

בעניין:

1. מר אליעזר בן הרוש ת.ז. 30353486
 2. מר איתן אלחזי ת.ז. 033060542
- שניהם ע"י ב"כ עוה"ד א. גולדנברג ו/או ע. קסטנבאום
מרחוב א.ה. סילבר 16 נהריה 22385
טלפון: 04-9511107, פקס: 04-9511106

התובעים

- נ ג ד -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
מגדל עזריאלי 2 תל-אביב 61620

הנתבעת

מהות התביעה: כספית וכן צו עשה

סכום התביעה האישית: 126.76 ש"ח

סכום התביעה לכלל חברי הקבוצה: 114,226,000 ש"ח

כתב תביעה

(תובענה ייצוגית עפ"י חוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006)

מוגשת בזה תובענה ייצוגית כנגד הנתבעת בשם כל מי שנכלל בקבוצה שהגדרתה היא: "כל מי שהוא ו/או שהיה לקוח של הנתבעת ואשר שילם חשבון טלפון אחד או יותר בפיגור ו/או ששילם את חשבון הטלפון בשיק שלא כובד ו/או באמצעות הוראת קבע שלא כובדה ע"י הבנק ו/או ע"י חברת כרטיסי האשראי".

הסעדים הנתבעים

תשלום סכום הפיצוי כמפורט להלן וכן מתן צו עשה המורה לנתבעת לחדול מעתה והלאה מדרך התנהלותה ומן הגבייה העודפת כמפורט להלן.

מבוא

תובענה זו עניינה בהתנהגות המאפיינת בעל מונופולין.

בתובענה זו נעסוק בחלק מן התשלומים השונים הנגבים ע"י הנתבעת מלקוח של הנתבעת אשר לא שילם את החשבון במועד, לרבות אי תשלום במועד עקב אי כיבוד ע"י הבנק או חברת כרטיסי האשראי של שיק/הוראת קבע שבאמצעותם שולם החשבון.

לצרכי נוחיות נתייחס להלן להוראת קבע בבנק או בחברת כרטיסי האשראי כ"הוראת קבע" ולא כיבוד של שיק או הוראת קבע כ"אי-כיבוד".

כפי שנראה להלן, הנתבעת גובה מאת הלקוח במקרים מעין אלה ריבית פיגורים בשיעור שנקבע ע"י החשב הכללי בצירוף מע"מ ובנוסף סך קבוע של 10 ₪ בצירוף מע"מ וכן, במקרים של אי כיבוד, 25.40 ₪ בצירוף מע"מ במקרה של שיק ו-14.20 ₪ בצירוף מע"מ במקרה של הוראת קבע. זאת ועוד, במקרה של לקוח שמשלם באמצעות הוראת קבע חשבונית טלפון של יותר מקו אחד, שולחת הנתבעת את החיובים לבנק בגין כל קו בנפרד למרות שהחיובים נשלחים לגבייה באותו יום.

דרך פעולתה זו של הנתבעת לוקה בפגמים רבים אשר בקליפת אגוז אלה הם :

- א. גביית מע"מ על סכום ריבית הפיגורים למרות שריבית הפיגורים של החשב הכללי כבר כוללת מע"מ ואף למרות שממילא על פי התקנות הרלבנטיות אין להוסיף לריבית זאת מע"מ.
- ב. גביית הוצאות גבייה בסך של 10 ₪ בצירוף מע"מ למרות שעל פי התקנות הרלבנטיות אין להוסיף להוצאות גבייה אלה מע"מ.
- ג. גבייה במקרים מסויימים של הוצאות גבייה בסך של 10 ₪ בצירוף מע"מ בגין חשבונית מלאכותיים שנוצרו עקב פיצול של חשבונית רגילים.
- ד. גביית הוצאות גבייה בגין אי כיבוד של שיק או הוראת קבע בסך העולה על הקבוע בתקנות הרלבנטיות ובנוסף לכך גביית סכום זה בצירוף מע"מ למרות שעל פי התקנות הרלבנטיות אין להוסיף לו מע"מ.
- ה. הזרמת פקודת תשלום עפ"י הוראת הקבע בגין כל קו טלפון בנפרד גורמת לכך שבמקרה של אי כיבוד הוראת הקבע מחוייב הלקוח ע"י הבנק בעמלת החזר הו"ק בסכום של עשרות שקלים **בגין כל אחד מקווי הטלפון**.

בעלי הדין

1. התובעים הינם אזרחי ותושבי מדינת ישראל והינם לקוחות של הנתבעת מזה שנים רבות. התובעים הם "צרכן" כמשמעות מונח זה בחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981. יודגש כי התובעים הגישו בעבר תביעות ובקשות לאישורן כייצוגיות כנגד הנתבעת.

התובע 1 מקבל את שירותי הטלפוניה הנייחת מאת הנתבעת בביתו ברח' בית אל 21 בתל-אביב. קווי הטלפון הרלבנטיים לתביעת התובע 1 הם קו טלפון שמספרו הוא 03-6487991 וקו טלפון שמספרו הוא 03-6491260. הקו הראשון נמצא בסטטוס של חשבון חד-חודשי ואילו הקו השני בסטטוס של חשבון דו-חודשי.

התובע 2 מקבל את שירותי הטלפוניה הנייחת מאת הנתבעת בביתו במעלה שומרון 916 מעלה שומרון. קו הטלפון הרלבנטי לתביעת התובע 2 הוא קו הטלפון שמספרו 09-7941295 עד לחודש מרץ 2005 היה הקו בסטטוס של חשבון דו-חודשי ומאז הוא בסטטוס של חשבון חד-חודשי.
2. הנתבעת היא חברה ציבורית מואגדת ורשומה לפי חוקי מדינת ישראל.
- הנתבעת היא בעלת רישיון לאספקת שירותי בזק לפי הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים) תשמ"ב-1982 (להלן: "**חוק הבזק**").
3. למיטב ידיעת התובעים מחזיקה הנתבעת בכ- 90% לפחות משוק הטלפוניה הנייחת וככזו היא בעלת מונופולין בשוק זה. הנתבעת הוכרזה על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים כבעלת מונופולין בשוק זה עוד בשנת 1995.
4. פעילותה של הנתבעת מפוקחת ומוסדרת באמצעות חוק הבזק, תקנותיו והכללים והצווים שנקבעו על פיו.

הרקע העובדתי

5. כאמור, התובעים היו והינם לקוחות של הנתבעת. התובע 1 נוהג ונהג גם בעבר לשלם את חשבונות הטלפון שלו באמצעות הוראת קבע. התובע 2 שילם בהו"ק למשך תקופה קצרה.
6. הוראת הקבע לתשלום החשבונות בגין שני קווי הטלפון של התובע 1 ביחס לתקופה ינואר ודצמבר-ינואר בסכומים של 279.57 ₪ ו- 104.80 ₪ בהתאמה לא כובדה ובשל כך לא שולמו חשבונות אלה במועד.
7. בקשר עם אי תשלום חשבונות אלה גבתה הנתבעת מן התובע 1, **ביחס לכל אחד מן החשבונות**, את התשלומים הבאים וזאת במסגרת החשבונות העוקבים (החשבונות לתקופה פברואר ופברואר-מרץ 2006 בהתאמה ומרץ ואפריל-מאי 2006 בהתאמה):
- א. ריבית פיגורים בסך של 2.25 ₪ ו- 2.31 ₪ בהתאמה בצירוף מע"מ.
- ב. סך של 10 ₪ בצירוף מע"מ.
- ג. סך של 14.20 ש"ח בצירוף מע"מ.
- העתקי החשבונות של התובע 1 בגין התקופה פברואר ופברואר-מרץ 2006 בהתאמה בהם מופיע החיוב בגין הוצאות גבייה עקב החזר הו"ק (14.20 ₪) מצ"ב כנספחים **א1** ו- **א2** המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.
- העתקי החשבונות של התובע 1 בגין התקופה מרץ ואפריל-מאי 2006 בהתאמה בהם מופיעים החיובים בגין הוצאות גבייה בסך 10 ₪ וריבית הפיגורים מצ"ב כנספחים **ב1** ו- **ב2** המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.
8. בעקבות החזר הוראות הקבע חוייב התובע 1 ע"י הבנק בעמלת החזרת הוראת קבע וזאת בסך של 43 ₪ בגין כל אחת מהוראות הקבע.
- העתקי דף חשבון בו מופיעים החזרי הוראות הקבע ומכתב הבנק בקשר לעמלה שגבה מהתובע 1 מצ"ב כנספחים **ג1** ו- **ג2** המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.
9. חשבונות הטלפון של התובע 2 לתקופות, בין היתר, פברואר-מרץ, מרץ, אפריל, מאי ויוני 2005 לא שולמו במועדם.
- העתקי החשבונות בגין התקופה פברואר עד יוני 2005 מצ"ב כנספחים **ד1** עד **ד6** בהתאמה המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.
10. בקשר עם אי תשלום החשבונות הני"ל במועד גבתה הנתבעת מאת התובע 2, בין היתר, את הסכומים הבאים:
- א. ריבית פיגורים בסך של 0.62 ₪, 1.82 ₪, 0.85 ₪ ו- 1.05 ₪ וזאת בגין החשבונות נספחים **ד1** עד **ד5** בהתאמה ותמיד בצירוף מע"מ.
- ב. ארבע פעמים את הסך של 10 ₪ בצירוף מע"מ בגין כל חשבון מן החשבונות נספחים **ד1** עד **ד5**.
- ג. שלוש פעמים את הסך של 14.20 ₪ בגין הוצאות גבייה בשל החזר הו"ק וזאת במסגרת החשבונות נספחים **ד1** עד **ד6**.
11. אלא מאי? במקרה של התובע 2 הגדילה הנתבעת לעשות וגבתה אף יותר מן הסכומים שגבתה מן התובע 1.

במקרה של התובע 2, מאחר ולא שולמו מספר חשבונות ברצף הפיקה הנתבעת ושלחה אל התובע 2 מספר חשבונות לא שגרתיים – ראה נספחים 2ד ו- 3ד.

חשבונות לא שגרתיים אלה מכונים לעתים ע"י הנתבעת "חשבון מסכס". אחד המאפיינים של החשבונות הלא שגרתיים הוא שחלקם כוללים חיובים בגין שיחות ואינם כוללים חיובים בגין דמי שימוש קבועים וחלקם כוללים חיובים בגין דמי שימוש קבועים ואינם כוללים חיובים בגין שיחות וזאת למרות שהם נערכים כמובן ביחס לאותו קו טלפון באותו יום וביחס לאותה תקופה.

12. בין אם הסיבה לכך היא שהנתבעת מפצלת חשבון רגיל לשני חשבונות (אחד הכולל דמי שימוש למיניהם ואחד הכולל שיחות) ובין אם הסיבה לכך היא אחרת, התוצאה היא שישנם שני חשבונות לאותו קו טלפון שיוצאים באותו יום כאשר ניתן כמובן להפיקם כחשבון אחד מה גם שהדבר מתבקש.

13. ההשלכה של האמור לעיל היא שאם שני חשבונות אלה לא משולמים מחייבת הנתבעת את הלקוח בהוצאות גבייה בסך 10 ₪ בגין כל אחד מן החשבונות קרי: גובה הוצאות גבייה כפולות מאלה שהיתה אמורה לגבות.

ואכן, התובע 2 לא שילם את החשבונות נספחים 2ד ו- 3ד (שהיו אמורים להיות חשבון אחד) וחוייב בגין כל אחד מהם בהוצאות גבייה בסך 10 ₪ בצירוף מע"מ (ראה בנספח 5ד).

14. יצויין כי תופעה זו אינה תופעה ייחודית לתובע 2 אלא תופעה נפוצה בין לקוחות הנתבעת.

דוגמא נוספת אצל לקוח אחר של הנתבעת מצ"ב כנספחים ה1 עד ה3 המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה. נספחים ה1 ו- ה2 הם שני החשבונות שהיו אמורים להיות חשבון אחד ואשר לא שולמו ואילו בחשבון נספח ה3 נגבו הוצאות גבייה כפולות – פעמיים 10 ₪ בצירוף מע"מ.

הוראות הדין

15. בתקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גבייה), התשמ"ז-1987 (להלן: "תקנות הפיגורים") נאמר בתקנה 2 כדלקמן:

"תוספת ריבית פיגורים והוצאות גביה

((תיקונים: התשנ"ג, התשנ"ה, התשנ"ט))

2. על תשלום בעד שירות בזק שלא סולק במועד שנקבע לכך בחשבון יווספו לסכום הנקוב בחשבון –

(1) ריבית פיגורים לימי החוב, יחסית למספר הימים;

(2) הוצאות גביה בסך 10.00 שקלים חדשים ואם היה הטיפול בגביה נבע –

(א) משיק שלא כובד – 25.40 ₪;

(ב) מהוראת קבע שלא כובדה בידי הבנק – 14.20 ₪

בתקנה 1 לתקנות הנ"ל הוגדר המונח "ריבית פיגורים" כדלקמן:

הגדרות

" ריבית פיגורים " – כמשמעותה בהודעה בדבר שיעורי ריבית החשב הכללי כפי שפורסמה ברשומות לאחרונה לפני תשלומו בפועל של כל חשבון."

16. חשוב להדגיש כבר כעת כי בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק) (להלן: "תקנות התשלומים") שהותקנו לאורך השנים צוינו תמיד התעריפים תוך התייחסות מפורשת לצורך להוסיף להם מע"מ. בתקנות הפיגורים אין כל אזכור למע"מ
17. מהוראות תקנות הפיגורים ברור אם כן כי ריבית הפיגורים שאותה רשאית הנתבעת לגבות היא ריבית הפיגורים שנקבעה ע"י החשב הכללי, כי כל הסכומים הם סכומים הכוללים מע"מ וכי בגין אי תשלום במועד זכאית הנתבעת לגבות 10 ₪ ובמקרה של אי כיבוד 25.40 ₪ או 14.20 ₪ ולא גם 10 ₪ וגם 25.40 ₪ או 14.20 ₪.

הנזק לתובע ולחברי הקבוצה

18. הנזק שנגרם לתובע 1 הוא סך כולל של 71.99 ₪ לפי הפירוט שלהלן:
- א. הוספת מע"מ על סכום ריבית הפיגורים בחשבון הראשון: 0.38 ₪
- ב. הוספת מע"מ על סכום ריבית הפיגורים בחשבון השני: 0.39 ₪
- ג. הוספת מע"מ על הוצאות הגביה בסך 10 ₪ (2X): 3.40 ₪
- ד. הוספת מע"מ על הוצאות הגביה בגין אי כיבוד הו"ק (2X): 4.82 ₪
- ה. גביית תוספת הוצאות גביה בשל כך שאי התשלום נבע מאי כיבוד הו"ק בסך של 14.20 ₪ במקום 4.20 ₪ בלבד (2X) - 20.00 ₪
- ו. גביית עמלה כפולה ע"י הבנק בגין החזר הוראת הקבע: 43.00 ₪
- סה"כ: 71.99 ₪**
19. הנזק שנגרם לתובע 2 הוא סך כולל של 54.77 ₪ לפי הפירוט שלהלן:
- א. הוספת מע"מ על סכומי ריבית הפיגורים: 0.73 ₪
- ב. הוספת מע"מ על הוצאות הגביה בסך 10 ₪ (X4): 6.80 ₪
- ג. הוספת מע"מ על הוצאות הגביה בגין אי כיבוד הו"ק (X3): 7.24 ₪
- ד. גביית תוספת הוצאות גבייה על כך שאי התשלום נבע מאי-כיבוד הו"ק בסך של 14.20 ₪ במקום 4.20 ₪ בלבד (X3): 30.00 ₪
- ה. גבייה כפולה של הוצאות גבייה בסך 10 ₪ בשל פיצול חשבון: 10.00 ₪
- סה"כ: 54.77 ₪**
20. הנזק שנגרם לתובעים יחד הוא 126.76 ₪ וזהו סכום תביעתם הפרטית של התובעים.
21. להערכת התובעים הנזק הנומינלי לחברי הקבוצה מסתכם בסך של 114,226,000 ₪. הערכת התובעים מתבססת על הנתונים הבאים כאשר המספרים הם הערכה למיטב הידיעה המתבססת על נתונים שפורסמו באמצעי התקשורת.
- א. לפי נתונים שפורסמו, בין היתר, בכלי התקשורת, בכל חודש ישנם כ- 50,000 ניתוקי קווי טלפון ולפיכך ניתן להניח שישנם מדי חודש לפחות כ- 100,000 חשבונות המשולמים בפיגור. להערכת התובע פגור ממוצע הוא בן כ- 14 יום.

העתקי עמודים רלבנטיים ממסמך רקע שנערך ע"י מכון המחקר של הכנסת בנושא ניתוק משירותים חיוניים וכן העתק ידיעה שפורסמה בכלי התקשורת מצ"ב כנספחים ו-ז בהתאמה המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.

ב. להערכת התובע כ- 50% לפחות מלקוחות הנתבעת משלמים את החשבון באמצעות הוראת קבע ולפיכך בכל חודש חוזרות 50,000 הוראות קבע.

ג. להערכת התובע ריבית הפיגורים הממוצעת של החשב הכללי בשבע השנים האחרונות עמדה על כ- 12% לשנה ואילו שיעור המע"מ הממוצע בשבע השנים האחרונות עמד על 16%.

ד. להערכת התובע מבין משלמי החשבון באמצעות הו"ק ל- 16.5% לפחות יש שני קוי טלפון של הנתבעת ולפיכך בכל חודש ישנם 16,500 מקרים של החזר כפול של הוראות קבע לאותו לקוח (2 חשבונות X 50,000 X 16.5%).

ה. להערכת התובע חשבון טלפון ממוצע עומד על סך של 250 ₪ כולל מע"מ.

ו. לאור הנתונים דלעיל:

I סך כל ריבית הפיגורים הנגבית מדי חודש היא כ- 115,000 ₪ (250 ₪ לחשבון X 12% ריבית פיגורים שנתית X 365 : 14 ימי פיגור) X 100,000 חשבונות בפיגור) ובמהלך שבע השנים האחרונות נגבתה ריבית פיגורים בסך כולל של כ- 9,665,000 ₪ (7 X 12 X 115,000).

על סכום זה הושת מע"מ שלא כדין בשיעור ממוצע של 16% כאמור ובסה"כ נגבה מע"מ שלא כדין בסך כולל של כ- 1,546,000 ₪.

II סך כל הוצאות הגבייה הקבועות (בסך 10 ₪) הנגבות ע"י הנתבעת מדי חודש הוא 1,000,000 ₪ (10 ₪ X 100,000 חשבונות בפיגור) ובמהלך שבע השנים האחרונות 84,000,000 (7 X 12 X 1,000,000). על סך זה הושת מע"מ שלא כדין בשיעור ממוצע של 16% כאמור בסה"כ נגבה מע"מ שלא כדין בסך כולל של 13,440,000 ₪.

III בגין כל אחת מ- 50,000 הוראות הקבע החוזרות מדי חודש גובה הנתבעת 14.20 ₪ ובסה"כ 710,000 ₪ (14.20 X 50,000). במהלך שבע השנים האחרונות גבתה הנתבעת 59,640,000 ₪ (7 X 12 X 710,000). על סכום זה הושת מע"מ שלא כדין בשיעור ממוצע כאמור של 16% ובסה"כ נגבה מע"מ שלא כדין בסך כולל של כ- 9,500,000 ₪.

IV מציבור המשלמים בהוראת קבע או בשיק נגבה סך עודף של 4.20 ₪ לפחות (10 – 14.20). מדי חודש נגבה אם כן סך עודף של 210,000 ₪ (4.20 X 50,000) ובשבע השנים האחרונות 17,640,000 ₪.

V בגין כל אחת מ- 16,500 הוראות הקבע הכפולות גבה הבנק מאת הלקוח עמלה בסך של כ- 86 ₪ (43 X 2) ובסה"כ נגבו ע"י הבנקים מדי חודש 1,419,000 ₪ (43 X 2 X 16,500 הו"ק) ובשבע השנים האחרונות כ- 119,000,000 ₪. מחצית מסכום זה - 59,500,000 ₪ נגבה עקב התנהלותה של הנתבעת.

VI התופעה של פיצול חשבון וגבייה ללא צידוק של הוצאות גבייה (10 ₪) עודפות מתרחשת תמיד לאחר הניתוק והחיבור מחדש כאשר שוב לא משולם החשבון ויתכן שאף גם ללא שיתבצע ניתוק בפועל של קו הטלפון. כפי שראינו לעיל, ישנם 50,000 ניתוקים בחודש. בהנחה שכולם כמעט מחוברים מחדש ובהנחה שכ- 30% מהם לפחות ישונו ולא ישלמו את החשבון הבא מדובר על גבייה עודפת בסך של 150,000 ₪ לחודש (50,000 X 30% ניתוקים X 10 ₪) שהם 1,800,000 ₪ בשנה ובשבע השנים האחרונות 12,600,000 ₪.

ז. הנזק המצטבר לחברי הקבוצה בגין כל העילות שתוארו לעיל עומד איפה על 114,226,000 ₪.

טענות התובעים

22. התובעים יטענו כי הנתבעת אינה זכאית לנהוג כפי שהיא נוהגת כמפורט לעיל. בתביעה זו אנו עוסקים בחיקוק (תקנות הפיגורים) המשתרע על פני כמחצית העמוד וכולל 4 תקנות אך בכל זאת הצליחה הנתבעת להפר כל הוראה בו.

הנתבעת אינה זכאית לגבות מע"מ בנוסף לריבית הפיגורים אלא שזו כוללת כבר מע"מ. הנתבעת אינה זכאית לגבות מע"מ בנוסף להוצאות הגבייה הקבועות (10 ₪) אלא שהן כוללות כבר מע"מ. הנתבעת אינה זכאית לגבות מע"מ בנוסף להוצאות הגבייה בגין אי-כיבוד של שיק או הוראת קבע אלא שהן כוללות כבר מע"מ.

הנתבעת אינה זכאית לגבות הן את הסך של 10 ₪ והן 25.40 / 14.20 ₪ אלא 10 ₪ או 14.20 / 25.40 ₪.

ולבסוף, על הנתבעת לשלוח את החשבון לחיוב, במקרה של תשלום באמצעות הו"ק של יותר מחשבון טלפון אחד, בסכום אחד הכולל את כל החשבוניות כך שלא יגרם נזק ללקוח. למותר לציין שמשלוח שני חיובים (או יותר) גורם בכל מקרה נזק ללקוח שכן הוא מחוייב ע"י הבנק במספר עמלות ביצוע פעולה (עמלת שורה) ולא בעמלה אחת בלבד.

23. התובעים יטענו כי אין להוסיף לריבית הפיגורים של החשב הכללי מע"מ שכן ריבית פיגורים זו מורכבת ממספר רכיבים וביניהם גם מע"מ דבר המייתר את החובה החוקית לכאורה לצרף פעם נוספת מע"מ.

24. ממשלת ישראל מפרסמת את התכ"ם (הוראות תקנון הכספים והמשק) שבמסגרתו נקבעו כללי הריבית של החשב הכללי. בין היתר נקבע שם כי ריבית הפיגורים של החשב הכללי **כוללת מע"מ**. ראה לענין זה את פרסומי הוראות ספר המינהל הכספי של התכ"ם היוצאים מדי שנה וכן את מכתב מרכז המחקר והמידע של הכנסת אל ח"כ רוני בריזון מיום 23 אוגוסט 2005 במסגרתו ניתן הסבר כללי בדבר ריבית הפיגורים של החשב הכללי ושגם בו מצויין במפורש כי ריבית זו כוללת מע"מ.

העתקי העמודים הרלבנטיים מהוראות התכ"ם משנת 2007 (הוראות זהות מתפרסמות מדי שנה) והעתק המכתב לח"כ בריזון מצ"ב כנספחים ח1 ו- ח2 בהתאמה המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.

25. למעשה, זכותה של הנתבעת לגביית השיעור המלא של ריבית הפיגורים כפופה לחובתה על פי דין לחלץ משיעור זה את סכום המע"מ ולהעבירו אל אגף המכס והמע"מ במסגרת כלל תשלומי המע"מ שמעבירה הנתבעת אל האגף. הנתבעת הגדילה למעשה את הנתח הנשאר בידה כאשר במקום לחלץ את המע"מ הוסיפה פשוט מע"מ בנוסף לריבית שנגבתה. במילים אחרות, הנתבעת לא הסתפקה בזכות שניתנה לה לגבות ריבית בשיעור גבוה ביותר (ריבית השקולה לריבית בנקאית על אשראי חריג – ראה במכתב נספח ח2) אשר כזכור באה בנוסף להוצאות גבייה ולסכומים נוספים כגון "חידוש קשר".

למותר לציין עוד שההוצאות והעלויות בהן נושאת הנתבעת בקשר לפיגורים בתשלומים פוחתות עם השנים ועם התפתחות הטכנולוגיה ומערך המחשבים.

26. יצויין כי בעבר הוגשה כנגד הנתבעת תביעה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית אשר נדחתה (ת.א. 1036/97 **שלום ארז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**) ואף הערעור שהוגש נדחה (רע"א 2837/98).

התובעים יטענו כי כעולה מהחלטת בית המשפט העליון התובעים שם לא הציגו בפני בית המשפט ראיות התומכות בטענתם, מה גם שהתביעה שם התייחסה לתקופת שנות התשעים של המאה הקודמת, אשר לגביה אין לתובעים כאן ידיעה האם אכן גם אז כללה ריבית הפיגורים את רכיב המע"מ.

יצויין עוד כי התביעה שם נדחתה בעיקר בשל כך שעילת התביעה העיקרית היתה הטעייה בקשר עם השאלה האם הריבית שנגבתה היתה כזו שפורסמה ברשומות, דבר שאיננו רלבנטי לתביעה דנן.

לפיכך אין לעובדה שהנושא נדון כבר בעבר כל נפקות בענייננו ולמותר לציין שלא נוצר מעשה בית דין.

האמור בסעיף זה אינו ממצה את כל טענות התובעים בענין התביעה שהוגשה בעבר.

27. התובעים יטענו כי התשלומים השונים אשר זכאית הנתבעת לגבות מלקוחותיה מוסדרים בעיקר באמצעות שני חיקוקים – תקנות התשלומים המתעדכנות מדי שנה ותקנות הפיגורים. תקנות הפיגורים מתייחסות לתשלומים שיש לגבות בקשר לפיגור בתשלום ואילו תקנות התשלומים מתייחסות ליתר התשלומים שגובה הנתבעת.

מלבד הבדל זה ההבדל הנוסף בין שני החיקוקים הנ"ל הוא שבתקנות התשלומים מצויין בכל מקום בו נזכר סכום כלשהוא כי הוא אינו כולל מע"מ ואילו בתקנות הפיגורים אין הדבר כך ואין כל אזכור למע"מ.

גם בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור גומלין) תש"ס-2000 מצויין במפורש כי יש להוסיף לסכומים הנזכרים בהם מע"מ.

28. ברור אם כן כי כוונת מחוקק המשנה היתה כי הסכומים שבתקנות הפיגורים כוללים כבר מע"מ ואין להוסיף להם מע"מ.

למותר לציין כי על פי הוראת סעיף 131 לחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, חובה לציין האם המחיר כולל מע"מ או שיש להוסיף לו מע"מ.

בענין ע"א 738/80 שלמה נתן נ' אליהו זגורי ואח' פד"י לו(4) 387 נקבע כי חזקה שאם לא מצויין דבר הרי שהמחיר כולל מע"מ. גם הוראת סעיף 17 לחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 אוסרות על הצגת מחיר שאינו כולל מע"מ.

29. יודגש כי אין לאמר כי "מוזר" כי מחוקק המשנה בחר לקבוע דווקא בתקנות הפיגורים, בניגוד לתקנות התשלומים, את הסכומים כסכומים הכוללים מע"מ. אין הדבר מוזר שכן הדבר עולה בקנה אחד עם הבחירה בריבית הפיגורים של החשב הכללי כריבית הפיגורים שתגבה הנתבעת. כפי שהוסבר לעיל, ריבית זו כוללת כבר כחלק מן התחשיב הנערך לשם קביעת שיעורה את רכיב המע"מ ולכן אך טבעי הוא שגם יתר התשלומים הנגבים בקשר לפיגור בתשלום יהיו בסכומים הכוללים כבר מע"מ.

30. התובעים יטענו כי בתקנה (2) לתקנות הפיגורים נקבע "הוצאות גבייה בסך ... ואם הטיפול בגבייה נבע

משיק 25.40"

דהיינו, נקבע במפורש כי יגבה סך של 10 ₪ או סך של 25.40/14.20 ₪ ולא גם זה וגם זה.

התובעים יטענו כי הדבר עולה במפורש מניסוחה של התקנה. אילו היה מבקש מחוקק המשנה להקנות לנתבעת זכות לגבות גם את הסכום הראשון וגם את הסכום השני היה מצוין במפורש "וכן" או "ובנוסף".

31. אם נבחן את ההיסטוריה החקיקתית של תקנות הפיגורים נגלה שבנוסח המקורי של תקנות הפיגורים (ק"ת 5055 ע' 1347) כללה תקנה (2) רק את המילים "הוצאות גבייה בסך 2.50 שקלים חדשים".

לאחר שתוקנו התקנות בשנת 1993 (ק"ת 5515 ע' 739) היה נוסח התקנה "הוצאות גבייה בסך 2.50 שקלים חדשים ואם היה הטיפול בגבייה כרוך בשיק שלא כובד – הוצאות גבייה בסך 25.40 ₪".

ברור לכן שמדובר באותן "הוצאות גבייה" ולא פעמיים הוצאות גבייה.

32. בשלב מאוחר יותר, כאשר תוקנו התקנות כך שתתייחסנה גם למקרה של אי-כיבוד הוראת קבע (ק"ת 5647 ע' 454) היה הכרח לקבוע תצורה של ס"ק א וס"ק ב ואז הושמטו המילים "הוצאות גבייה" בהמשך התקנה שכן היו הן מיותרות בהופיען ברישא לתקנה. יודגש כי הסכום שנקבע בתיקון הראשון, שנה קודם לכן, נותר ללא שינוי וגם מכאן ברור שהשמטת המילים הוצאות גבייה מהסיפא לא נועדה להביע כוונה שייגבו פעמיים הוצאות גבייה.
33. התובעים יטענו כי כאשר משולמים שני חשבוניות או יותר בהו"ק אין סיבה שלא לשלוח אל הבנק פקודת חיוב אחת בסכום כולל ואין אף כל מניעה טכנולוגית מלעשות זאת.
- התובעים יטענו כי משלוח מספר הוראות קבע לבנק גורם נזק ללקוח בין אם ההוראות מכובדות ובעיקר כאשר אין הן מכובדות. יצויין כי בעת המעבר לתשלום בהו"ק חותם הלקוח על טופס אחד בלבד ולא על טופס נפרד לכל קו טלפון שברשותו וגם מכאן עולה שיש לשלוח לבנק חיוב אחד בסכום כולל של כל החשבוניות.
- העתק מטופס ההרשאה לחיוב חשבון שעליו חותם הלקוח מצ"ב כנספח ט המהווה חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.
34. התובעים יטענו כי איחוד של מספר הוראות קבע לטובת אותו גוף לסכום חיוב אחד הוא דבר מקובל ונהוג. כך נוהגים למשל בחברות הביטוח, בבנקים למשכנתאות וברוב העיריות.
35. התובעים יטענו כי אין כל סיבה לשלוח מספר חיובים לבנק למעט האפשרות של הנתבעת לגבות מספר עמלות החזר הו"ק בגין כל אחד מן החשבוניות במקום עמלה אחת בלבד.
- התובעים יטענו עוד כי מהוראות כלל 13 לכללי הבזק (שירותי החברה) התשמ"ז-1986 עולה כי כאשר ללקוח מספר קוי טלפון יוצגו החשבוניות לגבייה באופן מרוכז.
36. התובעים יטענו כי אין כל צידוק לפיצול מלאכותי של החשבון. כשם שהנתבעת מפיקה באותו יום שני חשבוניות המשלמים זה את זה לחשבון אחד יכולה היא להפיק חשבון אחד בלבד.
- התובעים יטענו עוד כי גם אם ישנה מגבלה טכנולוגית כלשהיא הגורמת לצורך בפיצול המלאכותי אין הדבר מצדיק גבייה כפולה של הוצאות גבייה ועל הנתבעת היה להעריך בהתאם ולדאוג לכך שגם אם החשבון מפוצל אין לגבות במקרה שהוא לא משולם פעמיים הוצאות גבייה אלא פעם אחת בלבד.
37. משמעות פעולת הנתבעת היא הטעיית הלקוחות הן בשלב הטרם חוזי והן בשלב החוזי וכן ניצול לרעה של מעמדה של הנתבעת כבעלת מונופולין. כאמור, הנתבעת הוכרזה כבעלת מונופולין על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים.
- הטעיית הלקוחות הינה בהצגת מצגי השווא - הן טרם חתימת החוזה והן לאחריו - לפיהם הנתבעת פועלת לפי דין וכן הצגת הדרישות לסכומים מסוימים במסגרת החשבוניות כאשר כל לקוח סביר מאמין כי אם דרשה אותם הנתבעת משמע שהיא זכאית להם.
- התנהגותה של הנתבעת כמתואר לעיל מהווה גם חוסר תום לב מצידה. יודגש כי על הנתבעת מוטלת חובת תום לב מוגברת מכוח מעמדה המיוחד.
38. התובעים יטענו בעיקר כי משמעות האמור היא התעשרות שלא כדין של הנתבעת על חשבונם של לקוחותיה ועשיית עושר ולא במשפט על ידי הנתבעת אשר חייבת בחובת ההשבה של כל הסכומים שנגבו על ידה שלא כדין כאמור ובחובת פיצוי בגין סכומים עודפים שנגבו ע"י הבנק.
39. התובעים יטענו כי גביית התשלומים ודרך התנהלות הנתבעת גרמה וגורמת להם ולחברי הקבוצה נזקים והפסדים כמפורט לעיל, מהווה הפרת הסכם, הינה בניגוד להוראת חוק

מפורשת וגרמה להתעשרות שלא כדין של הנתבעת על חשבון התובעים ועל חשבון חברי הקבוצה בבחינת "זה נהנה וזה חסר".

40. התובעים יטענו כי ההוראות בחוק הבזק ובתקנות ובכללים הן הוראות **קוגנטיות** אשר חוקקו ונקבעו לטובת ולהגנת הלקוחות דוגמת התובעים ולפיכך כל הסכמה חוזית, התניה, תנית פטור או הקלה ביחס אליהן הינן חסרות כל תוקף, בטלות או לחילופין דינן להתבטל.

41. ככל שתעלה הנתבעת טענות המהוות הסתמכות על הוראות ההסכם בין הצדדים המתירות לכאורה לנתבעת לנהוג כפי שנהגה יטענו התובעים, בין היתר, את הטענות הבאות:

א. ההסכם הוא בגדר של חוזה אחיד כהגדרת מונח זה בחוק החוזים האחידים, תשמ"ג - 1982 (להלן: "**חוק החוזים האחידים**") והוא כולל תנאים מקפחים כהגדרת המונח בחוק החוזים האחידים ולא קיבל למיטב ידיעת התובעים את אישורו של בית הדין לחוזים אחידים.

ב. לאור האמור בס"ק א' לעיל כל תניה עליה תסתמך הנתבעת ואשר בית המשפט ימצא כי היא בחזקת תנאי מקפח, בטלה ו/או לא תקפה ו/או דינה להתבטל.

ג. אותן הוראות עליהן מנסה הנתבעת להסתמך הן בחזקת תניות הנוגדות את תקנת הציבור לפיכך הינן בטלות ו/או לא תקפות ו/או דינן להתבטל.

42. א. התובעים יטענו גם כי הנתבעת הוכרזה על ידי הממונה להגבלים עסקיים כבעלת מונופולין לעניין אספקת שירותי טלפוניה ניחת.

ב. התובעים יטענו כי לאור היותה של הנתבעת מונופולין לא היתה לתובעים כל ברירה אמיתית אלא להתקשר עם הנתבעת בהסכם לאספקת שירותי טלפוניה ניחת.

ג. התובעים יטענו עוד כי הנתבעת ניצלה לרעה את כוחה המונופוליסטי תוך הסתמכות בלתי נאותה ובלתי הוגנת על העובדה שאין בנמצא חלופה אמיתית אחרת ושאל לתובעים כל ברירה אלא להיות קשור בהסכם עם הנתבעת.

ד. התובעים יטענו כי ניצולה לרעה של הנתבעת את כוחה המונופוליסטי מתבטא, בין היתר, בכך שהנתבעת פעלה באופן המנצל לרעה את מעמדה בשוק והעלול לפגוע בציבור ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל הנתבעת קבעה למעשה מחירי מכירה בלתי הוגנים של השירות שבמונופולין, ופגעה בציבור מבחינת רמת מחיר השירות המסופק לו ואיכות השירות המסופק לו.

ה. התובעים יטענו גם כי לאור המונופולין של הנתבעת לא היו התובעים יכולים אף לדון עם הנתבעת על תנאי ההתקשרות ביניהם אלא שהיה עליהם לקבלם כמות שהם או לוותר על השירות.

ו. התובעים יטענו כי לאור היותה של הנתבעת מונופולין דינה של כל טענה דוגמת אלה הנזכרות ברישא לסעיף 41 לעיל - אם תועלה על ידי הנתבעת, להידחות על הסף.

43. התובעים יטענו כי האמור לעיל נכון גם לגבי כל שאר לקוחותיה של הנתבעת. לגבי התובעים, כמו גם לגבי כל אחד משאר מנוייה של הנתבעת לבדו, מהווה הפגיעה שנפגעו פגיעה זעומה אולם לגבי הנתבעת מדובר בפגיעה אשר העשירה את קופתה שלא כדין במיליונים רבים של שקלים.

44. התובעים יטענו כי האמור והמתואר לעיל מהווה פגיעה בזכויותיהם של חברי הקבוצה כבעלי חוזה, כלקוחות וכצרכנים. לאור מחדלה של הנתבעת לתקן את הפגיעה שפגעה הנתבעת בזכויותיהם של חברי הקבוצה זכאים חברי הקבוצה שתהיה מיוצגת על ידי התובעים, לקבלת תשלום פיצוי מן הנתבעת וכן להוצאת צו עשה.

הסעדים הנתבעים

45. לאור האמור לעיל הסעד המגיע לכל אחד ואחד מחברי הקבוצה הוא השבה וכן תשלום פיצוי וכן הוצאת צו עשה המורה לנתבעת לחדול מדרך התנהלותה כמתואר לעיל.

אחרית דבר

46. לבית משפט נכבד זה סמכות עניינית ומקומית לדון בתביעה זו.
47. כותרות תביעה זו אינן מהוות חלק ממנה.
48. אשר על כל האמור לעיל מתבקש בית המשפט הנכבד :
- א. לזמן את הנתבעת לדיון, לדון בתביעת חברי הקבוצה ולפסוק לחברי הקבוצה את הסעדים המבוקשים.
- ב. במסגרת הדיון בתובענה הייצוגית - להורות לנתבעת להגיש ולמסור לתובעים כל חומר ונתונים שבידיה לצרכי ברור התביעה, קביעת גודל הקבוצה - אם יוכחש על ידי הנתבעת, חישוב סכום הפיצוי, או כל פרט או נתון אחר.
- ג. ליתן את הסעדים שנתבקשו בגוף התביעה לגבי התובענה הייצוגית לרבות לעניין גמולם של התובעים, הוצאותיהם ושכ"ט עוה"ד המייצגים את הקבוצה.
- ד. ליתן כל סעד אחר או נוסף שיהיה צודק ונכון בנסיבות הענין.

גולדנברג איל, עו"ד

ב"כ התובעים
