

## תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006 תוכן ענינים

<a href="#">Go</a>	פרק א': פרשנות	
<a href="#">Go</a>	הגדרות	סעיף 1
<a href="#">Go</a>	פרק ב': חיובים לאחר מכירה	
<a href="#">Go</a>	אחריות יצרן לביצוע תיקונים	סעיף 2
<a href="#">Go</a>	אספקת חלקי חילוף	סעיף 3
<a href="#">Go</a>	חובת התקנה	סעיף 4
<a href="#">Go</a>	תחילת חיובי היצרן	סעיף 5
<a href="#">Go</a>	אופן ביצוע התיקונים	סעיף 6
<a href="#">Go</a>	מקום ביצוע התיקונים	סעיף 7
<a href="#">Go</a>	תנאים לגביית תשלום	סעיף 8
<a href="#">Go</a>	חובה לקיים תחנות שירות	סעיף 9
<a href="#">Go</a>	מועדים לביצוע התיקונים	סעיף 10
<a href="#">Go</a>	תנאים לגביית תשלום	סעיף 11
<a href="#">Go</a>	פרק ג': תעודות אחריות	
<a href="#">Go</a>	צירוף תעודת אחריות	סעיף 12
<a href="#">Go</a>	מסירת תעודת אחריות	סעיף 13
<a href="#">Go</a>	תוכן תעודת האחריות	סעיף 14
<a href="#">Go</a>	חיובים נוספים	סעיף 15
<a href="#">Go</a>	מתן שירות תמורת תשלום לאחר תום תקופת האחריות	סעיף 16
<a href="#">Go</a>	פרק ד': הוראות נוספות	
<a href="#">Go</a>	העברת זכויות בטובין	סעיף 17
<a href="#">Go</a>	אחריות של יבואן	סעיף 18
<a href="#">Go</a>	אחריות של עוסק שמכר טובין לצרכן	סעיף 19
<a href="#">Go</a>	מוצר מיוצא	סעיף 20
<a href="#">Go</a>	התניה – לטובת הצרכן	סעיף 21
<a href="#">Go</a>	שמירת דינים	סעיף 22
<a href="#">Go</a>	ביטולים	סעיף 23
<a href="#">Go</a>	תחילה	סעיף 24
<a href="#">Go</a>	תוספת ראשונה	
<a href="#">Go</a>	תוספת שניה	

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

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 18 א ו-37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, וסעיף 5 לחוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957, ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

### פרק א': פרשנות

1. בתקנות אלה –
- "טובין" – מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים, לרבות מנגנונים מכניים וחשמליים ברהיטים, ובלבד שמחיר הטובין לצרכן גבוה מ-150 שקלים חדשים;
- "תחנת שירות" – מקום האיסוף של טובין מקולקלים, לשם העברתם למעבדה לצורך תיקונם;
- "תעודת אחריות" – מסמך המפרט את חיובי היצרן ואת חיובי העוסק שמכר טובין לצרכן, כלפי הצרכן, בדבר תקינות הטובין ומתן השירות לאחר מכירתם;
- "תקופת האחריות" – תקופה של שנה מיום מסירת הטובין לצרכן, בכפוף להוראות תקנה 5;
- "יצרן" – אדם העוסק בייצור טובין, בין בעצמו ובין על ידי אחרים או העוסק בעבודה מן העבודות הדרושות לתהליך הייצור או הדרושות לשם שינוי צורתם, טיבם או איכותם של טובין;
- "קלקול" – ליקוי, פגם או קלקול.

### פרק ב': חיובים לאחר מכירה

2. (א) יצרן של טובין שנמכרו לצרכן יתקן, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, כל קלקול שנתגלה בטובין במהלך תקופת האחריות, בלא תמורה; נדרשה במסגרת התיקון החלפה של פריט טובין, כולו או חלקים ממנו, תבוצע ההחלפה על ידי היצרן בלא תמורה.
- (ב) תיקן יצרן את הקלקול או ביצע החלפה, ימסור לצרכן אישור בכתב שתפורט בו מהות התיקון, ולגבי החלפת חלקים מהטובין – מהות ההחלפה.
- (ג) על אף האמור בתקנת משנה (א), הוכיח היצרן כי מקור הקלקול בנוזל מכיון שגרם הצרכן, יהא פטור מחיוביו לפי תקנה זו.
3. (א) יצרן של טובין אשר נמכרו לצרכן יספק, על פי דרישת הצרכן, חלקי חילוף לשם תיקון הטובין, עד תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין.
- (ב) בלי לגרוע מן האמור בתקנת משנה (א), יצרן של טובין אשר מחירם במועד הרכישה עולה על 300 שקלים חדשים יספק, על פי דרישת הצרכן שרכשם, חלקי חילוף לשם תיקון הטובין עד תום שנה לאחר תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין.
- (ג) על אף האמור בתקנות משנה (א) ו-(ב), יצרן של טובין המפורטים בטור א' בתוספת הראשונה, יספק על פי דרישת הצרכן שרכשם, חלקי חילוף לשם תיקון הטובין, עד תום התקופה הקבועה לצדם בטור ב' באותה תוספת.
4. (א) דרש יצרן כתנאי להפעלת טובין ביצוע התקנה על ידו, תכלול האחריות שנתן לטובין גם אחריות להתקנה ובלבד שההתקנה בוצעה על ידי היצרן או מי מטעמו.
- (ב) דרש יצרן כתנאי להפעלת טובין מתן הדרכה או ביצוע התקנה, יבצע את ההתקנה או ייתן את ההדרכה בבית הצרכן עד תום שבוע ימים מיום מסירת הטובין לצרכן.
- (ג) הוסכם בין הצדדים כי הצרכן יודיע ליצרן על המועד לביצוע ההתקנה או מתן ההדרכה, יבצע היצרן את ההתקנה או ייתן את ההדרכה בבית הצרכן עד תום שבוע ימים מיום דרישת הצרכן, ובלבד שהתקופה שחלפה מיום מסירת הטובין לצרכן ועד יום דרישת הצרכן לא תעלה על שנה, זולת אם הוסכם בין הצדדים על תקופה ארוכה יותר.
5. (א) חיובי היצרן לפי תקנות אלה מתחילים עם מסירת הטובין בפועל לצרכן.
- (ב) 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 לעונם לדרישות היצרן.

- אופן ביצוע התיקונים
6. (א) תיקון קלקול בטובין בתקופת האחריות יחזיר את הטובין למצב שבו היו אלמלא הקלקול, בכפוף להוראת תקנה משנה (ב).
- (ב) היה תיקון הטובין בתקופת האחריות כרוך בהחלפת חלקים בהם, יהיו החלקים המחליפים מקוריים וחדשים.
- (ג) לא מילא היצרן אחר הוראות תקנות משנה (א) ו-(ב), יספק לצרכן טובין חדשים, זהים או מסוג ואיכות דומים ושווי ערך, או ישיב לו את התמורה ששילם בעדם, לפי בחירת היצרן.
- מקום ביצוע התיקונים
7. (א) טובין המפורטים בטור א' בתוספת השניה, יתוקנו במענו של הצרכן; נדרשה מעבדה לשם ביצוע התיקון, יעביר היצרן את הטובין למעבדה ויחזירם למענו של הצרכן, בלא תמורה.
- (ב) טובין שאינם מפורטים בתוספת השניה יובאו לתחנות השירות, לשם תיקונם; לא ניתן להוביל באופן סביר את הטובין לתחנות השירות, מפאת גודלם, משקלם או נפחם או מחמת היותם מחוברים דרך קבע, יתקנם היצרן במענו של הצרכן ואם נדרשה מעבדה לשם ביצוע התיקון, יעביר היצרן את הטובין למעבדה ויחזירם למענו של הצרכן, בלא תמורה.
- תנאים לגביית תשלום
8. על אף האמור בתקנות 2 ו-6(ג), רשאי יצרן לדרוש תמורה בעד תיקון שביצע בטובין לפי דרישת הצרכן, או בעד הובלתם או החלפתם, לפי הענין, אם הוכיח, לפני ביצוע התיקון, שהקלקול בהם נגרם כתוצאה מאחת הסיבות שלהלן:
- (1) כוח עליון שהתרחש במועד מאוחר ממועד מסירת הטובין לצרכן;
  - (2) זדון או רשלנות של הצרכן, לרבות שימוש בטובין בניגוד להוראות השימוש ובלבד שהוראות השימוש סבירות בנסיבות הענין, והכל בכפוף להוראות כל דין;
  - (3) תיקון שנעשה בטובין בידי מי שלא הורשה לכך מטעם היצרן, בנסיבות שאינן נובעות מהפרת חיובי היצרן לפי תקנות אלה.
- חובה לקיים תחנות שירות
9. (א) יצרן חייב לקיים תחנת שירות אחת לפחות בכל אחת מן הערים: ירושלים, תל-אביב-יפו, חיפה ובאר שבע, או בסביבתן הקרובה; חיוב כאמור לא יחול על עוסק שמכר טובין לצרכן ואינו יצרן.
- (ב) המקום שבו מכר העוסק את הטובין לצרכן (בתקנה זו ובתקנה 10 – נקודת המכירה) ישמש תחנת שירות, אלא אם כן קיימת בקרבת מקום תחנת שירות לפי תקנת משנה (א); בתקנת משנה זו, "קרבת מקום" – מרחק שאינו עולה על 15 קילומטרים.
- מועדים לביצוע התיקונים
10. (א) יצרן ימלא את חובתו לתקן טובין על פי תקנות אלה לא יאוחר מתום שבוע ימים מהיום שבו נקרא לעשות כן או מתום עשרה ימים מהיום שבו נמסרו הטובין לתחנת השירות, לפי הענין; נמסרו הטובין לנקודת המכירה בהתאם כאמור בתקנה 9(ב), ימלא היצרן את חובתו לתקן את הטובין לא יאוחר מתום שבועיים מהיום שבו נמסרו הטובין.
- (ב) חויב עוסק בתיקון הטובין לפי תקנה 19, ימלא את חובתו בתוך תקופה של שלושה שבועות מיום שנקרא לעשות כן או מיום שהטובין נמסרו לנקודת המכירה, לפי הענין.
- (ג) על אף האמור בתקנת משנה (א), יתוקנו חלק מהטובין המפורטים בטור א' בתוספת השניה, בתוך פרק הזמן הנקוב בטור ב' לצדם, ובלבד שהקלקול מונע את השימוש העיקרי שלשמו מיועדים אותם טובין.
- (ד) שבתות וחגים לא יבואו במנין התקופות שנקבעו בסעיף זה או בתוספת השניה.
- תנאים לגביית תשלום
11. (א) נדרש ביקור טכנאי במענו של הצרכן, לשם קיום חיובי היצרן לאחר מכירת הטובין, יתאם היצרן עם הצרכן את המועד ושעת הביקור.
- (ב) זמן ההמתנה לטכנאי לא יעלה על שעתיים מעבר למועד שתואם כאמור בתקנת משנה (א).

(ג) בכל מקרה של איחור בביקור הטכנאי, יודיע על כך היצרן לצרכן ויתאם עמו מועד חדש לביצוע התיקון בתוך פרק הזמן שנקבע לתיקון על פי תקנה 10; איחר הטכנאי למעלה מפעמיים ברציפות בתוך פרק הזמן שנקבע לתיקון הטובין, יראו את היצרן כמי שהפר את חיוביו לפי תקנות אלה.

#### פרק ג': תעודות אחריות

12. יצרן יצרף לטובין הנמכרים לצרכן תעודת אחריות בשפה העברית ואם דרש הצרכן, יצרף היצרן תעודת אחריות בשפה הערבית.
13. (א) עוסק המוכר טובין לצרכן חייב למסור לו תעודת אחריות מאת היצרן במעמד מסירת הטובין וכן לציין על גבי התעודה את פרטיו ואת תאריך הרכישה.  
(ב) עוסק יאפשר לצרכן לעיין בתעודת האחריות עוד לפני השלמת העסקה.
14. (א) בתעודת האחריות יצוינו –  
(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 האמורות בתקנה 9(א).  
(ב) בתעודת אחריות יפורטו, כמו כן, חיובי היצרן והסייגים לחיוביו על פי פרק ב'.  
(ג) בתעודת אחריות לא יתנה יצרן על זכויות הצרכן לפי כל דין.
15. (א) יצרן, שנטל על עצמו חיובים נוספים על אלה המפורטים בתקנות אלה, לרבות תקופת אחריות ארוכה יותר, יפרט אותם בתעודת האחריות; היו החיובים הנוספים מסויגים ביחס לאלה המפורטים בתקנות, יצוינו בתעודת האחריות בנפרד, ובאותיות בולטות לעין, תחת הכותרת "אחריות נוספת מוגבלת".  
(ב) לא מילא היצרן אחר הוראות תקנת משנה (א), יראו בכך הסכמה מצדו לכך, שחיוביו הנוספים יהיו זהים לחיובים שלפי פרק ב'.  
(ג) בכל פרסום של הטובין, שבו מפורט קיומם של חיובים נוספים המסויגים ביחס לאלה המפורטים בתקנות, יצוין באותיות בולטות לעין, כי מדובר באחריות מוגבלת.
16. (א) עוסק, המציע לצרכן, שירות ארוך טווח של תיקון טובין תמורת תשלום לאחר תום תקופת האחריות, יערוך חוזה בכתב, שבו יצוינו:  
(1) תיאור הטובין;  
(2) פרטיו המלאים של העוסק: שמו, כתובתו, מספר זהות/מספר תאגיד שלו, שמו המסחרי, מספר הטלפון ופקסימילה וכל פרט אחר שיאפשר לצרכן לפנות אל העוסק לשם קבלת שירות;  
(3) הכתובת ומספרי הטלפון של תחנות השירות של העוסק;  
(4) התקופה שבה יינתן השירות;  
(5) חיוביו של העוסק כלפי הצרכן;  
(6) סייגים לחיוביו של העוסק, שיצוינו באופן בולט לעין;  
(7) אופן ביטול החוזה.  
(ב) עוסק שהתחייב או הציע לצרכן שירות ארוך טווח כבר במעמד מכירת הטובין, במסגרת עסקת המכירה, ימסור לצרכן באותו מועד את הפרטים המנויים בתקנת משנה (א), וזכאי

הצרכן שהתחייב בעסקת מכירה כאמור לחזור בו מהעסקה לשירות ארוך טווח, עד תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין.

**פרק ד': הוראות נוספות**

17. זכויות הנתונות לצרכן על פי תקנות אלה או על פי תעודת האחריות או חוזה השירות, לגבי טובין אשר הבעלות בהם הועברה לצרכן אחר, יהיו נתונות לנעבר.
18. בטובין מיובאים יראו את מי שייבא אותם כיצרון לענין תקנות אלה.
19. זולת אם נאמר אחרת בתקנות אלה, יחולו על עוסק שמכר לצרכן טובין במחיר העולה על 400 שקלים חדשים, כל החיובים המוטלים בתקנות אלה על יצרן טובין, כאשר אין אפשרות לאתר את היצרן.
20. (א) הוראות תקנות אלה לא יחולו על טובין המצויים למעשה בחוץ לארץ.  
(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א) יחולו הוראות תקנות אלה על טובין המצויים בידי ישראלי תושב האזור, כמשמעותם בחוק להארכת תוקפן של תקנות שעת חירום (יהודה והשומרון וחבל עזה – שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשל"ח-1977, אם נרכשו הטובין בישראל או באזור.
21. אין להתנות על הוראות תקנות אלו, אלא לטובת הצרכן.  
שמירת דיני הוראות תקנות אלה אינן באות לגרוע מכוחו של כל דין.
23. בטלים –
- (1) צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (מקררים חשמליים ביתיים ומקפיאים), התשל"ה-1975 ;
- (2) צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (מכונות כביסה ביתיות), התשל"ג-1973 ;
- (3) צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (שירותי אחזקה למקלטים), התשל"ב-1972 ;
- (4) צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (תנורי הסקה דירתיים), התשל"ד-1974.
24. תחילתן של תקנות אלה 180 ימים מיום פרסומן.

**תוספת ראשונה**

(תקנה 3(ג))

משך זמן אספקת חלקי חילוף לטובין

[סעיף זה מכיל טבלה או תמונה - לחצו לצפיה](#)

**תוספת שנייה**

(תקנות 7(א) ו-10(ג))

ביצוע תיקונים במעונו של הצרכן ופרק הזמן הנדרש להשלמת התיקון מרגע הקריאה

[סעיף זה מכיל טבלה או תמונה - לחצו לצפיה](#)

אהוד אולמרט

שר התעשייה

המסחר והתעסוקה

