

דבח אליהו ת.ז. 43622398

ע"י ב"כ ד"ר שחר ולר, עו"ד ו/או תומר בר-נתן, עו"ד

ולר, דקל, עו"ד

ממרכז עזריאלי 5 (המגדל המרובע), קומה 27,

תל אביב 67023

טל': 073-7181718 ; פקס: 073-7181717.

המבקש

- נגד -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ ח.צ. 52-0031931

ע"י ב"כ ארדינסט, בן נתן ושות', עורכי דין

מרחי ברקוביץ' 4,

תל אביב 64238

טל': 03-7770111 ; פקס: 03-7770101.

המשיבה**הודעה על הגשת תובענה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית**

בהתאם להוראות סעיף 6(א) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ז-2006 ולתקנות שהותקנו מכוחו, נמסרת בזאת הודעה על הגשת תובענה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית.

1. מספר הבקשה: 17712-09-10.
2. מועד הגשת הבקשה: 13 בספטמבר 2010.
3. הצדדים לבקשה: כמפורט לעיל.
4. הגדרת הקבוצה אותה מבקש התובע לייצג: "כל מי ששילם חשבונות בזק בבנק הדואר ושילם לבזק תשלום שזו השיתה עליו אך משום ששילם לה באמצעות בנק הדואר".
5. פרטי ב"כ התובע המייצג: כמפורט לעיל.
6. בית-המשפט אליו הוגשה הבקשה: בית-המשפט המחוזי מרכז.
7. השאלות של עובדה ומשפט הרלוונטיות לקבוצה: "האם רשאית בזק לגבות מהמבקש ומחברי הקבוצה תשלום מבלי שניתן כנגדו שירות בזק כלשהו, וזאת אך מחמת העובדה שהם משלמים את חשבונות הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר."

8. עילות התביעה: עוולת גזל, הפרת חובה חקוקה, הפרת חוזה, עשיית עושר ולא במשפט.

9. הסעדים המבוקשים:

א. לחייב את בזק להשיב לחברי הקבוצה כהגדרתם לעיל את כל סכומי הכסף שנגבו מהם שלא כדין (המוערכים כיום בסך הקרוב ל-10 מיליון ₪) עד למועד הגשת בקשה זו ותשלומים שישולמו, אם ישולמו, לבזק לאחר הגשתה של בקשה זו, וזאת בצירוף הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים ותשלומים כאמור בתקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987;

ב. לחייב את בזק בתשלום פיצוי מיוחד אחר לפי שיקול דעתו של בית-המשפט הנכבד;

ג. להצהיר שבזק אינה רשאית לקבל תשלום כלשהו מלקוחותיה מבלי שהיא נותנת להם שירות בעד תשלום זה;

ד. להשית על בזק את הוצאות הבקשה ושכר טרחת עורכי דין בצירוף מס ערך מוסף כדין.

מצ"ב להודעה זו:

כתב תביעה ובקשה לאישור התובענה כתובענה ייצוגית כפי מיום 13/9/2010.

העתק:

הממונה על הגנת הצרכן.

בברכה,
ד"ר שחר ולר, עו"ד
ב"כ המבקש

בעניין:

דבח אליהו תז. 43622398

מרחוב רמב"ם 5 בת ים 59305

ע"י ב"כ ד"ר שחר ולר, עו"ד ואו ד"ר עומר דקל,
עו"ד ואו ענת בינדר גלעדי, עו"ד
מרכז עזריאלי 5 (המגדל המרובע, קומה 27)
תל אביב
טל': 073-7181718; פקס: 03-7181717

המבקש:

(התובע)

- נ ג ד -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
ח.צ 52-0031931 ("בזק")

מרכז עזריאלי 2, הבניין המשולש
רח' מנחם בגין 132, תל אביב 61620

המשיבה:

(הנתבעת)

בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית

בית המשפט הנכבד מתבקש להשתמש בסמכותו בהתאם להוראת סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"), ולהורות כדלקמן:

א. לאשר את התובענה בתיק העיקרי, ת.א. 10/_____, כתובענה ייצוגית, על פי סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן - "חוק תובענות ייצוגיות").

העתק כתב התביעה המוגש בד בבד עם הבקשה דנא מצ"ב כנספת 1.

ב. להגדיר את הקבוצה בשמה מוגשת התובענה הייצוגית כדלקמן:

"כל מי ששילם חשבונות בזק בבנק הדואר ושילם לבזק תשלום שזו השיתה עליו אך משום ששילם לה באמצעות בנק הדואר".

- ג. לחייב את בזק להשיב לחברי הקבוצה כהגדרתם לעיל את כל סכומי הכסף שנגבו מהם שלא כדין (המוערכים כיום בסך הקרוב ל-10 מיליון ₪) עד למועד הגשת בקשה זו ותשלומים שישולמו, אם ישולמו, לבזק לאחר הגשתה של בקשה זו, וזאת בצירוף הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים ותשלומים כאמור בתקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987;
- ד. לחייב את בזק בתשלום פיצוי מיוחד אחר לפי שיקול דעתו של בית-המשפט הנכבד;
- ה. להצהיר שבזק אינה רשאית לקבל תשלום כלשהו מלקוחותיה מבלי שהיא נותנת להם שירות בעד תשלום זה;
- ו. להשית על בזק את הוצאות הבקשה ושכר טרחת עורכי דין בצירוף מס ערך מוסף כדין.
- כל ההדגשות בבקשה זו הוספו, אלא אם כן נאמר אחרת.

א. פתח דבר

1. עניינה של בקשה זו בתשלומים שגובה בזק שלא כדין מלקוחות הפורעים את חובם כלפיה באמצעות תשלום בבנק הדואר. ככל הידוע, מתחילת שנת 2010 החלה בזק לגבות מכל לקוח המשלם לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור של 5.88 ₪.
2. את התשלום האמור – המושת על כל לקוח שפרע את חובו לבזק באמצעות תשלום בבנק הדואר – גובה בזק באופן רטרואקטיבי. כך, בחשבון הנשלח אל לקוח ששילם את חשבונו הקודם באמצעות בנק הדואר מכלילה בזק דרישת תשלום על סך 5.88 ₪ רק משום שהלקוח שילם את חשבונו הקודם בבנק הדואר דווקא ולא בדרך אחרת. למשל: לקוח שפרע את חשבון בזק בחודש **ינואר 2010** באמצעות בנק הדואר נדרש לשלם בחשבון חודש **מרץ 2010** תשלום המכונה על ידי בזק "תשלום חד-פעמי" נוסף בשיעור של 5.88 ₪.
3. יודגש מייד: **הלקוח נדרש לשלם את התשלום הנוסף האמור למרות שבזק לא סיפקה לו שום שירות שבעדו נדרש התשלום.** במילים אחרות, ענייננו **בקנס** שמשיתה בזק על קבוצת לקוחותיה שבחרו לפרוע את חובם כלפיה באמצעות בנק הדואר.
4. כמעט שאין צריך לומר כי דרך פעולה זו של בזק היא פסולה, מנוגדת לדין ולמושכלות ראשוניים של הגינות והוגנות ביחסי ספק-לקוח. אין תמה כי הוגשה נגד בזק תלונה בעניין זה לוועדה לתלונות הציבור של הכנסת. הוועדה קיימה דיון בתלונה בהשתתפות נציגים של בזק; אלו טענו בפני הוועדה כי בזק מחזיקה בחוות-דעת משפטית שלפיה הגבייה היא חוקית. דא עקא, נציגי בזק לא **טרחו אפילו להסביר ולנמק מהו הבסיס המשפטי לטענתם כאילו מדובר בגבייה מותרת.** זאת, למרות שנציג משרד התקשורת שהשתתף באותו דיון הבהיר כי מדובר בגבייה בלתי-חוקית.
5. הרושם הברור מתגובת נציגיה של בזק בדיון שקיימה ועדת התלונות של הכנסת הינו שבזק מודעת היטב לבעייתיות (לשון המעטה) שבה נגועה דרישת התשלום שלה. אחרת, מדוע לא נתנה בזק מענה סדור, דבר דבור על אופניו, לטענות שהועלו כלפיה באותה ישיבה? מדוע בחרו נציגי בזק לטעון טענה סתמית בדבר קיומה של "חוות-דעת משפטית", טענה שאין בצידה לא

נימוק ולא הסבר? תמוה מכך: מדוע בכלל נדרשה לבזק חוות דעת כלשהי אם היא סמוכה ובטוחה שהגבייה הינה כדין?

6. אכן, השתלשלות העובדות המתוארת מלמדת כיצד ספקית שירות הנותנת שירותים למיליוני לקוחות יכולה להתחיל לגבות מהם כספים שלא כדין. זאת, מבלי שהיא נותנת להם שירות כלשהו כנגד התשלומים הללו ולמרות שהחלטתה זו גוררת ביקורת ציבורית.

7. המוסד המשפטי של תובענה ייצוגית נולד, בין היתר, כדי להרתיע ספקים מסוגה של בזק מפני התנהגות דורסנית מהסוג דנא. הוא נועד ליתן מענה למצב דברים שבו ספק שירות גובה שלא כדין סכומי כסף נמוכים יחסית ממאות אלפי לקוחות כך שהגשת תובענה נגדו על ידי אדם יחיד אינה כדאית משום שהיא כרוכה בעלויות העולות על שיעור הנזק שנגרם ליחיד.

זהו גם הטעם שבעטיו הוגשה תובענה זו: התובענה נועד לחייב את בזק להשיב ללקוחותיה את שגבתה מהם שלא כדין ולהרתיע אותה וספקי שירות אחרים מהתנהגות דומה בעתיד.

נעבור עתה להצגת הצדדים לתובענה.

ב. הצדדים והקבוצה המיוצגת

8. **המשיבה.** בזק החברה הישראלית לתקשורת, היא חברה ציבורית הפועלת מכוח רישיון שקיבלה לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת"). כידוע, קווי בזק מותקנים במרבית בתי-האב בישראל. מטעם זה ומטעמים נוספים, תעריפי השירותים העיקריים שמספקת בזק ללקוחותיה מוסדרים על ידי חוק התקשורת, תקנות שהותקנו מכוחו ורישיון למתן שירותי בזק שניתן לה מכוחו של חוק התקשורת. תעריפי בזק נקבעים בידי שר התקשורת, בפיקוח של שר האוצר וועדת הכספים של הכנסת (אלא אם כן בחר שר התקשורת שלא לקבוע תעריף מפוקח לשירות בזק כלשהו; במקרה כזה חייבת בזק לדרוש מהלקוח "תשלום סביר").

9. **המבקש.** המבקש הינו אדם פרטי יליד שנת 1939. הוא נוהג לשלם את חשבונות הבזק הנשלחים אליו באמצעות בנק הדואר מתוך כוונה להימנע מתשלום עמלה כלשהי בגין ביצוע התשלום.

10. **חברי הקבוצה.** חברי הקבוצה הם לקוחות של בזק אשר שילמו לה סך של 5.88 ₪ פעם אחת או יותר, אך מחמת העובדה שהם פרעו את חובם כלפיה באמצעות תשלום בבנק הדואר. ככל הידוע, מספרם של חברי הקבוצה הוא לפחות 200 אלף אנשים הנוהגים לשלם את חשבונות הבזק שלהם בבנק הדואר.

11. כידוע, מרבית הצרכנים נוהגים כיום לשלם את חשבונותיהם לספקי שירותים כדוגמת בזק באמצעות הוראות קבע, כרטיסי אשראי וכל כיוצא. אמצעי תשלום אלה אינם מצריכים יציאה מדל"ת אמות ומתבצעים ללא צורך בנקיטת פעולה בידי הלקוח. לקוחות בזק שאין להם כרטיס אשראי או שאינם מנהלים חשבון עובר ושב בבנק אינם יכולים לשלם את חשבון בזק באמצעים האמורים. נוסף על כך, לקוחות לא מעטים מבכרים לשלם חשבונות בזק באמצעות בנק הדואר מתוך כוונה להימנע מתשלום עמלה כלשהי בגין ביצוע התשלום.

בשים לב לאמור לעיל יש להניח כי חברי הקבוצה הנדונה הם בעלי הכנסות נמוכות יחסית. הנחה זו, וכן העובדה שלקוחות רבים משלמים את חשבון הבזק בבנק הדואר דווקא על-מנת להימנע מתשלום עמלה, מוסיפה משנה חומרה להחלטת בזק שהיא מושא בקשה זו.

ג. העובדות

12. מעיון בשני חשבונות בזק ששילם המבקש באמצעות בנק הדואר (חשבונות שנערכו על פי הכתוב בהם ביום 10 ביוני 2010 וביום 11 באוגוסט 2010) עולה כי בזק חייבה אותו בתשלום סך של 5.88 ₪ בכל חשבון (5.05 ₪ בתוספת מס ערך מוסף). בחשבון נכתב, תחת הכותרת "תשלומים משתיים" המונח "תשלומים חד פעמיים" ולצידו הסכום של 5.05 ₪. בהמשך החשבון מופיעה כותרת נוספת "פעילויות ברמת הלקוח" ואף כאן מופיעה הכותרת "תשלומים חד פעמיים" ומתחתיה המילים "עמלת תשלום ח-ן בבנק הדואר" ולצידה הספרות 5.05. מתחת לחשבון, מתחת לכותרת "לידיעה" מופיעות המילים הבאות:

"לידיעתכם, החל מתאריך 1/1/10 למשלמים את החשבון בסניפי בנק הדואר תתווסף עמלה בסך 5.88 ₪ החיוב יופיע בחשבון הבא". (ההדגשה הוספה).

13. כפי שהוסבר, החיוב על סך 5.88 ₪ (5.05 ₪ בתוספת מס ערך מוסף) הוסף לחשבונות באורח רטרואקטיבי. לא פחות חשובה מכך היא העובדה שבניגוד למצג של בזק אין מדובר כלל "בעמלה", שכן עמלה ניתנת כנגד שירות ואילו בזק לא סיפקה שום שירות ללקוחותיה כנגד תשלום זה. ככל הידוע למבקש, ולפי חשבונות הבזק המצויים כרגע ברשותו, הוא שילם לבזק לפחות סך של 11.76 ₪ שאותם דרשה ממנו בזק, משום ששילם שני חשבונות בזק קודמים באמצעות בנק הדואר.

חשבונות הבזק הרלוונטיים מצ"ב כנספת 2.

14. במועד ביצוע התשלום לא היה המבקש מודע לכך שבזק תחייב אותו ב"תשלום מיוחד" כלשהו בגין עצם העובדה ששילם בבנק הדואר. הדבר עמד בניגוד גמור לציפייתו שלפיה ביצוע תשלומים באמצעות בנק הדואר אינו כרוכים בעמלה כלשהי. מסתבר כי הוגשו נגד בזק תלונות לוועדה לפניית הציבור של הכנסת בגין החיוב כאמור. בעקבות זאת קיימה הוועדה דיון. בדיון השתתפו נציגים של המשיבות, של המועצה הישראלית לצרכנות, של משרד התקשורת, של הרשות להגנת הצרכן ועוד. מקריאת הפרוטוקול מצטיירת התמונה הבאה:

א. במועד כלשהו החליטה בזק לגבות מכל לקוח המשלם לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור השווה לעמלה שעליה לשלם לבנק הדואר כל אימת שלקוח בזק בוחר לשלם את חשבונו באמצעותו; העמלה שמשלמת בזק לבנק הדואר הינה בשיעור של 5.05 ₪ בתוספת מס ערך מוסף (סך של 5.88 ₪ כאשר שיעור מס הערך המוסף היה 16.5%);

ב. קבוצת הלקוחות של בזק המשלמת לבזק באמצעות בנק הדואר הינה קבוצה של בעלי הכנסות נמוכות יחסית (עמ' 2 לפרוטוקול);

ג. עמדת משרד התקשורת היא –

“שאסור היה ל[בזק] לבצע את גביית התשלום הנוסף הזה בחשבון הטלפון, משום שהתעריפים של בזק, בעיקר התעריפים של השירותים הבסיסיים של בזק, הם תעריפים שנמצאים בפיקוח, הם נקבעים מדי כמה שנים ויש מנגנון של עליית התעריפים. בשקלול של התעריף נכנסות כל העלויות של בזק, גם עלויות הגבייה של בזק” (עמ' 29 לפרוטוקול וכן עמ' 30);

ד. עמדת משרד התקשורת שלפיה מדובר בגבייה בלתי-חוקית הובהרה היטב לבזק עוד קודם לשיבת הוועדה (עמ' 31 לפרוטוקול);

ה. עמדת המועצה הישראלית לצרכנות הינה שאסור היה לבזק לגבות את התשלום מלקוחות המשלמים בבנק הדואר (עמ' 3; 8 לפרוטוקול);

ו. עמדתם של יו"ר הוועדה (חבר הכנסת אורי מקלב) ומשתתפים אחרים הייתה שבזק לא מסרה כלל הודעה ללקוחות בדבר גביית התשלום וכי יש בגבייה משום הכנסת יד לכיסם של הלקוחות מבלי ליידע אותם על כך (עמ' 5 לפרוטוקול);

ז. קבוצת הלקוחות של המשיבה 1 המשלמת מדי חודש חשבונות של בזק באמצעות בנק הדואר מונה כ-200 אלף אנשים (עמ' 6 לפרוטוקול); כמו כן, התשלום השנתי הכולל שמשלמת בזק לבנק הדואר הינו כ-15 מיליון ₪ (עמ' 11 לפרוטוקול);

ח. נכון למועד שבו התקיימה הישיבה, בזק לא פרסמה הודעות בדבר החיוב בתשלום נוסף עקב ביצוע התשלום בבנק הדואר (עמ' 21 לפרוטוקול);

ט. אחת מחברות הכנסת שהשתתפו בישיבה (יוליה שמאלוב ברקוביץ') כינתה את התנהגותה של בזק התנהגות “עזת מצח” (עמ' 32 לפרוטוקול).

פרוטוקול הדיון מיום 16 במרץ 2010 מצ"ב כנספת 3.

15. בדיקה של אתר האינטרנט של חברת דואר לישראל מלמדת כי פורסמו בו הדברים הבאים:

“תוכל לשלם בסניפי הדואר חשבונות שונים ללא עמלת דלפק, במזומן ובאמצעות שיק של כל בנק...” (ההדגשות במקור).

עוד נאמר באתר בנק הדואר כך:

1.1" השירותים הבנקאיים של חברת דואר ישראל מקבלים מהציבור תשלומים למוטבים שהם בעלי חשבון בבנק הדואר – תשלומי מיסים לממשלה ולרשויות מקומיות, תשלומים עבור חשמל, טלפון, גז מים וכדומה.

1.2 כל אדם יכול לבצע תשלומים באשנבי הדואר למוטב שהוא בעל חשבון בבנק הדואר, ללא עמלת דלפק, במזומן ובאמצעות שיק של כל בנק ובמקרים מסוימים גם באמצעות כרטיסי אשראי" (ההדגשות הוספו).

דפי האינטרנט מאתר האינטרנט של חברת הדואר מצ"ב כנספח 4.

16 הפרסום באתר האינטרנט של הדואר הוא נכון ומדויק. כך, גם לאחר שבזק החלה להשית תשלום בלתי-חוקי על לקוחות המשלמים לה את חשבונות הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר. זאת, משום שבנק הדואר אינו גובה מהלקוחות עמלה כלשהי בגין ביצוע התשלום. נוסף על כך וחשוב מכך: התשלום שגובה בזק אינו ראוי לכינוי "עמלה", שכן "עמלה" נגבית כנגד שירות ובנסיבות העניין דנא – בזק כלל לא נותנת שירות מיוחד ללקוחות המשלמים את חשבונותיה באמצעות בנק הדואר.

17 בדיקה של אתר האינטרנט של חברת בזק שנערכה עובר להגשת בקשה זו מלמדת שאין בו מידע בדבר העובדה שאם יבחר לקוח לשלם את חשבון הבזק שלו באמצעות בנק הדואר – יושת עליו תשלום בסך של כמעט 6 ₪.

18 למען שלמות התמונה יוער כי העובדה שבזק החליטה להתחיל לחייב לקוחות בתשלום אך בגין העובדה שהם בחרו לשלם את חשבון הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר, פורסמה בעיתונות המקוונת. הפרסומים הללו לא היו פרסומים של בזק וככל הידוע – בזק לא יזמה אותם.

דוגמאות של פרסומים על אודות גביית התשלום מלקוחות המשלמים את חשבון הבזק בבנק הדואר מצ"ב כנספח 5.

19 עד כאן העובדות. בפרק הבא נעמוד על עילות התביעות של המבקש ושל חברי הקבוצה כלפי בזק. כפי שיובהר, לא יכול להיות ספק כלל שבזק גבתה מהמבקש ומקבוצת הלקוחות שעמה הוא נמנה, כספים שלא כדין וכי עליה להשיב כספים אלה.

ד. עילות התביעה

ד.1 על אופן קביעת תעריפי בזק בקליפת אגוז

20 התשלומים בעד שירותי בזק מוסדרים סטטוטורית בפרק ח' לחוק התקשורת.¹ כך קובעות הוראות חוק התקשורת הרלוונטיות לענייננו:

¹ המונח "שירותי בזק" הוא מונח מורכב: הגדרתו מבוססת על שלושה מונחים אחרים המוגדרים במבוא לחוק התקשורת ("בזק", "מיתקן בזק" ו"פעולת בזק"). המונח "בזק" מוגדר כ"שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות

15. (א) השר, בהסכמת שר האוצר, רשאי לקבוע בתקנות –
 (1) תשלומים בעד השירותים הניתנים בידי בעל רשיון;
 (2) דרכים לחישוב התשלומים בעד שירותים כאמור, מרכיביהם של כל אלה והיחסים ביניהם.

16. השר, בהסכמת שר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה ועדת הכספים של הכנסת, רשאי לקבוע בתקנות חובה ותנאים לתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים המגיעים בעד שירותי בזק ואשר לא שולמו במועד שנקבע לכך.²
17. שירות בזק שלא נקבע לו תשלום לפי סעיף 15, רשאי בעל רשיון לדרוש בעדו תשלום סביר.”
21. כידוע, שר התקשורת השתמש בסמכותו לפי סעיף 15 לחוק התקשורת כך שחלק הארי של תעריפה של בזק קבועים בתקנות (תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (חישוב תשלומים בעד שירותי בזק והצמדתם), תשס"ג-2003; תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), תשס"ז-2007). **תעריפי בזק כוללים, מטבע הדברים, גם עלויות שבהן נושאת בזק לצורך גביית התשלום.**
22. זאת ועוד, סעיפים 38-39 לרישיון הבזק של בזק מסדירים את אופן קביעת תעריפה. סעיף 38 לרישיון מטיל על בזק חובה להודיע למנהל הכללי של משרד התקשורת (או מי שהוסמך מטעמו) כי בכוונתה ליתן "שירות בזק" חדש ואם הלה מודיע על כוונה לקבוע תעריף לשירות – נאסר על בזק לספק את השירות עד לקביעת תעריף כאמור, אלא בתנאים הקבועים בסעיף 38.2 לרישיון.
23. ככל שהדברים אמורים בשירותי בזק שלגביהם לא נקבע תעריף מפורק – על בזק להודיע למנהל הכללי של משרד התקשורת מהו התעריף שנקבע על ידה עוד לפני כניסתו לתוקף (סעיף 39.1 לרישיון). כאשר התעריף בגין שירות בזק מסוים אינו מפורק מוטלת על בזק חובה לדרוש בעדו "תשלום סביר" ולהציעו "לכל דורש, ללא אפליה, בתנאים שווים ובתעריף אחיד" (סעיף 39.3 לרישיון).

פרק ט' לרישיון בזק שכותרתו "תשלומים בעד שירותי החברה" מצ"ב כנספח 6.

24. אם כן, מהסעיפים הרלוונטיים של חוק התקשורת, התקנות המסדירות את קביעת תעריפי בזק ותנאי הרישיון שמכוחו פועלת בזק מצטיירת התמונה הבאה:

אלקטרומוגנטיות אחרות". "מיתקן בזק" הינו "מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, ולענין פרקים ד' ו-ה' - מיתקן או התקן המשמש או המיועד לשמש לצרכי בזק והכל לרבות ציוד קצה", ואילו "פעולת בזק" היא "הפעלת מיתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק". רק בשלב האחרון מוגדר המונח "שירותי בזק" כ"ביצוע פעולות בזק למען הזולת".

יוער כי סעיף 16 לחוק התקשורת אינו רלוונטי לשאלה אם מותר היה לבזק לגבות תשלום כלשהו מלקוחות ששילמו את חשבון הבזק שלהם באמצעות בנק הזואר. זאת, משום שהסעיף עוסק לפי לשונו הברורה אך ורק בתשלומים שבזק זכאית להם במקרה שלקוח לא שילם לה תשלום כלשהו במועד שנקבע לכך. סעיף 16 הוכלל בציטוט הן למען שלמות התמונה הן משום שיש לו נפקות לעניין שיעור ההשבה שבו יש לחייב את בזק. לעניין שיעור ההשבה עוד נחזור בהמשך.

א. שר התקשורת, בהסכמת שר האוצר, רשאי לקבוע את התעריפים **בעד שירותי בזק** שיגבה בעל רישיון; הלה רשאי לקבוע לא רק את שיעור התעריף אלא גם את ה"דרכים לחישוב התשלומים בעד שירותים כאמור, מרכיביהם של כל אלה והיחסים ביניהם";

ב. מקום שבו השר לא קבע תעריף בעד **שירותי בזק** כלשהו חייבת בזק לקבוע תעריף סביר לשירות זה, ליתן על כך הודעה למנהל הכללי של משרד התקשורת לפני כניסתו של התעריף לתוקף ולהציע את השירות המדובר לציבור באורח שוויוני;

ג. התשלום היחיד שאותו רשאית בזק לגבות מלקוחותיה **שאינו בעד שירותי בזק** הינו תשלום בעד "ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים המגיעים בעד שירותי בזק ואשר לא שולמו במועד שנקבע לכך" כאמור בסעיף 16 לחוק התקשורת.

2.4 **על קביעת שיעור התשלום שמשלמת בזק לבנק הדואר בגין תשלום חשבוניות בבנק הדואר**
25. סעיף 88(א)(1) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("חוק הדואר") מסמיך את שר התקשורת לקבוע את שיעור התשלום שישולם לבנק הדואר בגין מתן שירותים כספיים וזאת בהסכמת שר האוצר וועדת הכלכלה של הכנסת.

26. התשלום הנוגע בענייננו הוסדר בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) (הוראת שעה), התשס"ט-2008 ("תקנות הדואר"). תקנות אלה קובעות מהו השיעור שישלם "בעל חשבון" (בענייננו: בזק) בגין כל הפקדת כספים של "אדם אחר" (בענייננו: לקוח בזק) לחשבון. לשון אחר: תקנות הדואר קובעות מהו התעריף שתשלם בזק לבנק הדואר כל אימת שלקוח של בזק משלם את חשבון בזק בבנק הדואר.

27. ביום 30 ביולי 2009 תוקנו תקנות הדואר.³ התיקון שינה את שיעור התשלום שעל בעל חשבון לשלם לבנק הדואר בגין "הפקדת סכום לזכות חשבון מאת אדם אחר". התעריף החדש הוחל מיום 1 באוגוסט 2009 (תקנה 3). קודם לכן קבעו התקנות ששיעור התשלום הזה הינו סך של 5.05 ₪ כולל מס ערך מוסף. בעקבות התיקון שנכנס לתוקף בחודש אוגוסט 2009 שונה שיעור תשלום זה לסך של 5.05 **בתוספת** מס ערך מוסף.

מטעמי נוחות מצ"ב התקנות **כנספת 7**.

28. תקנות הדואר אינן מסתפקות בקביעה בדבר שיעור התשלום, אלא הן קובעות גם את זהות המשלם. לפי התקנות, המשלם במקרה של הפקדת סכום לזכות חשבון הינו "בעל החשבון" ולא האדם המפקיד לחשבון. במילים אחרות, מתקין התקנות הטיל על בזק לשאת בתשלום המשולם לבנק הדואר מתוך כוונה שלקוח בזק המבצע את התשלום בבנק הדואר – לא יישא בתשלום זה.

³ תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) (הוראת שעה) (תיקון), התשס"ט-2009 (קובץ התקנות, 6799; ט' באב התשס"ט, 30 ביולי 2009).

סיכום ביניים

29. מפועלם המשולב של חוק התקשורת, חוק הדואר, תקנות הבזק, תקנות הדואר ורישיון בזק עולות המסקנות הבאות:

- א. בזק אינה רשאית לגבות מלקוחותיה תשלום כלשהו שאינו בעד שירותי בזק, אלא אם כן מדובר בתשלום הוצאות גבייה כאמור בסעיף 16 לחוק התקשורת;
- ב. תעריפיה של בזק (בין המפוקחים בין הבלתי-מפוקחים) כוללים את כל ההוצאות הכרוכות במתן שירותי בזק ובכלל זה עלויות גבייה;
- ג. בזק אינה רשאית להפלות בין לקוחותיה ואין צריך לומר כי גביית תשלומים מלקוחות מסוימים ואי-גבייתם מלקוחות אחרים מהווה אפליה כזו;
- ד. מתקין תקנות הדואר חתר לכך שהתשלום בגין הפקדת כספים לחשבון בבנק הדואר לא יוטל על המפקיד. ואכן, כל בר-בי-רוב יודע כי ביצוע תשלומים בבנק הדואר "אינו כרוך בעמלות".

30. בשים לב לאמור לעיל, קל להסיק כי למבקש ולחברי הקבוצה קמו שורה של עילות תביעה כנגד בזק: עילה בגין עוולה של גזל, בגין הפרתה של חובה חקוקה, בגין התרשלות, בגין הפרת חוזה (ולחילופין: ביצוע חוזה בחוסר תום-לב) ובגין התעשרות שלא כדין.

31. אם לא די בכל אלה הרי שבזק הוסיפה חטא על פשע: היא לא טרחה להודיע לציבור לקוחותיה – כמתבקש וכמתחייב בנסיבות העניין – כי בכוונתה לגבות מהם תשלום כלשהו אך מחמת העובדה שהם פורעים את חובם כלפיה באמצעות בנק הדואר. היה על בזק למסור הודעה כאמור בדרכים אפקטיביות, משום שהציפייה של המשלמים בבנק הדואר הינה שהתשלום לא יהא כרוך בעמלה כלשהי.

32. למען הסר ספק יודגש מייד: אפילו הייתה מפרסמת בזק את דבר כוונתה לא היה בכך כדי להפוך את גביית הכספים לחוקית, שכן אי-החוקיות היא אינהרנטית; יסודה בכך שבזק גבתה מלקוחותיה כספים שלא כנגד מתן שירות כלשהו, בניגוד להוראות החוק ומבלי שניתן לה היתר לעשות כן. לכן, בנסיבות מקרה זה אי-הגילוי ואי-קיום חובת ההדגשה מצד בזק, כשלעצמם, אינם יכולים להשפיע על חובתה של בזק להשיב את הכספים.

3.ד עילות התביעה של המבקש וחברי הקבוצה נגד בזק

בזקה ביצעה כלפי התובע וכלל חברי הקבוצה עוולה של גזל

33. משלל העילות שמקימה התנהגות בזק ללקוחות כמתואר לעיל, דומה שהעילה ההולמת ביותר היא עילת הגזל הקבועה בסעיף 52 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]. האופן שבו חייבה בזק את לקוחותיה בתשלום מתאים להגדרה של עוולת הגזל בפקודה כמו כפפה ליד. כך מוגדרת העוולה בסעיף 52 לפקודה:

גזל הוא כשהנתבע מעביר שלא-כדין לשימוש עצמו מיטלטלין שהזכות להחזיקם היא לתובע, על ידי שהנתבע לוקח אותם, מעכב אותם, משמיד אותם, מוסר אותם לאדם שלישי או שולל אותם מן התובע בדרך אחרת.

המונח "מיטלטלין" הוגדר בסעיף 2 לפקודה גם כ"לרבות כסף..." ומכאן שגביית תשלום שלא כדין הינה, עקרונית, גזל.

34. על עוולת הגזל והגדרתה בסעיף 52 נאמר בפסיקה כך :

עוולת הגזל הוגדרה [...] בדרך נרחבת. לקיחת נכס של התובע ע"י הנתבע, עיכובו של הנכס, השמדתו או העברתו לאדם שלישי די בהם כדי להפוך את הנתבע לגזלן ולענין זה אין תום לבו וידיעתו את הנסיבות מעלים או מורידים. אף אם הגיע נכס של התובע לחזקת הנתבע וזה העבירו בתום לב מרשותו עשוי הנתבע להתחייב בתשלום נזיקין לתובע" (דנ"א 2658/97 **כנען נ' ממשלת ארצות הברית**, פסקה 10 לפסק דינו של השופט שי לוי (2003)).

באותו מקרה הוסיף בית-המשפט וציין ביחס לתכליתה של עוולת הגזל כי :

תכליתה של עוולת הגזל היא להגן על רכוש. העילה הנזיקית להגנה על רכוש, בדומה לתביעה קניינית, מוקנית מבלי שתהא לרוב רלבנטיות לשאלת קיום אשם מצד מי שפגע באינטרס המוגן. הדין מקנה עדיפות לבעלים המקורי על פני ה"גזלן" מבלי לסייג זאת למקרים בהם רובץ לפתחו של ה"גזלן" אשם כלשהו. צד שלישי המקבל לידי נכס שדבק בו פגם קנייני, חשוף אפוא לא רק לסיכון כי הוא ייתבע להשבה בעין של הנכס, אלא לכך שיהפוך ל"גזלן" וייתבע לפצות את הבעלים המקורי בגין הנכס, גם אם הנכס או תחליפו אינם נמצאים עוד בידי.

על עוולת הגזל ראו גם ע"א 3656/99 **טראנסכלל נ' מ.א.ר מסחר וספנות**, פ"ד (נו) 344, 360-359 (2001).

35. יוער כי פסקי-הדין הללו אינם עוסקים במצב דברים שבו ספק שירות שיש לו מיליוני לקוחות (כמו בזק) מתחיל לגבות מהם כספים שלא כדין תוך הצגת מצג חלקי וכוזב. נסיבות אלה צריכות להילקח בחשבון לצורך פירושה של עוולת הגזל.

36. כאמור, בענייננו, בזק נטלה כספים מהתובע וכל הלקוחות הדומים לו שלא כדין ומבלי שהייתה לה זכות כלשהי לעשות כן. העובדה שחברי הקבוצה שילמו מרצונם את חשבון הבזק שכלל את החיוב האסור אינה מעלה ואינה מורידה לעניין זה: בזק לא הציגה ללקוחותיה מצג מדויק ומלא על דבר קיומו החיוב והסיבות להטלתו ואפילו הייתה עושה כן – לא הייתה לה זכות משפטית להציג בפני לקוחותיה מצג כאילו היא זכאית לתשלום מהם.

בזק ביצעה כלפי התובע וחברי הקבוצה עוולה של הפרת חובה חקוקה

37. כידוע, יסודותיה של עוולת הפרת חובה חקוקה על פי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] הינם: קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק; החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הנזיק; המזיק הפר את החובה המוטלת עליו; ההפרה גרמה לניזוק נזק; והנזק שנגרם הוא מסוג הנזקים שאליו נתכוון החיקוק. כמו כן, כולל הסעיף יסוד נגיבי שלפיו החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון לשלול את הסעד בנזיקין (ראו למשל: ע"א 7130/01 **סולל בונה בנין ותשתית נ' תנעמי**, פ"ד נח(1) 1, 14 (2003); ע"א 145/80 **ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש**, פ"ד לז(1) 113 (1982)).

38. אין ספק שכל יסודות העוולה מתקיימים בענייננו :

א. **התנאי הראשון (קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק).** על בזק מוטלת חובה מכוח חוק התקשורת לגבות מלקוחותיה תשלומים בגין "שירותי בזק" בלבד. זאת ועוד זאת, אפילו כאשר מדובר ב"שירותי בזק" אין לבזק זכות לדרוש מלקוחותיה תשלום כלשהו לפני נקיטת הפרוצדורה שהותוותה לכך בסעיף 38 לרישיונה (עליה להודיע למשרד התקשורת על כוונתה לחייב לקוחות בגין שירות בזק חדש שהיא נותנת ולאפשר למשרד לקבוע תעריפים לשירות החדש אם יחפוץ בכך). התשלום היחיד שאותו רשאית בזק לגבות שאינו בעד מתן "שירותי בזק" הינו גביית תשלומים מלקוחות מכוחן של תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987. חריג זה אינו רלוונטי לנסיבות המקרה כאן. לכן, בזק הפרה את הוראות סעיפים 15 ו-17 לחוק התקשורת, את הוראות התקנות שהותקנו מכוחם של סעיפים אלה וכן את הוראות סעיפים 38-39 לרישיון הבזק שניתן לה.

נוסף על כך, בזק הפרה בהתנהגותה את תקנות התקשורת; תקנות אלה הותקנו מכוחו של חוק הדואר. תכליתן הברורה היא להטיל את העלות הנובעת מתשלום חשבון בזק בבנק הדואר – על בזק ובזק לבדה. העובדה שבזק גלגלה אל לקוחותיה את החיוב הזה מהווה הפרה של תקנות הדואר.

ב. **התנאי השני (החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק).** אין צריך להכביר מילים על כך שהוראות חוק התקשורת הנוגעות בתעריפי בזק (סעיפים 15 ו-17), התקנות שהותקנו מכוחם של סעיפים אלה בכל הקשור לקביעת שיעורם של תעריפי בזק וכך גם הוראות הרישיון של בזק שעניינם קביעת תעריפים בגין שירותי בזק, נועדו כולם להגן על לקוחות הרוכשים שירותי בזק. אכן, בכל הקשור לקביעת תעריפים בגין שירותי בזק רשאי משרד התקשורת לקבוע את התעריפים בעצמו. הסמכה מרחיקת לכת זו נועדה להגשים בעיקר את המטרה של הגנה על צרכנים. בייחוד כך במקרה של בזק הנהנית ממונופולין באספקת שירותי טלפון נייד (כהגדרתו של המונח בחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988).

אין צריך לומר, כי גם תקנות הדואר נועדו להגן על לקוחות המשלמים את חשבוניותיהם בבנק הדואר מפני מצב דברים שבו נותן השירות יגלגל אליהם את התשלום שעליו לשלם בעצמו לבנק הדואר.

ג. **התנאי השלישי (המזיק הפר את החובה המוטלת עליו).** מובן לגמרי שחיוב הלקוחות בתשלום כלשהו בניגוד להוראות חוק התקשורת, לתקנות שהותקנו מכוחו ולרישיון בזק – מהווים הפרה מצד בזק של חובה המוטלת עליה.

ד. **התנאי הרביעי (ההפרה גרמה לניזוק נזק).** ההפרה גרמה לכל אחד מלקוחות בזק נזק כספי בשיעור הכספים ביתר ששילם לבזק ואשר הושטו עליו אך מחמת העובדה שהוא שילם חשבונות קודמים בבנק הדואר דווקא.

ה. **התנאי החמישי (הנזק שנגרם הוא מסוג הנזקים שאליו נתכוון החיקוק).** אכן, מטרתם של מערכת החקיקה המסועפת המסדירה את קביעת תעריפי בזק הינה למנוע מצב דברים שבו לקוחות מחוייבים בתשלומים שלא כדין בידי ספקים של שירותי בזק; יותר מכך: המחוקק ביקש להבטיח שגם במצב דברים שבו הוא עצמו לא קבע את התעריף – התעריף שייקבע בידי נותן השירות יהיה סביר (סעיף 17 לחוק התקשורת). ברור איפוא שהנזק שנגרם בנסיבות המקרה דנא הינו מסוג הנזקים שאותם התכוון החיקוק למנוע.

המסקנה היא איפוא שבזק הפרה שורה של הוראות חקוקות שכל תכליתן הגנה על לקוחותיה בדיוק מפני מעשים של בזק כמתואר לעיל.

הפרת חוזה

39. כידוע, כאשר קיימות הוראות בחיקוק הרלוונטיות ליחסים בין הצדדים מהוות הוראות אלה חלק מהחוזה בין הצדדים (ע"א 391/80 **לסרסון נ' שיכון עובדים**, פ"ד לח(2) 237 (1984)). לא כל שכן בענייננו, שבו מדובר במערך חקיקה קוגנטי שכל תכליתו הגנה על צרכנים המקבלים שירותי בזק מפני גביית תשלומים ביתר. לשון אחר: כל הוראה בחוק התקשורת, בתקנות התקשורת שהותקנו מכוחו וברישיון בזק שבו מתזיקה בזק ואשר יש לה השלכה על קביעת תעריפי בזק הופכת לחלק אינטגרלי ביחסים החוזיים שבין בזק ללקוחותיה.

40. זאת ועוד זאת: אין זה מתקבל על הדעת שבזק תהא רשאית לגבות מלקוחותיה כספים מבלי ליתן להם שירות כנגד תשלום זה. זאת, ללא תלות בשאלה אילו הוראות הכלילה בזק בחוזה עם לקוחותיה. אין צריך לומר כי דרישת התשלום מנוגדת לציפיותיהם הסבירות של הלקוחות המשלמים באמצעות בנק הדואר – הללו עושים כן לעתים קרובות מתוך כוונה להימנע מתשלום העמלה הכרוכה בביצוע התשלום בדרכים אחרות.

41. אכן, מה ההבדל העקרוני בין החיוב שחייבה בזק לקוחות ששילמו לה באמצעות בנק הדואר לבין חיובם של לקוחות אחרים בגין הוצאות מהוצאות שונות שמוציאה בזק? מדוע לא מחייבת בזק את לקוחותיה בגין עמלות המשלמות על ידה לחברת האשראי? מדוע לא מחייבת בזק את לקוחותיה בגין תשלומים המשולמים על ידה (אם בכלל) לשופרסל בגין ביצוע התשלום שם? מדוע בזק לא מחייבת לקוחות בגין הוצאות השכר שהיא מוציאה? התשובה הפשוטה היא שגם בזק מודעת לכך שהיא אינה זכאית לגבות תשלומים כאלה; לא מכוח הוראות חקיקה ולא מכוח החוזה האחד שנוסח על ידה.

המסקנה היא שגביית התשלומים מתחברי הקבוצה כמתואר לעיל היוותה גם הפרת חוזה.

בזק התעשרה שלא כדין על חשבונם של חברי הקבוצה

42. הוראת סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979 קובעת כך:

מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן - הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה.

43. בענייננו, בזק קיבלה מהתובע וקבוצות הלקוחות שעמה הוא נמנה – טובת הנאה שלא על פי דין. נקודת המוצא היא שמי שקיבל הטבה שלא על פי זכות שבדין חייב בהשבתה של טובת ההנאה למזכה. כפי שהוסבר בהרחבה, בזק גבתה מהלקוחות השייכים לקבוצה תשלומים מבלי ליתן להם כל שירות כנגדם ובנסיבות אלה לא יכול להיות ספק כי מדובר בתשלומים שהם "שלא על פי זכות שבדין" כלשונו של סעיף 1 לחוק עשיית עושר.
44. הלכה היא שרשויות ציבוריות חייבות בהשבה מקום שבו הן גבו כספים שלא כדין (ראו, למשל: ע"א 1761/02 **רשות העתיקות נ' מפעלי תחנות**, פ"ד ס(4) 545 (2006)).
- הלכה זו חלה במצב דברים שבו מטילה רשות ציבורית על הפרט חיוב כספי כלשהו. אין צריך לומר כי דרישת חיוב כזו מהווה מצג כלפי הנוגע בדבר שהחיוב הכספי מטעם הרשות נעשה כדין. לפי הלכת **רשות העתיקות**, היענות לדרישת התשלום מצד הרשות בנסיבות אלה הינה טעות שבדין המקימה חובת השבה (**שם**, בעמ' 572).
45. בענייננו חלים על אחת כמה וכמה עקרונותיה של הלכת **רשות העתיקות**:
- א. בזק אינה רשות ציבורית, אלא חברה מסחרית הפועלת מתוך כוונה להשיא את רווחיה ולהפיק רווחים לבעלי המניות. מובן כי שורה של שיקולי מדיניות מתחום המשפט הציבורי היפים ביחס לרשות מנהלית – אינם רלוונטיים כלל לחברה מסוגה של בזק;
- ב. בזק אפילו לא טרחה להבהיר לחברי הקבוצה שהם צפויים לשלם תשלום כלשהו (שאינו אלא קנס) בגין העובדה שהם שילמו לה את חשבונם הקודם באמצעות בנק הדואר (וידגש ויוזכר שוב: החיוב של הלקוחות בוצע באורח רטרואקטיבי בחשבון שהומצא להם כחודשיים לאחר ששילמו את החשבון הקודם);
- נוסף על כך, בזק מעולם לא הבהירה, לא ללקוחותיה ואפילו לא לוועדה לתלונות הציבור של הכנסת, על יסוד מה היא דורשת מלקוחות ששילמו לה באמצעות הדואר "תשלום חד פעמי";
- ג. אפילו היו הלקוחות מבינים את פשר החיוב ומבקשים להתנגד לו – הם היו חשופים לתביעה של ריבית פיגורים מבזק ונקיטת אמצעים אחרים וקשים בגין אי-ביצוע התשלום (ראו: ת"צ 5731-08-07 (מחוזי מרכז) **קיבל נ' בזק** (נבו; 8 במרץ 2010)). בקיצור: לא הייתה ללקוחות ברירה של ממש אלא לכבד את דרישת בזק ולשלם לה קנס בגין ביצוע התשלום הקודם בבנק הדואר.
46. סיכומה של נקודה זו: בעוד שבפרשת **רשות העתיקות** הייתה המשלמת (מפעלי תחנות) מודעת לביצוע התשלום אך לא לעובדה שלא מוטלת עליה חובה חוקית לשלמו, הרי שבענייננו, הלקוחות כלל לא היו מודעים לעצם החיוב (בוודאי שלא בזמן אמת) וממילא הם לא היו מודעים לעובדה שבזק מציגה להם דרישת תשלום בלתי-חוקית. בנסיבות אלה יש לחייב את בזק להשיב את כל הכספים שגבתה ביתר.

הנזק שנגרם למבקש ולכלל חברי הקבוצה

47. כפי שעולה מהעובדות שהוצגו לעיל, הנזק שנגרם למבקש עקב הגבייה שלא כדין הינו בשיעור של 11.76 ₪. הגבייה שלא כדין מכלל חברי הקבוצה עומדת, ככל הידוע למבקש, על סך של קרוב ל-10 מיליון ₪ נכון למועד הגשתה של בקשה זו. זאת, בהתאם לחישוב הבא:

לפי דבריו של מנהלה הכללי של חברת רשות הדואר (עמ' 6, נספח 3 לבקשה), 200 אלף לקוחות משלמים את חשבון הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר מדי חודש. החיוב החל, לפי האמור בחשבוניות בזק החל מיום 1 בינואר 2010, והוא נמשך (ככל הידוע) עד למועד הגשת בקשה זו, כלומר: הגבייה נמשכת כבר 8.5 חודשים. לכן, שיעור התשלום הכולל שגבתה בזק מלקוחות ששילמו לה את חשבוניותיהם באמצעות בנק הדואר עד למועד הגשתה של בקשה זו הינו:

$$8.5 * 200,000 * 5.88 = 9,996,000$$

עילות התביעה: סיכום ביניים

48. אסור לבזק לגבות מלקוחותיה תשלומים שלא כנגד מתן שירות בזק (להוציא הוצאות גבייה). בזק הפרה את האיסור הזה ברגל גסה ובידיעה ברורה. לא פחות קשה מכך: היא גלגלה אל לקוחותיה תשלום שהמחוקק הטיל עליה וכיוון לכך שהיא ורק היא תישא בו (כקבוע בתקנות הדואר). אם לא די בכל אלה, בזק לא טרחה לידע את לקוחותיה בדבר החיוב למרות שהוא יוצר מצב דברים המנוגד לתפיסה הרווחת (שלפיה תשלומים בבנק הדואר הם הדרך הזולה ביותר לביצוע תשלום) ולא טרחה להסביר אפילו לוועדה מועדת הכנסת מהו הבסיס החוקי לחיוב זה. כל אלה מקימים למבקש ולחברי הקבוצה שעמה הוא נמנה שורה של עילות תביעה נגד בזק: עילות נזיקיות (גזל והפרת חובה תקוקה), עילות חוזיות (הפרת חוזה) ועילת השבה בגין התעשרות שלא כדין.

49. נעבור עתה להסבר תמציתי מדוע הפרשה דנא מתאימה לפרוצדורה של תובענה ייצוגית. כפי שיובהר, לא ניתן לחלוק בתום לב על כך שאלו הם פני הדברים.

ה. המבקש רשאי להגיש תובענה ייצוגית

50. לפי סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה...". פרט 1 לתוספת השניה קובע לאמור:

"תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".

אין ספק בענייננו שהמבקש הוא לקוח ואילו בזק הינה "עוסק" כהגדרתו של מונח זה בחוק הגנת הצרכן.

סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי מי שרשאי להגיש תובענה ייצוגית הוא "אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה". הראנו

בהרחבה שגם תנאי זה מתקיים.

51. בפרק הבא נראה כי התביעה דנא "מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם".

ו. כל הדרישות הקבועות בחוק לאישור התובענה כייצוגית – מתקיימות

52. לפי סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות רשאי בית המשפט הנכבד לאשר תובענה ייצוגית אם מצא שהתקיימו התנאים המצטברים הבאים:

- (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;
- (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת;...
- (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.

כל התנאים הללו מתקיימים באופן ברור ומובהק במקרה הנוכחי.

53. התנאי הראשון (קיום שאלות משותפות והכרעה בהן לטובת הקבוצה): השאלה המשותפת לכל חברי הקבוצה היא האם רשאית בזק לגבות מהמבקש ומחברי הקבוצה תשלום מבלי שניתן כנגדו שירות בזק כלשהו, וזאת אך מחמת העובדה שהם משלמים את חשבונות הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר. השאלה הזו היא-היא השאלה הרלוונטית לצורך הכרעה בתביעת ההשבה של כל חבר קבוצה. בשים לב לנימוקים שהוצגו בהרחבה בפרק הקודם קיימת אפשרות סבירה – לכל הפחות – שביית-המשפט אכן יקבע שגביית התשלומים הללו בידי בזק, נעשית שלא כדין.

54. קודם לחקיקתו של חוק תובענות ייצוגיות נפסק שעל המבקש לאשר תובענה כייצוגית להראות שקמה לו עילה לכאורה (רע"א 6567/97 בזק – החברה הישראלית לתקשורת נ' עיזבון המנוח אליהו גת ז"ל, פ"ד נב(2) 713, 719-720 (1998)). בע"א 2967/95 מגן וקשת נ' טמפו תעשיות בירה, פ"ד נא(2) 312, 327-328 (1997) פסק בית-המשפט (בהקשר של תובענה ייצוגית מכוח חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968) כדלקמן:

"נראה לי, כי על המבחן למילוי התנאים שבסעיף 54 מבחינת נטל ומידת ההוכחה, להיות אחיד לכל סעיפיו המשניים, ולגבי כל התנאים הנדרשים מהתובע, ועליו לשכנע את בית-המשפט במידת הסבירות הראויה ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד, כי הוא ממלא לכאורה אחר כל דרישות סעיף 54 ולענייננו, שהראשונה בהן היא קיומה של עילה אישית כאמור בס' 54א(א). אין להעמיד דרישות מחמירות מדי, לענין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית-המשפט עומס יתר בבירור הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להתמשכות

המשפט, לכפילות בהתדיינות ולרפיון ידים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על ידי קריטריון מאוזן בנושא נטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד שלא יפטור אותו מחובת שכנוע ומצד שני לא יטיל עליו נטל כבד מדי.”

55. הנה כי כן, כל שנדרש המבקש לאשר תובענה כייצוגית הוא להראות “אפשרות סבירה” ששאלות מהותיות של עובדה ומשפט תוכרענה לטובת הקבוצה. בעניין זה ברור שאין להעמיד בפני המבקש “דרישות מחמירות מדי, לעניין מידת השכנוע” כלשונו של בית המשפט.

במקרה דנא המצב פשוט: בזק החליטה ביום בהיר אחד, ללא מתן התראה כלשהי, להתחיל לגבות מלקוחות המשלמים לה באמצעות בנק הדואר, תשלום נוסף; תשלום שאינו ניתן כנגד שירות ומהווה – דה-פקטו – קנס המושת על בעלי הכנסות נמוכות דווקא. כל זאת, תוך הפרה בוטה של הוראות חוק התקשורת, תנאי רישיון הבזק של בזק ותקנות שהותקנו מכוחו של חוק הדואר. והכל בניגוד לציפיות הסבירות של הלקוחות.

הגבייה האמורה אף מהווה הפרה של חובת בזק (חובה הקבועה ברישיון הבזק שלה) ליתן שירות שוויוני לכלל האוכלוסייה.

56. התנאי השני (תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין): תביעתו האישית של כל אחד מחברי הקבוצה, מבוססת על עילות זהות ומעוררת שאלות מהותיות משותפות של חוק ועובדה. כך, ביסוד ההליך עומדת שאלה משפטית אחת המשותפת לכלל חברי הקבוצה (חוקיות הגבייה). נוסף על כך, הנזק האישי שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה הינו בשיעור נמוך יחסית (כמה עשרות שקלים) כאשר מספרם של חברי הקבוצה הוא גדול מאוד (מספר המשלמים בחודש את חשבון הבזק שלהם בבנק הדואר הינו 200 אלף⁴).

57. התנאי השלישי (ייצוג הולם וניהול ההליך בדרך הולמת): המבקש מייצג לפי מיטב הבנתו את חבר הקבוצה הטיפוסי – זה המבקש להימנע מתשלום עמלה בגין תשלום חשבונות בזק על ידו. בא כוחו של המבקש הוא בעלי ניסיון רב בהליכי תובענות ייצוגיות (הוא מייצג הן תובעים הן נתבעים במסגרתם של הליכים לפי חוק תובענות ייצוגיות), משמש כמרצה בדיני תובענות ייצוגיות ואף מרצה בתחום זה ובתחומים קרובים נוספים (דיני חוזים ודיני ביטוח). המבקש סבור שבא כוחו ייצג באופן ראוי והולם אותו ואת הקבוצה.

58. התנאי הרביעי (דרישת תום הלב) - התובענה הוגשה בתום-לב ממניעים כשרים ושלא על-מנת להביא את בזק להתפשר עם המבקש. התובענה הוגשה מתוך אמונה שהיא תוכל לסייע לחברי הקבוצה כולם לקבל את הסכומים ששולמו על ידם ואשר נגבו מהם שלא כדין.

⁴ מנהלה הכללית של חברת הדואר לישראל מסר בדיון שהתקיים בפני ועדת התלונות של הכנסת, כי מספר המשלמים בחודש את חשבון הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר הינו 200 אלף (עמ' 6 לפרוטוקול)

הסעדים המבוקשים

59. עובדות בקשה זו ממחישות כיצד חברה גדולה המספקת שירותים למיליוני אנשים ונהנית ממונופולין יכולה להתחיל לגבות מחלקם תשלומים שלא כדין; קשה מכך: החברה עושה כן תוך התעלמות מקביעות של הרגולטור הנוגע בדבר (משרד התקשורת) ומעמדה המובעת באופן ברור בידי חברי כנסת וארגונים צרכניים (המועצה הישראלית לצרכנות).

60. אם לא די בכל אלה, הרי שבזק לא הבהירה על שום מה ולמה היא החלה, דווקא בעיתוי שבו בחרה, להתחיל לגבות את התשלום ואף לא טרחה ליידע את הלקוחות בדבר כוונתה לעשות כן.

61. בחינה של השתלשלות העובדות מעוררות את הרושם הברור שבזק החליטה במודע ובמחשבה תחילה לגבות מלקוחותיה תשלום אסור בהתבסס על ההנחה שלפיה החלטת הגבייה אינה כרוכה בסיכון כלשהו מבחינתה: לא תוגש נגדה תובענה בעניין – מה טוב; תוגש נגדה תובענה ותוטל עליה חובה להשיב כספים שגבתה שלא כדין – ממילא מדובר בכספים שהיא לא זכתה לקבל מלקוחותיה בעבר.

62. מטעם זה חשוב כי בית-המשפט הנכבד יקבע "תג-מחיר" להתנהגות של ספקית שירות כמתואר בבקשה זו. לא למותר להזכיר בהקשר זה את הוראת סעיף 1(2) לחוק תובענות ייצוגיות:

מטרתו של חוק זה לקבוע כללים אחידים לענין הגשה וניהול של תובענות ייצוגיות, לשם שיפור ההגנה על זכויות, ובכך לקדם בפרט את אלה:

...

(2) אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו;

על-מנת להגשים את תכליתו ההרתעתית של חוק תובענות ייצוגיות ראוי, בנסיבותיו המיוחדות של מקרה זה, לחייב את בזק להשיב את הכספים ללקוחותיה בהתאם לאותם תנאים שבה היא עצמה מחייבת את לקוחותיה בגין איחור בתשלום מצידם (תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987).

מכוחן של התקנות האמורות גובה בזק מלקוחותיה ריבית פיגורים בשיעור העומד כיום על 11.75% לשנה(!) וכן תשלום חד-פעמי בשיעור של 10 ש"ח (ולעתים אף יותר מכך). יוער כי עד לאחרונה נהגה בזק לגבות מלקוחותיה הוצאות גבייה גם מקום שלא נשאה בהוצאות כאלה וכי בית-משפט זה קבע כי נוהג זה היה פסול (קיכל נ' בזק לעיל).

63. אשר על כן מתבקש בית-המשפט ליתן למבקש ולחברי הקבוצה את הסעדים שפורטו ברישא לבקשה. כן מתבקש בית-המשפט הנכבד לפסוק למבקש גמול מיוחד ולבאי כוחו שכר טרחה.

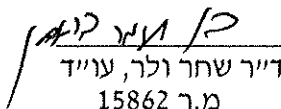
העובדות העומדות ביסוד בקשה זו מפורטות בתצהיר של המבקש המצורף לבקשה ומהווה חלק בלתי-נפרד הימנה.

סיכום

64. אם יש מקרה הולם ומתאים לתובענה ייצוגית – זהו המקרה: השאלות המשפטיות המובאות לפתחו של בית-המשפט בגדרו של הליך זה משותפות לכלל חברי הקבוצה ואין כל הבדל לעניינן בין חבר קבוצה אחד למשנהו; אם ייתן בית-המשפט את הסעדים המבוקשים יהיה בכך, עשיית צדק עם הלקוחות ויצירת איזון הולם בינם לבין המשיבה.

65. אשר על כן מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את התובענה בתיק העיקרי כתובענה ייצוגית, להגדיר את הקבוצה כמפורט ברישא לבקשה וכן ליתן את הסעדים כמפורט ברישא. כן מתבקש בית-המשפט להשית על המשיבה את הוצאות הבקשה בצירוף שכר טרחת עורכי-דין ומס ערך מוסף כדין.

היום: 12 בספטמבר 2010.


ד"ר שחר ולר, עו"ד
מ.ר. 15862

בעניין:

דבח אליהו ת.ז. 43622398
מרחוב רמב"ם 5 בת ים 59305

ע"י ב"כ ד"ר שחר ולר, עו"ד ו/או ד"ר עומר דקל,
עו"ד ו/או ענת בינדר גלעדי, עו"ד
מרכז עזריאלי 5 (המגדל המרובע, קומה 27)
תל אביב
טל': 073-7181718; פקס: 03-7181717

התובע;

(התובע)

- נגד -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
ח.צ. 52-0031931 ("בזק")

מרכז עזריאלי 2, הבניין המשולש
רח' מנחם בגין 132, תל אביב 61620

הנתבעת;

(הנתבעת)

כתב תביעה בתובענה ייצוגית

א. פתח דבר

1. עניינה של בקשה זו בתשלומים שגובה בזק שלא כדין מלקוחות הפורעים את חובם כלפיה באמצעות תשלום בבנק הדואר. ככל הידוע, מתחילת שנת 2010 החלה בזק לגבות מכל לקוח המשלם לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור של 5.88 ₪.
2. את התשלום האמור – המושת על כל לקוח שפרע את חובו לבזק באמצעות תשלום בבנק הדואר – גובה בזק באופן רטרואקטיבי. כך, בחשבון הנשלח אל לקוח ששילם את חשבונו הקודם באמצעות בנק הדואר מכלילה בזק דרישת תשלום על סך 5.88 ₪ רק משום שהלקוח שילם את חשבונו הקודם בבנק הדואר דווקא ולא בדרך אחרת. למשל: לקוח שפרע את חשבון בזק בחודש ינואר 2010 באמצעות בנק הדואר נדרש לשלם בחשבון חודש מרץ 2010 תשלום המכונה על ידי בזק "תשלום חד-פעמי" נוסף בשיעור של 5.88 ₪.

3. יודגש מייד: הלקוח נדרש לשלם את התשלום הנוסף האמור למרות שבזק לא סיפקה לו שום שירות שבעדו נדרש התשלום. במילים אחרות, עניינו בקנס שמשיתה בזק על קבוצת לקוחותיה שבחרו לפרוע את חובם כלפיה באמצעות בנק הדואר.

4. כמעט שאין צריך לומר כי דרך פעולה זו של בזק היא פסולה, מנוגדת לדין ולמושכלות ראשוניים של הגינות והוגנות ביחסי ספק-לקוח. אין תמה כי הוגשה נגד בזק תלונה בעניין זה לוועדה לתלונות הציבור של הכנסת. הוועדה קיימה דיון בתלונה בהשתתפות נציגים של בזק; אלו טענו בפני הוועדה כי בזק מחזיקה בחוות-דעת משפטית שלפיה הגבייה היא חוקית. דא עקא, נציגי בזק לא טרחו אפילו להסביר ולנמק מהו הבסיס המשפטי לטענתם כאילו מדובר בגבייה מותרת. זאת, למרות שנציג משרד התקשורת שהשתתף באותו דיון הבהיר כי מדובר בגבייה בלתי-חוקית.

5. הרושם הברור מתגובת נציגיה של בזק בדיון שקיימה ועדת התלונות של הכנסת הינו שבזק מודעת היטב לבעייתיות (לשון המעטה) שבה נגועה דרישת התשלום שלה. אחרת, מדוע לא נתנה בזק מענה סדור, דבר דבור על אופניו, לטענות שהועלו כלפיה באותה ישיבה? מדוע בחרו נציגי בזק לטעון טענה סתמית בדבר קיומה של "חוות-דעת משפטית", טענה שאין בצידה לא נימוק ולא הסבר? תמוה מכך: מדוע בכלל נדרשה לבזק חוות דעת כלשהי אם היא סמוכה ובטוחה שהגבייה הינה כדין?

6. אכן, השתלשלות העובדות המתוארת מלמדת כיצד ספקית שירות הנותנת שירותים למיליוני לקוחות יכולה להתחיל לגבות מהם כספים שלא כדין. זאת, מבלי שהיא נותנת להם שירות כלשהו כנגד התשלומים הללו ולמרות שהחלטתה זו גוררת ביקורת ציבורית.

7. המוסד המשפטי של תובענה ייצוגית נולד, בין היתר, כדי להרתיע ספקים מסוגה של בזק מפני התנהגות דורסנית מהסוג דנא. הוא נועד ליתן מענה למצב דברים שבו ספק שירות גובה שלא כדין סכומי כסף נמוכים יחסית ממאות אלפי לקוחות כך שהגשת תובענה נגדו על ידי אדם יחיד אינה כדאית משום שהיא כרוכה בעלויות העולות על שיעור הנזק שנגרם ליחיד.

זהו גם הטעם שבעטיו הוגשה תובענה זו: התובענה נועד לחייב את בזק להשיב לתובע את שגבתה ממנו שלא כדין ולהרתיע אותה וספקי שירות אחרים מהתנהגות דומה בעתיד.

נעבור עתה להצגת הצדדים לתובענה.

ב. הצדדים

8. הנתבעת. בזק החברה הישראלית לתקשורת, היא חברה ציבורית הפועלת מכוח רישיון שקיבלה לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת"). כידוע, קווי בזק מותקנים במרבית בתי-האב בישראל. מטעם זה ומטעמים נוספים, תעריפי השירותים העיקריים שמספקת בזק ללקוחותיה מוסדרים על ידי חוק התקשורת, תקנות שהותקנו מכוחו ורישיון למתן שירותי בזק שניתן לה מכוחו של חוק התקשורת. תעריפי בזק נקבעים בידי שר התקשורת, בפקוח של שר האוצר וועדת הכספים של הכנסת (אלא אם כן בחר שר

התקשורת שלא לקבוע תעריף מפוקח לשירות בזק כלשהו; במקרה כזה חייבת בזק לדרוש מהלקוח "תשלום סביר").

9. **התובע.** התובע הינו אדם פרטי יליד שנת 1939. הוא נוהג לשלם את חשבונות הבזק הנשלחים אליו באמצעות בנק הדואר מתוך כוונה להימנע מתשלום עמלה כלשהי בגין ביצוע התשלום.

ג. העובדות

10. מעיון בשני חשבונות בזק ששילם התובע באמצעות בנק הדואר (חשבונות שנערכו על פי הכתוב בהם ביום 10 ביוני 2010 וביום 11 באוגוסט 2010) עולה כי בזק חייבה אותו בתשלום סך של 5.88 ₪ בכל חשבון (5.05 ₪ בתוספת מס ערך מוסף). בחשבון נכתב, תחת הכותרת "תשלומים משתנים" המונח "תשלומים חד פעמיים" ולצידו הסכום של 5.05 ₪. בהמשך החשבון מופיעה כותרת נוספת "פעילויות ברמת הלקוח" ואף כאן מופיעה הכותרת "תשלומים חד פעמיים" ומתחתיה המילים "עמלת תשלום ח-ן בבנק הדואר" ולצידה הספרות 5.05. מתחתית החשבון, מתחת לכותרת "לידיעה" מופיעות המילים הבאות:

"לידיעתכם, החל מתאריך 1/1/10 למשלמים את החשבון בסניפי בנק הדואר תתווסף עמלה בסך 5.88 ₪ החיוב יופיע בחשבון הבא". (ההדגשה הוספה).

11. כפי שהוסבר, החיוב על סך 5.88 ₪ (5.05 ₪ בתוספת מס ערך מוסף) הוסף לחשבונות באורח רטרואקטיבי. לא פחות חשובה מכך היא העובדה שבניגוד למצג של בזק אין מדובר כלל "בעמלה", שכן עמלה ניתנת כנגד שירות ואילו בזק לא סיפקה שום שירות לתובע כנגד תשלום זה. ככל הידוע לתובע, ולפי חשבונות הבזק המצויים כרגע ברשותו, הוא שילם לבזק לפחות סך של 11.76 ₪ שאותם דרשה ממנו בזק, משום ששילם שני חשבונות בזק קודמים באמצעות בנק הדואר.

חשבונות הבזק הרלוונטיים מצ"ב כנספת 1.

12. במועד ביצוע התשלום לא היה התובע מודע לכך שבזק תחייב אותו ב"תשלום מיוחד" כלשהו בגין עצם העובדה ששילם בבנק הדואר. הדבר עמד בניגוד גמור לציפייתו שלפיה ביצוע תשלומים באמצעות בנק הדואר אינו כרוכים בעמלה כלשהי. מסתבר כי הוגשו נגד בזק תלונות לועדה לתלונות הציבור של הכנסת בגין החיוב כאמור. בעקבות זאת קיימה הוועדה דיון. בדיון השתתפו נציגים של המשיבות, של המועצה הישראלית לצרכנות, של משרד התקשורת, של הרשות להגנת הצרכן ועוד. מקריאת הפרוטוקול מצטיירת התמונה הבאה:

א. במועד כלשהו החליטה בזק לגבות מכל לקוח המשלם לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור השווה לעמלה שעליה לשלם לבנק הדואר כל אימת שלקוח בזק בוחר לשלם את חשבונו באמצעותו; העמלה שמשלמת בזק לבנק הדואר הינה בשיעור של 5.05 ₪ בתוספת מס ערך מוסף (סך של 5.88 ₪ כאשר שיעור מס הערך המוסף היה 16.5%);

ב. קבוצת הלקוחות של בזק המשלמת לבזק באמצעות בנק הדואר הינה קבוצה של בעלי הכנסות נמוכות יחסית (עמ' 2 לפרוטוקול);

ג. עמדת משרד התקשורת היא –

“שאסור היה ל[בזק] לבצע את גביית התשלום הנוסף הזה בחשבון הטלפון, משום שהתעריפים של בזק, בעיקר התעריפים של השירותים הבסיסיים של בזק, הם תעריפים שנמצאים בפיקוח, הם נקבעים מדי כמה שנים ויש מנגנון של עליית התעריפים. בשקלול של התעריף נכנסות כל העלויות של בזק, גם עלויות הגבייה של בזק” (עמ' 29 לפרוטוקול וכן עמ' 30);

ד. עמדת משרד התקשורת שלפיה מדובר בגבייה בלתי-חוקית הובהרה היטב לבזק עוד קודם לשיבת הוועדה (עמ' 31 לפרוטוקול);

ה. עמדת המועצה הישראלית לצרכנות הינה שאסור היה לבזק לגבות את התשלום מלקוחות המשלמים בבנק הדואר (עמ' 3; 8 לפרוטוקול);

ו. עמדתם של יו"ר הוועדה (חבר הכנסת אורי מקלב) ומשתתפים אחרים הייתה שבזק לא מסרה כלל הודעה ללקוחות בדבר גביית התשלום וכי יש בגבייה משום הכנסת יד לכיסם של הלקוחות מבלי ליידע אותם על כך (עמ' 5 לפרוטוקול);

ז. קבוצת הלקוחות של הנתבעת 1 המשלמת מדי חודש חשבונות של בזק באמצעות בנק הדואר מונה כ-200 אלף אנשים (עמ' 6 לפרוטוקול); כמו כן, התשלום השנתי הכולל שמשלמת בזק לבנק הדואר הינו כ-15 מיליון ₪ (עמ' 11 לפרוטוקול);

ח. נכון למועד שבו התקיימה הישיבה, בזק לא פרסמה הודעות בדבר החיוב בתשלום נוסף עקב ביצוע התשלום בבנק הדואר (עמ' 21 לפרוטוקול);

ט. אחת מחברות הכנסת שהשתתפו בישיבה (יוליה שמאלוב ברקוביץ') כינתה את התנהגותה של בזק התנהגות “עזת מצח” (עמ' 32 לפרוטוקול).

פרוטוקול הדיון מיום 16 במרץ 2010 מצ"ב כנסת 2.

13. בדיקה של אתר האינטרנט של חברת דואר לישראל מלמדת כי פורסמו בו הדברים הבאים:

“תוכל לשלם בסניפי הדואר חשבונות שונים ללא עמלת דלפק, במזומן ובאמצעות שיק של כל בנק...” (ההדגשות במקור).

עוד נאמר באתר בנק הדואר כך:

"1.1 השירותים הבנקאיים של חברת דואר ישראל מקבלים מהציבור תשלומים למוטבים שהם בעלי חשבון בבנק הדואר – תשלומי מיסים לממשלה ולרשויות מקומיות, תשלומים עבור חשמל, טלפון, גז מים וכדומה.

1.2 כל אדם יכול לבצע תשלומים באשנבי הדואר למוטב שהוא בעל חשבון בבנק הדואר, ללא עמלת דלפק, במזומן ובאמצעות שיק של כל בנק ובמקרים מסוימים גם באמצעות כרטיסי אשראי" (ההדגשות הוספו).

דפי האינטרנט מאתר האינטרנט של חברת הדואר מצ"ב כנספח 3.

14. הפרסום באתר האינטרנט של הדואר הוא נכון ומדויק. כך, גם לאחר שבזק החלה להשית תשלום בלתי-חוקי על לקוחות המשלמים לה את חשבונות הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר. זאת, משום שבנק הדואר אינו גובה מהלקוחות עמלה כלשהי בגין ביצוע התשלום. נוסף על כך וחשוב מכך: התשלום שגובה בזק אינו ראוי לכינוי "עמלה", שכן "עמלה" נגבית כנגד שירות ובנסיבות העניין דנא – בזק כלל לא נותנת שירות מיוחד ללקוחות המשלמים את חשבונותיה באמצעות בנק הדואר.

15. בדיקה של אתר האינטרנט של חברת בזק שנערכה עובר להגשת בקשה זו מלמדת שאין בו מידע בדבר העובדה שאם יבחר לקוח לשלם את חשבון הבזק שלו באמצעות בנק הדואר – יושת עליו תשלום בסך של כמעט 6 ש"ח.

16. למען שלמות התמונה יוער כי העובדה שבזק החליטה להתחיל לחייב לקוחות בתשלום אך בגין העובדה שהם בחרו לשלם את חשבון הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר, פורסמה בעיתונות המקוונת. הפרסומים הללו לא היו פרסומים של בזק וככל הידוע – בזק לא יזמה אותם.

דוגמאות של פרסומים על אודות גביית התשלום מלקוחות המשלמים את חשבון הבזק בבנק הדואר מצ"ב כנספח 4.

17. עד כאן העובדות. בפרק הבא נעמוד על עילות התביעות של התובע כלפי בזק. כפי שיובהר, לא יכול להיות ספק כלל שבזק גבתה מהתובע כספים שלא כדין וכי עליה להשיב כספים אלה.

ד. עילות התביעה

1.ד על אופן קביעת תעריפי בזק בקליפת אגוז

18. התשלומים בעד שירותי בזק מוסדרים סטטוטורית בפרק ח' לחוק התקשורת.¹ כך קובעות הוראות חוק התקשורת הרלוונטיות לענייננו:

¹ המונח "שירותי בזק" הוא מונח מורכב: הגדרתו מבוססת על שלושה מונחים אחרים המוגדרים במבוא לחוק

15. (א) השר, בהסכמת שר האוצר, רשאי לקבוע בתקנות –
(1) תשלומים בעד השירותים הניתנים בידי בעל רשיון;
(2) דרכים לחישוב התשלומים בעד שירותים כאמור, מרכיביהם של כל אלה
והיחסים ביניהם.

....

16. השר, בהסכמת שר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה ועדת הכספים של הכנסת, רשאי לקבוע בתקנות חובה ותנאים לתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים המגיעים בעד שירותי בזק ואשר לא שולמו במועד שנקבע לכך.²

17. שירות בזק שלא נקבע לו תשלום לפי סעיף 15, רשאי בעל רשיון לדרוש בעדו תשלום סביר.

19. כידוע, שר התקשורת השתמש בסמכותו לפי סעיף 15 לחוק התקשורת כך שחלק הארי של תעריפיה של בזק קבועים בתקנות (תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (חישוב תשלומים בעד שירותי בזק והצמדתם), תשס"ג-2003; תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), תשס"ז-2007). **תעריפי בזק כוללים, מטבע הדברים, גם עלויות שבהן נושאת בזק לצורך גביית התשלום.**

20. זאת ועוד, סעיפים 38-39 לרישיון הבזק של בזק מסדירים את אופן קביעת תעריפיה. סעיף 38 לרישיון מטיל על בזק חובה להודיע למנהל הכללי של משרד התקשורת (או מי שהוסמך מטעמו) כי בכוונתה ליתן "שירותי בזק" חדש ואם הלה מודיע על כוונה לקבוע תעריף לשירות – נאסר על בזק לספק את השירות עד לקביעת תעריף כאמור, אלא בתנאים הקבועים בסעיף 38.2 לרישיון.

21. ככל שהדברים אמורים בשירותי בזק שלגביהם לא נקבע תעריף מפורק – על בזק להודיע למנהל הכללי של משרד התקשורת מהו התעריף שנקבע על ידה עוד לפני כניסתו לתוקף (סעיף 39.1 לרישיון). כאשר התעריף בגין שירותי בזק מסוים אינו מפורק מוטלת על בזק חובה לדרוש בעדו "תשלום סביר" ולהציעו "לכל דורש, ללא אפליה, בתנאים שווים ובתעריף אחד" (סעיף 39.3 לרישיון).

פרק ט' לרישיון בזק שכותרתו "תשלומים בעד שירותי החברה" מצ"ב כנספת 5.

התקשורת ("בזק", "מיתקן בזק" ו"פעולת בזק"). המונח "בזק" מוגדר כ"שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוטי, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות". "מיתקן בזק" הינו "מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, ולענין פרקים ז' ו-ח' - מיתקן או התקן המשמש או המיועד לשמש לצרכי בזק והכל לרבות ציוד קצה", ואילו "פעולת בזק" היא "הפעלת מיתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק". רק בשלב האחרון מוגדר המונח "שירותי בזק" כ"ביצוע פעולות בזק למען הזולת".

יוער כי סעיף 16 לחוק התקשורת אינו רלוונטי לשאלה אם מותר היה לבזק לגבות תשלום כלשהו מלקוחות ששילמו את חשבון הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר. זאת, משום שהסעיף עוסק לפי לשונו הברורה אך ורק בתשלומים שבזק זכאית להם במקרה שלקוח לא שילם לה תשלום כלשהו במועד שנקבע לכך. סעיף 16 הוכלל בציטוט הן למען שלמות התמונה הן משום שיש לו נפקות לעניין שיעור החשבה שבו יש לחייב את בזק. לעניין שיעור החשבה עוד נחזור בהמשך.

2

22. אם כן, מהסעיפים הרלוונטיים של חוק התקשורת, התקנות המסדירות את קביעת תעריפי בזק ותנאי הרישיון שמכוחו פועלת בזק מצטיירת התמונה הבאה:

א. שר התקשורת, בהסכמת שר האוצר, רשאי לקבוע את התעריפים **בעד שירותי בזק** שיגבה בעל רישיון; הלה רשאי לקבוע לא רק את שיעור התעריף אלא גם את הי"דרכים לחישוב התשלומים בעד שירותים כאמור, מרכיביהם של כל אלה והיחסים ביניהם³;

ב. מקום שבו השר לא קבע תעריף בעד **שירותי בזק** כלשהו חייבת בזק לקבוע תעריף סביר לשירות זה, ליתן על כך הודעה למנהל הכללי של משרד התקשורת לפני כניסתו של התעריף לתוקף ולהציע את השירות המדובר לציבור באורח שוויוני;

ג. התשלום היחיד שאותו רשאית בזק לגבות מלקוחותיה **שאינו בעד שירותי בזק** הינו תשלום בעד "ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים המגיעים בעד שירותי בזק ואשר לא שולמו במועד שנקבע לכך" כאמור בסעיף 16 לחוק התקשורת.

2.4 על קביעת שיעור התשלום שמשלמת בזק לבנק הדואר בגין תשלום חשבונותיה בבנק הדואר

23. סעיף 88(א)(1) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("חוק הדואר") מסמיך את שר התקשורת לקבוע את שיעור התשלום שישולם לבנק הדואר בגין מתן שירותים כספיים וזאת בהסכמת שר האוצר וועדת הכלכלה של הכנסת.

24. התשלום הנוגע בענייננו הוסדר בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) (הוראת שעה), התשס"ט-2008 ("תקנות הדואר"). תקנות אלה קובעות מהו השיעור שישלם "בעל חשבון" (בענייננו: בזק) בגין כל הפקדת כספים של "אדם אחר" (בענייננו: לקוח בזק) לחשבון. לשון אחר: תקנות הדואר קובעות מהו התעריף שתשלם בזק לבנק הדואר כל אימת שלקוח של בזק משלם את חשבון בזק בבנק הדואר.

25. ביום 30 ביולי 2009 תוקנו תקנות הדואר.³ התיקון שינה את שיעור התשלום שעל בעל חשבון לשלם לבנק הדואר בגין "הפקדת סכום לזכות חשבון מאת אדם אחר". התעריף החדש הוחל מיום 1 באוגוסט 2009 (תקנה 3). קודם לכן קבעו התקנות ששיעור התשלום הזה הינו סך של 5.05 ₪ **כולל** מס ערך מוסף. בעקבות התיקון שנכנס לתוקף בחודש אוגוסט 2009 שונה שיעור תשלום זה לסך של 5.05 **בתוספת** מס ערך מוסף.

מטעמי נוחות מצ"ב התקנות **כנספת 6**.

26. תקנות הדואר אינן מסתפקות בקביעה בדבר שיעור התשלום, אלא הן קובעות גם את זהות המשלם. לפי התקנות, המשלם במקרה של הפקדת סכום לזכות חשבון הינו "בעל החשבון" ולא האדם המפקיד לחשבון. במילים אחרות, מתקין התקנות הטיל על בזק לשאת בתשלום המשולם לבנק הדואר מתוך כוונה שלקוח בזק המבצע את התשלום בבנק הדואר – לא יישא בתשלום זה.

³ תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) (הוראת שעה) (תיקון), התשס"ט-2009 (קובץ התקנות, 6799; ט' באב התשס"ט, 30 ביולי 2009).

סיכום ביניים

27. מפועלם המשולב של חוק התקשורת, חוק הדואר, תקנות הבזק, תקנות הדואר ורישיון בזק עולות המסקנות הבאות:

א. בזק אינה רשאית לגבות מלקוחותיה תשלום כלשהו שאינו בעד שירותי בזק, אלא אם כן מדובר בתשלום הוצאות גבייה כאמור בסעיף 16 לחוק התקשורת;

ב. תעריפיה של בזק (בין המפוקחים בין הבלתי-מפוקחים) כוללים את כל ההוצאות הכרוכות במתן שירותי בזק ובכלל זה עלויות גבייה;

ג. בזק אינה רשאית להפלות בין לקוחותיה ואין צריך לומר כי גביית תשלומים מלקוחות מסוימים ואי-גבייתם מלקוחות אחרים מהווה אפליה כזו;

ד. מתקין תקנות הדואר חתר לכך שהתשלום בגין הפקדת כספים לחשבון בבנק הדואר לא יוטל על המפקיד. ואכן, כל בר-בירב יודע כי ביצוע תשלומים בבנק הדואר "אינו כרוך בעמלות".

28. בשים לב לאמור לעיל, קל להסיק כי לתובע קמו שורה של עילות תביעה כנגד בזק: עילה בגין עוולה של גזל, בגין הפרתה של חובה חקוקה, בגין התרשלות, בגין הפרת חוזה (ולחילופין: ביצוע חוזה בחוסר תום-לב) ובגין התעשרות שלא כדין.

29. אם לא די בכל אלה הרי שבזק הוסיפה חטא על פשע: היא לא טרחה להודיע לציבור לקוחותיה – כמתבקש וכמתחייב בנסיבות העניין – כי בכוונתה לגבות מהם תשלום כלשהו אך מחמת העובדה שהם פורעים את חובם כלפיה באמצעות בנק הדואר. היה על בזק למסור הודעה כאמור בדרכים אפקטיביות, משום שהציפייה של המשלמים בבנק הדואר הינה שהתשלום לא יהא כרוך בעמלה כלשהי.

30. למען הסר ספק יודגש מייד: אפילו הייתה מפרסמת בזק את דבר כוונתה לא היה בכך כדי להפוך את גביית הכספים לחוקית, שכן אי-החוקיות היא אינהרנטית; יסודה בכך שבזק גבתה מלקוחותיה כספים שלא כנגד מתן שירות כלשהו, בניגוד להוראות החוק ומבלי שניתן לה היתר לעשות כן. לכן, בנסיבות מקרה זה אי-הגילוי ואי-קיום חובת ההדגשה מצד בזק, כשלעצמם, אינם יכולים להשפיע על חובתה של בזק להשיב את הכספים.

3.ד עילות התביעה של התובע

בזקה ביצעה כלפי התובע עוולה של גזל

31. משלל העילות שמקימה התנהגות בזק ללקוחות כמתואר לעיל, דומה שהעילה ההולמת ביותר היא עילת הגזל הקבועה בסעיף 52 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]. האופן שבו חייבה בזק את התובע בתשלום מתאים להגדרה של עוולת הגזל בפקודה כמו כפפה ליד. כך מוגדרת העוולה בסעיף 52 לפקודה:

גזל הוא כשהנתבע מעביר שלא-כדין לשימוש עצמו מיטלטלין שהזכות להחזיקם היא לתובע, על ידי שהנתבע לוקח אותם, מעכב אותם, משמיד אותם, מוסר אותם לאדם שלישי או שולל אותם מן התובע בדרך אחרת.

המונח "מיטלטלין" הוגדר בסעיף 2 לפקודה גם כ"לרבות כסף..." ומכאן שגביית תשלום שלא כדין הינה, עקרונית, גזל.

32. על עוולת הגזל והגדרתה בסעיף 52 נאמר בפסיקה כך :

עוולת הגזל הוגדרה [...] בדרך נרחבת. לקיחת נכס של התובע ע"י הנתבע, עיכובו של הנכס, השמדתו או העברתו לאדם שלישי די בהם כדי להפוך את הנתבע לגולן ולעניין זה אין תום לבו וידיעתו את הנסיבות מעלים או מורידים. אף אם הגיע נכס של התובע לחזקת הנתבע וזה העבירו בתום לב מרשותו עשוי הנתבע להתחייב בתשלום נזיקין לתובע" (דנ"א 2658/97 **כנען נ' ממשלת ארצות הברית**, פסקה 10 לפסק דינו של השופט שי לוי (2003)).

באותו מקרה הוסיף בית-המשפט וציין ביחס לתכליתה של עוולת הגזל כי :

תכליתה של עוולת הגזל היא להגן על רכוש. העילה הנזיקית להגנה על רכוש, בדומה לתביעה קניינית, מוקנית מבלי שתהא לרוב רלבנטיות לשאלת קיום אשם מצד מי שפגע באינטרס המוגן. הדין מקנה עדיפות לבעלים המקורי על פני ה"גולן" מבלי לסייג זאת למקרים בהם רובץ לפתחו של ה"גולן" אשם כלשהו. צד שלישי המקבל לידיו נכס שדבק בו פגם קנייני, חשוף אפוא לא רק לסיכון כי הוא ייתבע להשבה בעין של הנכס, אלא לכך שיהפוך ל"גולן" וייתבע לפצות את הבעלים המקורי בגין הנכס, גם אם הנכס או תחליפו אינם נמצאים עוד בידיו.

על עוולת הגזל ראו גם ע"א 3656/99 **טראנסכלל נ' מ.א.ר מסחר וספנות**, פ"ד נו(4) 344, 360-359 (2001).

33. יוער כי פסקי-הדין הללו אינם עוסקים במצב דברים שבו ספק שירות שיש לו מיליוני לקוחות (כמו בזק) מתחיל לגבות מהם כספים שלא כדין תוך הצגת מצג חלקי וכוזב. נסיבות אלה צריכות להילקח בחשבון לצורך פירושה של עוולת הגזל.

34. כאמור, בענייננו, בזק נטלה כספים מהתובע שלא כדין ומבלי שהייתה לה זכות כלשהי לעשות כן. העובדה שהתובע שילם מרצונו את חשבון הבזק שכלל את החיוב האסור אינה מעלה ואינה מורידה לעניין זה: בזק לא הציגה לתובע מצג מדויק ומלא על דבר קיומו החיוב והסיבות להטלתו ואפילו הייתה עושה כן – לא הייתה לה זכות משפטית להציג בפני התובע מצג כאילו היא זכאית לתשלום מהם.

בזק ביצעה כלפי התובע עוולה של הפרת חובה חקוקה

35. כידוע, יסודותיה של עוולת הפרת חובה חקוקה על פי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] הינם: קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק; החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק; המזיק הפר את החובה המוטלת עליו; ההפרה גרמה לניזוק נזק; והנזק שנגרם הוא מסוג הנזקים שאליהם נתכוון החיקוק. כמו כן, כולל הסעיף יסוד נגיבי שלפיו החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון לשלול את הסעד בנזיקין (ראו למשל: ע"א 7130/01 **סולל בונה בנין ותשתית נ' תנעמי**, פ"ד נח(1) 1, 14 (2003); ע"א 145/80 **ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש**, פ"ד לז(1) 113 (1982)).

א. **התנאי הראשון (קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק).** על בזק מוטלת חובה מכוח חוק התקשורת לגבות מלקוחותיה תשלומים בגין "שירותי בזק" בלבד. זאת ועוד זאת, אפילו כאשר מדובר ב"שירותי בזק" אין לבזק זכות לדרוש מלקוחותיה תשלום כלשהו לפני נקיטת הפרוצדורה שהותוותה לכך בסעיף 38 לרישיונה (עליה להודיע למשרד התקשורת על כוונתה לחייב לקוחות בגין שירות בזק חדש שהיא נותנת ולאפשר למשרד לקבוע תעריפים לשירות החדש אם יתפוץ בכך). התשלום היחיד שאותו רשאית בזק לגבות שאינו בעד מתן "שירותי בזק" הינו גביית תשלומים מלקוחות מכוחן של תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987. חריג זה אינו רלוונטי לנסיבות המקרה כאן. לכן, בזק הפרה את הוראות סעיפים 15 ו-17 לחוק התקשורת, את הוראות התקנות שהותקנו מכוחם של סעיפים אלה וכן את הוראות סעיפים 38-39 לרישיון הבזק שניתן לה.

נוסף על כך, בזק הפרה בהתנהגותה את תקנות התקשורת; תקנות אלה הותקנו מכוחו של חוק הדואר. תכליתן הברורה היא להטיל את העלות הנובעת מתשלום חשבון בזק בבנק הדואר – על בזק ובזק לבדה. העובדה שבזק גלגלה אל לקוחותיה את החיוב הזה מהווה הפרה של תקנות הדואר.

ב. **התנאי השני (החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק).** אין צריך להכביר מילים על כך שהוראות חוק התקשורת הנוגעות בתעריפי בזק (סעיפים 15 ו-17), התקנות שהותקנו מכוחם של סעיפים אלה בכל הקשור לקביעת שיעורם של תעריפי בזק וכך גם הוראות הרישיון של בזק שעניינם קביעת תעריפים בגין שירותי בזק, נועדו כולם להגן על לקוחות הרוכשים שירותי בזק. אכן, בכל הקשור לקביעת תעריפים בגין שירותי בזק רשאי משרד התקשורת לקבוע את התעריפים בעצמו. הסמכה מרחיקת לכת זו נועדה להגשים בעיקר את המטרה של הגנה על צרכנים. בייחוד כך במקרה של בזק הנהנית ממונופולין באספקת שירותי טלפון נייד (כהגדרתו של המונח בחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988).

אין צריך לומר, כי גם תקנות הדואר נועדו להגן על לקוחות המשלמים את חשבונותיהם בבנק הדואר מפני מצב דברים שבו נותן השירות יגלגל אליהם את התשלום שעליו לשלם בעצמו לבנק הדואר.

ג. **התנאי השלישי (המזיק הפר את החובה המוטלת עליו).** מובן לגמרי שחייב הלקוחות בתשלום כלשהו בניגוד להוראות חוק התקשורת, לתקנות שהותקנו מכוחו ולרישיון בזק – מהווים הפרה מצד בזק של חובה המוטלת עליה.

ד. **התנאי הרביעי (ההפרה גרמה לניזוק נזק).** ההפרה גרמה לכל אחד מלקוחות בזק נזק כספי בשיעור הכספים ביתר ששילם לבזק ואשר הושטו עליו אך מחמת העובדה שהוא שילם חשבונות קודמים בבנק הדואר דווקא.

ה. **התנאי החמישי (הנזק שנגרם הוא מסוג הנזקים שאליה נתכוון החיקוק).** אכן, מטרתם של מערכת החקיקה המסועפת המסדירה את קביעת תעריפי בזק הינה למנוע מצב דברים שבו לקוחות מחוייבים בתשלומים שלא כדין בידי ספקים של שירותי בזק; יותר מכך: המחוקק ביקש להבטיח שגם במצב דברים שבו הוא עצמו לא קבע את התעריף – התעריף שייקבע בידי נותן השירות יהיה סביר (סעיף 17 לחוק התקשורת). ברור איפוא שהנזק שנגרם בנסיבות המקרה דנא הינו מסוג הנזקים שאותם התכוון החיקוק למנוע.

המסקנה היא איפוא שבזק הפרה שורה של הוראות חקוקות שכל תכליתן הגנה על לקוחותיה בדיוק מפני מעשים של בזק כמתואר לעיל.

הפרת חוזה

37. כידוע, כאשר קיימות הוראות בחיקוק הרלוונטיות ליחסים בין הצדדים מהוות הוראות אלה חלק מהחוזה בין הצדדים (ע"א 391/80 **לסרסון נ' שיכון עובדים**, פ"ד לח(2) 237 (1984)). לא כל שכן בענייננו, שבו מדובר במערך חקיקה קוגנטי שכל תכליתו הגנה על צרכנים המקבלים שירותי בזק מפני גביית תשלומים ביתר. לשון אחר: כל הוראה בחוק התקשורת, בתקנות התקשורת שהותקנו מכוחו וברישיון בזק שבו מחזיקה בזק ואשר יש לה השלכה על קביעת תעריפי בזק הופכת לחלק אינטגרלי ביחסים החוזיים שבין בזק ללקוחותיה ובכללם התובע.

38. זאת ועוד זאת: אין זה מתקבל על הדעת שבזק תהא רשאית לגבות מלקוחותיה כספים מבלי ליתן להם שירות כנגד תשלום זה. זאת, ללא תלות בשאלה אילו הוראות הכלילה בזק בחוזה עם לקוחותיה. אין צריך לומר כי דרישת התשלום מנוגדת לציפיותיהם הסבירות של הלקוחות המשלמים באמצעות בנק הדואר – הללו עושים כן לעתים קרובות מתוך כוונה להימנע מתשלום העמלה הכרוכה בביצוע התשלום בדרכים אחרות.

39. אכן, מה ההבדל העקרוני בין החיוב שחייבה בזק ללקוחות ששילמו לה באמצעות בנק הדואר לבין חיובם של לקוחות אחרים בגין הוצאות מהוצאות שונות שמוציאה בזק? מדוע לא מחייבת בזק את לקוחותיה בגין עמלות המשולמות על ידה לחברת האשראי? מדוע לא מחייבת בזק את לקוחותיה בגין תשלומים המשולמים על ידה (אם בכלל) לשופרסל בגין ביצוע התשלום שם? מדוע בזק לא מחייבת לקוחות בגין הוצאות השכר שהיא מוציאה? התשובה הפשוטה היא שגם בזק מודעת לכך שהיא אינה זכאית לגבות תשלומים כאלה; לא מכוח הוראות חקיקה ולא מכוח החוזה האחיד שנוסח על ידה.

המסקנה היא שגביית התשלומים מהתובע כמתואר לעיל היוותה גם הפרת חוזה.

בזק התעשרה שלא כדין על חשבון התובע

40. הוראת סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979 קובעת כך:

מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן - הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה.

41. בענייננו, בזק קיבלה מהתובע טובת הנאה שלא על פי דין. נקודת המוצא היא שמי שקיבל הטבה שלא על פי זכות שבדין חייב בהשבתה של טובת ההנאה למזכה. כפי שהוסבר בהרחבה, בזק גבתה מהתובע תשלומים מבלי ליתן להם כל שירות כנגדם ובנסיבות אלה לא יכול להיות ספק כי מדובר בתשלומים שהם "שלא על פי זכות שבדין" כלשונו של סעיף 1 לחוק עשיית עושר.

42. הלכה היא שרשויות ציבוריות חייבות בהשבה מקום שבו הן גבו כספים שלא כדין (ראו, למשל: ע"א 1761/02 **רשות העתיקות נ' מפעלי תחנות**, פ"ד ס(4) 545 (2006)).

הלכה זו חלה במצב דברים שבו מטילה רשות ציבורית על הפרט חיוב כספי כלשהו. אין צריך לומר כי דרישת חיוב כזו מהווה מצג כלפי הנוגע בדבר שהחיוב הכספי מטעם הרשות נעשה כדין. לפי הלכת **רשות העתיקות**, היענות לדרישת התשלום מצד הרשות בנסיבות אלה הינה טעות שבדין המקימה חובת השבה (**שם**, בעמ' 572).

43. בענייננו חלים על אחת כמה וכמה עקרונותיה של הלכת **רשות העתיקות** :

א. בזק אינה רשות ציבורית, אלא חברה מסחרית הפועלת מתוך כוונה להשיא את רווחיה ולהפיק רווחים לבעלי המניות. מובן כי שורה של שיקולי מדיניות מתחום המשפט הציבורי היפים ביחס לרשות מנהלית – אינם רלוונטיים כלל לחברה מסוגה של בזק ;

ב. בזק אפילו לא טרחה להבהיר לתובע ולכלל לקוחותיה שהם צפויים לשלם תשלום כלשהו (שאינו אלא קנס) בגין העובדה שהם שילמו לה את חשבונם הקודם באמצעות בנק הדואר (וידגש ויוזכר שוב: החיוב של הלקוחות בוצע באורח רטרואקטיבי בחשבון שהומצא להם כתודשיים לאחר ששילמו את החשבון הקודם);

נוסף על כך, בזק מעולם לא הבהירה, לא ללקוחותיה ואפילו לא לוועדה לתלונות הציבור של הכנסת, על יסוד מה היא דורשת מלקוחות ששילמו לה באמצעות הדואר "תשלום חד פעמי";

ג. אפילו היו הלקוחות מבינים את פשר החיוב ומבקשים להתנגד לו – הם היו חשופים לתביעה של ריבית פיגורים מבזק ונקיטת אמצעים אחרים וקשים בגין אי-ביצוע התשלום (ראו: ת"צ 5731-08-07 (מחוזי מרכז) **קיכל נ' בזק** (נבו; 8 במרץ 2010)). בקיצור: לא הייתה ללקוחות ברירה של ממש אלא לכבד את דרישת בזק ולשלם לה קנס בגין ביצוע התשלום הקודם בבנק הדואר.

44. סיכומה של נקודה זו: בעוד שבפרשת **רשות העתיקות** הייתה המשלמת (מפעלי תחנות) מודעת לביצוע התשלום אך לא לעובדה שלא מוטלת עליה חובה חוקית לשלמו, הרי שבענייננו, הלקוחות כלל לא היו מודעים לעצם החיוב (בוודאי שלא בזמן אמת) וממילא הם לא היו מודעים לעובדה שבזק מציגה להם דרישת תשלום בלתי-חוקית. בנסיבות אלה יש לחייב את בזק להשיב את כל הכספים שגבתה ביתר.

הנזק שנגרם לתובע

45. כפי שעולה מהעובדות שהוצגו לעיל, הנזק שנגרם לתובע עקב הגבייה שלא כדין הינו בשיעור של 11.76 ₪.

עילות התביעה: סיכום ביניים

46. אסור לבזק לגבות מלקוחותיה תשלומים שלא כנגד מתן שירות בזק (להוציא הוצאות גבייה). בזק הפרה את האיסור הזה ברגל גסה ובידיעה ברורה. לא פחות קשה מכך: היא גלגלה אל התובע תשלום שהמחוקק הטיל עליה וכיוון לכך שהיא ורק היא תישא בו (כקבוע בתקנות הדואר). אם לא די בכל אלה, בזק לא טרחה לידע את התובע בדבר החיוב למרות שהוא יוצר מצב דברים המנוגד לתפיסה הרווחת ולציפייתו הסבירה (שלפיה תשלומים בבנק הדואר הם הדרך הזולה ביותר לביצוע תשלום), ולא טרחה להסביר אפילו לוועדה מועדות הכנסת מהו הבסיס החוקי לחיוב זה. כל אלה מקימים לתובע שורה של עילות תביעה נגד בזק: עילות נזיקיות (גזל והפרת חובה חקוקה), עילות חוזיות (הפרת חוזה) ועילת השבה בגין התעשרות שלא כדין.

הסעדים המבוקשים

47. עובדות תובענה זו ממחישות כיצד חברה גדולה המספקת שירותים למיליוני אנשים ונהנית ממונופולין יכולה להתחיל לגבות מהם תשלומים שלא כדין; קשה מכך: החברה עושה כן תוך התעלמות מקביעות של הרגולטור הנוגע בדבר (משרד התקשורת) ומעמדה המובעת באופן ברור בידי חברי כנסת וארגונים צרכניים (המועצה הישראלית לצרכנות).

48. אם לא די בכל אלה, הרי שבזק לא הבהירה על שום מה ולמה היא החלה, דווקא בעיתוי שבו בחרה, להתחיל לגבות את התשלום ואף לא טרחה לידע את התובע בדבר כוונתה לעשות כן.

49. בחינה של השתלשלות העובדות מעוררות את הרושם הברור שבזק החליטה במודע ובמחשבה תחילה לגבות מלקוחותיה ובכללם התובע תשלום אסור בהתבסס על ההנחה שלפיה החלטת הגבייה אינה כרוכה בסיכון כלשהו מבחינתה: לא תוגש נגדה תובענה בעניין – מה טוב; תוגש נגדה תובענה ותוטל עליה חובה להשיב כספים שגבתה שלא כדין – ממילא מדובר בכספים שהיא לא זכתה לקבל מלקוחותיה בעבר.

מטעם זה חשוב כי בית-המשפט הנכבד יקבע "תג-מחיר" להתנהגות של ספקית שירות כמתואר בבקשה זו. אשר על כן מתבקש בית-המשפט הנכבד לחייב את בזק להשיב לתובע את שגבתה ממנו שלא כדין בהתאם לאותם תנאים שבה היא עצמה מחייבת את לקוחותיה בגין איחור בתשלום מצידם (תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גבייה), תשמ"ז-1987).

מכוחן של התקנות האמורות גובה בזק מלקוחותיה ריבית פיגורים בשיעור העומד כיום על 11.75% לשנה(!) וכן תשלום חד-פעמי בשיעור של 10 ₪ (ולעתים אף יותר מכך). יוער כי עד

לאחרונה נהגה בזק לגבות מלקוחותיה הוצאות גבייה גם מקום שלא נשאה בהוצאות כאלה וכי בית-משפט זה קבע כי נוהג זה היה פסול (קיכל נ' בזק לעיל).

50. אשר על כן מתבקש בית-המשפט ליתן לתובע את הסעדים הבאים :

א. לחייב את בזק להשיב לתובע את סכומי הכסף שהיא גבתה ממנו שלא כדין (סך של 11.76 ש"ח) וזאת בצירוף הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים ותשלומים כאמור בתקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גבייה), תשמ"ז-1987 ;

ב. לחייב את בזק בתשלום פיצוי מיוחד אחר לפי שיקול דעתו של בית-המשפט הנכבד ;

ג. להצהיר שבזק אינה רשאית לקבל תשלום כלשהו מהתובע מבלי שהיא נותנת לו שירות בזק או שירות כלשהו אחר בעד תשלום זה ;

51. אשר על כן מתבקש בית המשפט הנכבד לקבל את התביעה, להורות כמבוקש בסעיף 50 לעיל וכן להשית על הנתבעת את הוצאות הבקשה בצירוף שכר טרחת עורכי-דין ומס ערך מוסף כדין.

היום : 12 בספטמבר 2010.

כ/ ח'א כ"א
ד"ר שחר ולר, עו"ד
מ.ר 15862