

כ"א תמוז תשפ"ו
06 יולי 2026
2026070602093

לכבוד
רוכשי דירות חדשות

שלום רב,

טיפול בתלונות על ליקויים בדירה

מבוא

רשם הקבלנים מופקד על שמירת רמתם המקצועית של הקבלנים הרשומים בפנקס הקבלנים ועל הגנה על הציבור באמצעות הפעלת הסמכויות המוקנות לו לפי חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, התשכ"ט-1969 (להלן: "החוק").

לצד מנגנוני האכיפה הקבועים בחוק, מתקבלות אצל רשם הקבלנים תלונות של רוכשי דירות הנוגעות לליקויי בנייה. חלק ניכר מהליקויים הנטענים הם ליקויים המכוסים במסגרת חוק המכר (דירות), התשל"ג-1973, או ליקויים אזרחיים וחוזיים אחרים, אשר בירורם, קביעת האחריות בגינם ומתן הסעדים הנוגעים להם מצויים, ככלל, בסמכות הערכאות השיפוטיות או גורמים מוסמכים אחרים.

עם זאת, קיימים מקרים שבהם הליקויים הנטענים עשויים להצביע על כשל מקצועי בעל השלכות בטיחותיות, המצדיק בחינה במסגרת סמכויותיו של רשם הקבלנים. מסמך זה מציג מנגנון אחיד לטיפול בתלונות הנוגעות לליקויים בדירות מגורים, וזאת לעניין בחינת הצורך בהפעלת סמכויות האכיפה הנתונות לרשם הקבלנים לפי החוק. יובהר כי סמכויות רשם הקבלנים, כפי שהן קבועות בחוק, אינן נוגעות למוכרי דירות שאינם קבלנים רשומים (להלן: "יזמים"), ובהתאם רשם הקבלנים רשאי להפעיל את סמכויותיו כלפי קבלנים רשומים בלבד, וככל שלמתלונן התקשרות ישירה מול הקבלן.

עוד יובהר כי בירור תלונה על ידי רשם הקבלנים אינו מהווה תחליף להליכים אזרחיים, וכי הרשם אינו מוסמך להכריע במחלוקות כספיות בין רוכשי דירות לבין מוכרי דירות, ואינו עוסק בקביעת אחריות נזיקית או חוזית.

מסמך זה נועד להבהיר את אופן הטיפול בתלונות מסוג זה ואת אמות המידה להפעלת סמכויות הרשם.

דיון

רשם הקבלנים יבחן תלונה רק בהתקיים כל התנאים המצטברים הבאים:

- התלונה מתייחסת לדירת מגורים שנמסרה לרוכש;
- התלונה מעלה טענה לקיומו של ליקוי בעל היבט בטיחותי;
- בהתאם להסכם המכר, המתלונן רכש את הדירה מקבלן הרשום בפנקס הקבלנים; או שהדירה נרכשה מיזם שאינו קבלן רשום, ובלבד שבידי המתלונן אישור מפורש בכתב הן מהקבלן המבצע שבנה את הבניין והן מהיזם, לפיו הקבלן המבצע אחראי לתיקון ליקויים בתקופת הבדק, והכול בכפוף לכך שהיזם לא הודיע כי תיקון הליקויים יבוצע בידי קבלן אחר;
- התלונה הוגשה בתוך תקופת הבדק, קרי שלוש שנים ממועד מסירת הדירה לרוכש.

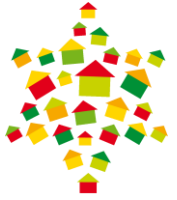
תלונות שאינן עומדות בתנאים אלה לא יטופלו על ידי רשם הקבלנים.

כמובהר לעיל, בדיקת הרשם תתמקד בליקויים בעלי השלכות בטיחותיות בלבד, ובין היתר, עשויים להיבחן ליקויים הנוגעים ליציבות מבנים, רכיבי שלד, מעקות, אלמנטים העלולים ליצור סכנת נפילה, כשלים העלולים לסכן חיי אדם או שלמות גופו של אדם, וליקויים אחרים אשר לדעת הגורמים המקצועיים מטעם הרשם יש בהם פוטנציאל ממשי לפגיעה בבטיחות המשתמשים במבנה.

בהתאם, ליקויי גמר, ליקויים אסתטיים, אי-התאמות חוזיות, ירידת ערך, ליקויי איכות ביצוע שאינם בעלי היבט בטיחותי או מחלוקות מסחריות בין הצדדים – לא ייבחנו במסגרת הליך זה, גם אם הוכרע הסכסוך על ידי ערכאה שיפוטית.

אופן הטיפול בתלונה

- לאחר קבלת תלונה העומדת בתנאי הסף הקבועים לעיל, בצירוף כלל המסמכים הרלוונטיים, רשאי רשם הקבלנים להורות על ביצוע בדיקה מקצועית;
- לצורך הבדיקה, ובכפוף לשיקול דעתו של רשם הקבלנים, ימונה מהנדס מטעם הרשם אשר יבחן את הטענות המועלות בתלונה;
- לשם כך, המהנדס יערוך דוח מקצועי שיתייחס לשאלות הבטיחותיות העולות מן התלונה;
- ככל שהדוח המקצועי מעלה חשד לליקויים בעלי השלכות בטיחותיות, יועבר הדוח לקבלן לצורך קבלת התייחסותו לליקויים ולאפשרות שהרשם ינקוט נגד הקבלן אמצעי משמעת;



- לאחר קבלת התייחסות הקבלן, או בחלוף המועד שנקבע לכך, יבחן רשם הקבלנים את כלל החומר שהצטבר.

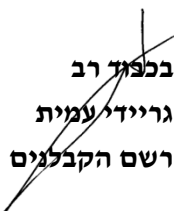
יובהר כי קיומו של ליקוי בטיחותי, כשלעצמו, אינו מוביל בהכרח לנקיטת אמצעי משמעת נגד הקבלן. במסגרת שיקול דעתו, ישקול רשם הקבלנים, בין היתר:

- חומרת הליקוי והסיכון הנשקף ממנו;
- היקף הליקוי והשפעתו על משתמשי המבנה;
- ממצאי המהנדס המקצועי;
- התייחסות הקבלן ומידת שיתוף הפעולה מצדו;
- פעולות שננקטו על יד הקבלן לתיקון הליקוי או למניעת הסיכון;
- עברו המקצועי של הקבלן ומידע רלוונטי נוסף המצוי בידי הרשם.

מצא רשם הקבלנים כי נסיבות העניין מצדיקות זאת, ישקול הטלת אמצעי משמעת על הקבלן, בהתאם להוראות החוק.

הוראות כלליות

- אין במדיניות זו כדי להקנות זכות לקבלת סעד או להבטיח נקיטת הליך אכיפה כלשהו;
- רשם הקבלנים רשאי לסטות ממדיניות זו במקרים חריגים המצדיקים זאת מטעמים שיירשמו;
- אין במדיניות זו כדי לגרוע מסמכויות רשם הקבלנים לפי כל דין.


בכפוף רב
גריידי עמית
רשם הקבלנים