בתקנות. ב. לא נקבע. אין בסמכות הרשות לקבוע מעין פיקוח על המחירים, ואין בידיה את הסמכויות והכלים שיאפשרו לבצע זאת
		יש לאפשר קניית הדרכות והכשרות כמו לטכנאי החברה		תקנות אלה עניינן אחריות ושירות. בקשה זו אינה רלוונטית לתקנות אלה
		יש לאפשר נגישות לכלים ייחודיים וכל דבר ייחודי שבלעדיו לא ניתן לתחזק את המעלית גם אם יש חלקי חילוף.		ההערה התקבלה והסעיף תוקן בהתאם
		לקבוע כי העסקה בין נציגות הבית המשותף לבין המתקין היא עסקה מתמשכת ומוצע לאפשר לנציגות לבטל את העסקה בכל עת ובדמי ביטול סבירים וקבועים מראש שייקבעו בהסדרה.		תקנות אלה עניינן אחריות ושירות. סוג העסקה ותנאי הביטול אינם רלוונטיים לעניין זה. יחד עם זאת נקבע כי המתקין לא יכול לחתום על חוזה שירות לתקופה העולה על שנת האחריות.

התייחסות הרשות	התאחדות התעשיינים (חברות המעליות הגדולות)	ארגון חברות המעליות (הקטנות)	המועצה הישראלית לצרכנות	סעיף
נקבע כי כל עוד המעלית מקבלת שירותי תחזוקה מהחברה- יש לשמור את ההיסטוריה 7 שנים אחרונות. אם המעלית כבר אינה מתוחזקת על ידי אותה החברה- אין חובה להמשיך לשמור את המידע, ובלבד שבמועד סיום החוזה ימסור לו את היסטוריית התיקונים	לא ניתן לשמור לנצח היסטוריית טיפולים	לא ניתן לשמור לנצח היסטוריית טיפולים		שמירת מידע על טיפולים

ג. עיקרי השינויים שהוכנסו בתקנות

א. **בסעיף ההגדרות-** התווספה ההגדרה *חלקי חילוף- לרבות גישה לתוכנה או חומרה*.

הגדרה זו נוספה לבקשת התאחדות המעליות הקטנות, אשר טענו כי לאור מורכבות המעליות לא ניתן לטפל ולתת שירות למעליות בלי התוכנה והחומרה הנחוצים.

ב. **בסעיף 4: חובת מתן שירותי מעלית בשנת האחריות-** הארכת תקופת האחזקה ללא

תשלום למתקין המעליות מחצי שנה לשנה - בצו הקיים ישנה חובה על מתקין המעליות לתת אחריות לתקלות במשך שנה חיים, וכן לתת שירותי אחזקה ותפעול שוטף למעלית במשך חצי שנה חיים. בפועל, טוענים מתקיני המעליות כי לא ניתן לתת למפעיל אחר את האחזקה השוטפת של המעלית, בעת שהאחריות לקלקולים מצויה בידי המתקין. במצב עניינים זה, הבניין ממילא שבוי בחצי השנה השנייה, בידי מתקין המעלית (שלא נבחר על ידי דיירי הבניין אלא על ידי הקבלן). לפיכך, מוצע לחייב את המתקין לתת שירותי תפעול ואחזקה ללא תשלום לכל אורך כל שנת האחריות.

תקנה זו הביאה לטענות משמעותיות מצד התאחדות התעשיינים ומתקיני המעליות. לטענתם, מתן חצי שנת שירות נוספת חיים היא יקרה ומהווה אובדן הכנסה משמעותי. מצד שני, טענו המתקינים, כי לא יוכלו לכבד את האחריות באם גורם אחר ייתן את השירות למעלית.

הצירוף בין שלושת הדברים: 1. אחריות לשנה חיים 2. שירות בחיים לחצי שנה בלבד 3. אי הסכמה לכבד את ההתחייבות באם יועבר השירות לנותן שירות אחר, יוצר כבילה של הצרכנים, אשר מחויבים להישאר חצי שנה נוספת, בתשלום, עם מתקין המעלית, על מנת לקבל את האחריות שאמורה להינתן לו ללא תשלום.

במצב עניינים זה, קיים חשש כי מתקניי המעליות יבחרו לשפות את עצמם בגין חצי השנה הראשונה, בה מוענק שירות חינם לצרכנים, ובגין שנת האחריות הניתנת לצרכנים ללא תשלום, באמצעות חיוב גבוה יותר במחצית השנה השנייה. הבעיה הייתה נפתרת לו היה ניתן בחצי השנה השנייה לפנות לקבלת שירותי תחזוקת מעלית לחברות אחרות מבלי לאבד את האחריות. באופן זה, התחרות בין נותני השירות היו מונעים מהמתקין לגבות מחיר גבוה מהמחיר בשוק תחרותי.

בעקבות הערת המתקנים בדבר העלויות הגבוהות מחד, ובעיית הצרכנים השבויים מאידך, הוספנו את תקנת משנה (ב). המתקין רשאי לגבות תשלום בעד מתן שירותי מעלית במחצית השנייה של שנת האחריות, ובלבד שאינו מתנה את האחריות במתן שירותי מעליות על ידו בלבד. תקנה זו מבטאת את עמדתנו לפיה לא ניתן לאחוז במקל משני קצותיו: להתנות אחריות בקבלת שירותי תחזוקה שוטפים על ידם בלבד וכמו כן לדרוש כי הם יוכלו לגבות על כך תשלום. התקנה שנוספה מאפשרת להם לבחור בין שתי האפשרויות.

ג. **סעיף 7 (א): אספקת חלקי חילוף וציוד אחר שלא בשנת האחריות** - "מתקין המעליות או מעלון יספק לנותן השירותים מטעם נציגות הבניין, כל חלק חילוף או ציוד אחר הנדרש לשם מתן שירות למעלית אותה התקין". המילים: או ציוד אחר, נוספו לבקשת התאחדות המעליות הקטנות, אשר טענו כי על מנת לספק שירות למעלית עשויים הזדקק לציוד ייחודי נוסף מעבר לחלקי החילוף כגון כלי עבודה ייעודיים וייחודיים.

ד. **סעיף 10- סעיף התחולה**: הקובע כי התקנות תכנסנה לתוקף בתוך חודשיים ממועד פרסומן.

ה. **סעיף 11- הוראת מעבר**: הוראה המסייגת כי מעלית או מעלון שהותקנו לפני יום התחילה וטרם חלף תקופת האחריות, לא יחולו עליהם סעיפים 4 ו-5 הנוגעים לאחריות ושירות, אלא יחולו עליהן הוראות צו הפיקוח שתקנות אלה נועדו להחליף. הוראת מעבר זו נקבעה על מנת שלא לפגוע במתקני מעליות אשר תמחרו את המעלית או המעלון מתוך הנחה שהם מחויבים בחצי שנת שירות ללא תשלום, וכעת יחויבו בחצי שנה נוספת. הנחת התקנות היא שחצי שנת השירות ללא תשלום תתומחר במחיר המעלית. לפיכך, עוסקים אשר כבר תמחרו את המעלית טרם כניסת התקנות לתוקף, לא יצטרכו לעמוד בהוראות האמורות.