

דבチ אליהו ת.ג. 43622398

עמי ב"כ ד"ר שחר ולר, עו"ד ואו תומר בר-נתן, עו"ד

ולר, דקל, עו"ד

מרכזו עזריאלי 5 (המגדל המרובע), קומה 27,

תל אביב 67023

טל': 073-7181718; פקס: 073-7181717

ה המבקש

- נגד -

בק החברת הישראלית לתקשורת בע"מ ח.צ. 52-0031931

עמי ב"כ ארדינסט, בן נתן ושות', עורכי דין

מרחי ברקוביץ' 4

תל אביב 64238

טל': 03-7770111; פקס: 03-7770101

המשיבת

הודעה על הגשת תובענה ובקשה לאישורה בתובענה ייצוגית

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

1. מס' הבקשה: 17712-09-10.
2. מועד הגשת הבקשה: 13 בספטמבר 2010.
3. הצדדים לבקשת: כמפורט לעיל.
4. הגדרת הקבוצה אותה ביקש התובע לייצג: "כל מי שיש לו חשבונות בזק בנק הדואר ושילם לבזק תשלום שהוא עליו אך משומש שישלים לה באמצעות בנק הדואר".
5. פרטי ב"כ התובע המייצג: כמפורט לעיל.
6. בית-המשפט אליו הוגשה הבקשה: בית-המשפט המחויזי מרכז.
7. השאלות של עובדה ומשפט הרלוונטיות לבקשתה: "האם רשות בזק לגבות מה המבקש ומהבעלי הקבוצה תשלום מבלי שניתן בנגדו שירות בזק כלשהו, וזאת אך מחתמת העובדה שהם משלמים את חשבונות הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר".

8. עילות התביעה: עולות גול, הפרת חובה חוקית, הפרת חוזה, עשיית עוشر ולא במשפט.

9. הטעדים המבוקשים:

- א.חייב את בזק להסביר לחבריו הקבועה כהגדורותם לעיל את כל סכומי הכספי שנגבו מהם שלא כדין (המודיעים כיום בסך הקרוב ל-10 מיליון ₪) עד למועד הגשת בקשה זו ותשלומים שישולםו, אם ישולםו, לבזק לאחר הגשתה של בקשה זו, וזאת בצוירוף הפרשי הצמדה, ריבית פיגוריים ותשלומים כאמור בתקנות הבזק (ריבית פיגוריים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987;
- ב.חייב את בזק בתשלום פיצוי מיוחד אחר לפי שיקול דעתו של בית-המשפט הנכבד;
- ג.להצהיר שבזק אינה רשאית לקבל תשלום כלשהו מלוקחותנית מבלתי שהוא נותנת להם שירות بعد תשלום זה;
- ד.להשיט על בזק את הוצאות התביעה ושכר טרחת עורכי דין בצוירוף מס ערך נוסף כדין.

מצ"ב להודעה זו :

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

העתק :

המומונה על הגנת הלקוח.

ברכה,
ד"ר שחר ולר, עו"ד
ב"כ המבוקש

בבית המשפט המחויז בפתח תקווה

ת.א. 10/

בש"א 10/

בעניין:

דבך אליהו ת.ז. 43622398

מרחוב רמב"ם 5 בית 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 המרובה, קומה 27)
תל אביב
טל': 03-7181718 ; פקס : 073-7181717

ה המבקש;

(התובע)

- נגזר -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

ת.צ 52-0031931 ("בזק")

מרכז עזריאלי 2, הבניין המשולש

רחוב מנחם בגין 132, תל אביב 61620

המשיב;

(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"), ולהוראות 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").

העתיק כתוב התביעה המוגש بد בבד עט הבקשה דנא מצ"ב **בנספח 1**.

ב. להגדיר את הקבוצה בשם מוגשת התובענה הייצוגית כדלקמן:

"**כל מי ששלם חשבונות בזק בבנק הדואר ושילם לבזק תשלום שוו**

השיטה עליו אך משום תשלום לה באמצעות בנק הדואר."

- ג. חייב את בזק להסביר לחבריו הקבוצה כהגדורותם לעיל את כל סכומי הכספי שנגבו מהם שלא כדין (המודعين כויס בסך הקרוב ל-10 מיליון ש"ח) עד למועד הגשת בקשה זו ותשלומים שיישולמו, אם ישולמו, לבזק לאחר הגשתה של בקשה זו, וזאת בגין הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים ותשלומים כאמור בתקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987;
- ד. חייב את בזק בתשלום פיצוי מיוחד אחר לפי שיקול דעתו של בית-המשפט הנכבד;
- ה. להצהיר שבזק אינה רשאית לקבל תשלום כלשהו מלוקחותיה מבלי שהיא נותנת להם שירות بعد תשלום זה;
- ו. להשיט על בזק את הוצאות הבקשה ושכר טרחת עורך דין בגין מס ערך נוסף כדין.
- כל התוצאות בבקשת זו הוספו, אלא אם כן נאמר אחרת.

A. פתיח דבר

1. עניינה של בקשה זו בתשלומים שגובה בזק שלא כדין מלוקחות הפורעים את חובם כלפיה באמצעות תשלום בبنк הדואר. ככל הידוע, מתחילת שנת 2010 החל בזק לגבות מכל לקוחות המשלים לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור של 5.88 %.
את התשלום האמור – המושת על כל לקוחות שפרע את חובו לבזק באמצעות תשלום בبنק הדואר – גובה בזק באופן רטראקטיבי. כך, בחשבונו הנשלח אל לקוחות שישלם את חובונו קודם באמצעות בנק הדואר מכלילה בזק דרישת תשלום על סך 5.88 % רק משום שהליך שילם את חובונו קודם בנק הדואר דזוקא ולא בדרך אחרת. למשל: לקוחות שפרע את חובון בזק בחודש ינואר 2010 באמצעות בנק הדואר נדרש לשלם בחשבונו החדש מרץ 2010 תשלום המכונה על ידי בזק "תשלום חד-פעמי" נוסף בשיעור של 5.88 %.
2. יודגש מיד: הליך חדש לשלם את התשלום הנוסף האמור למרות שבזק לא סייפה לו שום שירות שבעדו נדרש התשלום. במילים אחרות, עניינו בבנק שימושית בזק על קבוצת לקוחותיה שבחרו לפרוע את חובם כלפיה באמצעות בנק הדואר.
3. כמעט שאין צורך כי דרך כי דרך יוציא לפועל פולחן, מנוגדת לדין ולמושכלות ראשוניים של הגינות והוגנות ביחס לפק-לקות. 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 מתחזקה בחוזות-דעת משפטית שלפיה הגביה היא חוקית. דא עקא, נציגי בזק לא טרכו אפילו להסביר ולنمך מהו הבסיס המשפטי לטענות כאלו מדובר בגביה מותרת. זאת, למרות שנציג משרד התקשות שהשתתף באותו דיון הבahir כי מדובר בגביה בלתי-חוקית.
4. הרשות הברור מתגוברת נציגיה של בזק בדיון שקיים ועדת התלונות של הכנסת הינו שבזק מודעת היטב לבעיות (לשון המיטה) שבה נוגעה דרישת התשלומים שלו. אחרת, מדוע לא נתנה בזק מענה סדור, דבר דבר על אופניו, לטענות שהובילו כלפיה באזהה ישיבה? מדוע בחרו נציגי בזק לטען טענה סתמית בדבר קיומה של "חוות-דעת משפטי", טענה שאין בצדיה לא

nymok ולא הסבר? תמורה מכך: מדו"ע בכלל נדרשה לבזק חותת דעתו כלשהו אם היא סמוכה ובוטחת שהגביה הינה כדין?

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

.7. המוסד המשפטי של טובענה ייצוגית נולד, בין היתר, כדי להרתויע ספקים מסווגה של בזק מפני התנהגות דורסנית מהסוג דנא. הוא נדרש ליתן מענה למצב דברים שבו ספק שירות גובה שלא כדין סכומי בסוף נמכרים יחסית ממאות אלפי לקוחות כך שהגשת טובענה נגדו על ידי אדם היחיד אינה כదאית ממשום שהוא כרוכה בעליות העולות על שיעור הנזק שנגרם לויחד.

זו גם הטעם שבעניינו הוגשה טובענה זו: הוגשה נועד לחייב את בזק להשיב ללקוחותיה את שגבתה מהם שלא כדין ולהרתויע אותה וספק השירותים מהဏנות דומה בעתיד.

נעבור עתה להצגת הצדדים לתובענה.

ב. הצדדים והקבוצה המיוצגת

.8. **המשיבה.** בזק החברה הישראלית לתקשורת, היא חברה ציבורית הפעלת מכוון רישויון שקיבלה לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת"). בידוע, קווי בזק מותקנים ברובית בת-האב בישראל. מטעם זה ומטעמים נוספים, תעריפי השירותים העיקריים העיקריים שספקת בזק ללקוחותיה מוסדרים על ידי חוק התקשורת, תקנות שהותקנו מכוחו ורישיוון למטען שירותים בזק שניתנו לה מכוחו של חוק התקשורת. תעריפי בזק נקבעים בידי שר התקשורת, בפיקוח של שר האוצר וודעת הכספי של הכנסת (אלא אם כן בחר שר התקשורת שלא לקבוע תעריף מופוק לשירות בזק כלשהו; במקרה כזה חייבת בזק לדרש מהליך "תשלום סביר").

.9. **ה המבקש.** המבקש הינו אדם פרטיא ליד שנת 1939. הוא נהג לשלם את חשבון הבזק הנשלחים אליו באמצעות בנק הדואר מתוך כוונה להימנע מתשלום עמלת כלשהו בגין ביצוע התשלומים.

.10. **חברי הקבוצה.** חברי הקבוצה הם לקוחות של בזק אשר שילמו לה סך של 5.88 ש"ח פעמי אחד או יותר, אך מחמת העובדה שהם פרעו את חובם כלפי באמצעות תשלום בבנק הדואר. ככל הידוע, מספרם של חברי הקבוצה הוא לפחות 200 אלף אנשים הנוהגים לשלם את חשבון הבזק שלהם בבנק הדואר.

.11. כידוע, מרבית הצרכנים נוהגים כוום לשלם את חשבוןיהם לספק שירותים כזוגמת בזק באמצעות הוראות קבוע, כרטיסי אשראי וכל כיוצא. אמצעי תשלום אלה אינם מצרכיים וכיאה מדילית אמות ומתקבאים ללא צורך בנקיטת פעולה בידי הלוקות. לקוחות בזק שאין להם כרטיס אשראי או שאינם מנהלים חשבון עובר ושב בבנק איןם יכולים לשלם את חשבון בזק באמצעות האמוריהם. נוסף על כן, לקוחות לא מעטים מבקרים תשלום חשבונות בזק באמצעות בנק הדואר מתוך כוונה להימנע מתשלום עמלת כלשהו בגין ביצוע התשלומים.

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 בנק הדואר דוקא על-מנת להימנע מתשלום עמלה, מוסיפה משנה חמורה להחלטת בזק שהוא מושא בקשה זו.

ג. העבודות

12. מעיון בשני חשבונות בזק ששלט 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 ל"ש בכל חשבון (5.05 ל"ש בתוספת מס ערך מוסף). בחשבון נכתב, תחת הכתובת "תשלומיים משתנים" המונח "תשלומיים חד פעמיים" ולצדו הסכום של 5.05 ל"ש. בהמשך החשבון מופיעה כתורת גוספה "פעילותות ברמת הלוקוח" ואף כאן מופיעה הכתובת "תשלומיים חד פעמיים" ומתחתייה המילים "עלתת תשלום חן בנק הדואר" ולצדיה הספורות 5.05. מתחת לה החשבון, מתחת לכותרת "ליידיעת" מופיעות המילים הבאות:

"ליידעתכם, החל מתאריך 1/1/10 למשלמים את החשבון בסניפי בנק הדואר
תחוווף עמלה בסך 5.88 ל"ש החיוב יופיע בחשבון הבא". (ההדגשה הוספה).

כפי שהסביר, החיוב על סך 5.88 ל"ש (5.05 ל"ש בתוספת מס ערך מוסף) הוסיף לחשבונות באורח רטראקטיבי. לא פחות חשובה מכז היא העובדה שבניגוד למצג של בזק אין מדובר כלל "בעמלה", שכן עמלה ניתנת נגד שירות ואילו בזק לא סייפה שום שירות ללקוחותיה כנגד תשלום זה. ככל הידוע לבקשתו, ולפי חשבונות הבזק המוצאים כרגע ברשותו, הוא שילם לבזק לפחות סך של 11.76 ל"ש שאוטם דרשה ממנו בזק, משום ששלט שני חשבונות בזק קודמים באמצעות בנק הדואר.

חשבונות הבזק הרלוונטיים מצ"ב בגספ 2.

14. במועד ביצוע התשלום לא היה המבקש מודיע לכך שbezק תחייב אותו ב"תשלום מיוחד" כלשהו בגין עצם העובדה ששלט בנק הדואר. הדבר עמד בניגוד גמור לציפיותו של פיה ביצוע תשלומיים באמצעות בנק הדואר אינו כורוכים בעמלה כלשהי. מסתבר כי הוגשנו נגד בזק תלונות לועדה לפניות הציבור של הכנסת בגין החיוב כאמור. בעקבות זאת קיימה הוועדה דיוון. בדיוון השתתפו נציגים של המשיבות, של המועצה הישראלית לצרכנות, של משרד התקשרות, של הרשות להגנת הצרכן ועוד. מקריאת הפרוטוקול מצטיירת התמונה הבאה:

א. במועד כלשהו החליטה בזק לנבות מכל אפשרות לבזק המשלים לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור השווה לעמלה שעלייה לשפט לבנק הדואר כל אימת שלקוח בוחר לשלם את חשבונו באמצעותו; העמלה שמשלמת בזק לבנק הדואר הינה בשיעור של 5.05 ל"ש בתוספת מס ערך מוסף (סך של 5.88 ל"ש כאשר שיור מס הערך המוסף היה (16.5%;

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

ג. עדמת משרד התקשרות היא –

"שאסור היה ל[זוק] לבצע את גביית התשלומים הנוסף זהה בחשבון הטלפון, משום שהתעריפים של זוק, בעיקר התעריפים של השירותים הבסיסיים של זוק, הם תעריפים שנמצאים בפיקוח, הם נקבעים מדי כמה שנים ויש מגנון של עלייה בתעריפים. בשקלול של התעריף נקבעות כל העליות של זוק, גם עלויות הגביה של זוק" (עמ' 29 לפרטוקול וכן עמ' 30);

ד. עדמת משרד התקשרות שלפיה מדובר בגביה בלתי-חוקית הובירה היבט לזוק עוד קודם ליישבת הוועדה (עמ' 31 לפרטוקול);

ה. עדמת המועצה הישראלית לצרכנות הינה שאסור היה לזוק לגבות את התשלומים מלוקחות המשלימים בגין הדואר (עמ' 3 ; 8 לפרטוקול);

ו. עדתם של יו"ר הוועדה (חבר הכנסת אורי מקלב) ומשתתפים אחרים הייתה שזוק לא מסרה כלל הודעה ללקוחות בדבר גביית התשלומים וכי יש בגביה משום הכנסת יד לכיסם של הלקוחותambil לידע אותם על כך (עמ' 5 לפרטוקול);

ז. קבוצת הלקוחות של המשيبة 1 המשלמת מדי חודש חשבונות של זוק באמצעות בנק הדואר מונה כ-200 אלף אנשים (עמ' 6 לפרטוקול); כמו כן, התשלום השנתי הכלול שמשלמת זוק לבנק הדואר הינו כ-15 מיליון ש"ח (עמ' 11 לפרטוקול);

ח. נכון למועד שבו התקיימה הישיבה, זוק לא פרסמה הודעה בדבר החיוב בתשלום נוסף עקב ביצוע התשלום בגין הדואר (עמ' 21 לפרטוקול);

ט. אחת מחברות הכנסת שהשתתפו בישיבה (يولיה שמאלוב ברקוביץ') כינתה את חתנהוגותה של זוק התנהוגות "עוזת מצח" (עמ' 32 לפרטוקול).

פרוטוקול הדיון מיום 16 במרץ 2010 מצ"ב מנסף 3

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

"**תוכל לשלם בסניפי הדואר חשבונות שונים ללא עמלת דלק, במזומנים ובאמצעות שיק של כל בנק...".** (ההדגשות במקור).

עוד נאמר באתר בנק הדואר כך :

" 1.1. השירותים הבנקאים של חברת דוואר ישראל מקבלים מהציבור תשלום למוטבים שהם בעלי חשבון בבנק הדוואר – תשלום מיסים למשלה ורשויות מקומיות, תשלום עבור חשמל, טלפון, גז מים וכדומה.

1.2. כל אדם יכול לבצע תשלום באשנבי הדוואר למוטב שהוא בעל חשבון בבנק הדוואר, לא עלמת דפק, בזמן ובאמצעות שיק של כל בנק ובמקרים מסוימים גם באמצעות כרטיסי אשראי" (ההדגשות הוספו).

דפי האינטרנט לאתר האינטרנט של חברת הדוואר מצ"ב בנספח 4.

16. הפרטום באתר האינטרנט של הדוואר הוא נכון ומדויק. כך, גם לאחר שbezok החלה להשיט תשלום בתיוחקי על לקוחות המשלמים לה את חשבון הבזוק שלהם באמצעות בנק הדוואר. זאת, משום שבנק הדוואר אין גובה מהלקחות עמלה כלשיי בגין ביצוע התשלומים. נוסף על כך חשוב לכך: התשלום שגובהו בזק אינו ראוי לכינוי "עלמה", שכן "עלמה" נגativa כלפי שירות ובנסיבות העניין דנא – בזק כלל לא נותנת שירות מיוחד לקוחות המשלמים את חשיבותו בחשבוניותם באמצעות בנק הדוואר.

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

18. למען שלמות התמונה יוער כי העובדה שבזק החיליטה להתחיל לחייב לקוחות בתשלומים אך בגין העובדה שהם בחרו לשלם את חשבון הבזוק שלהם באמצעות בנק הדוואר, פורסמה בעיתונות המקומית. הפרטומים הללו לא היו פרטומים של בזק וככל הידוע – בזק לא יזמה אותן.

דוגמאות של פרטומים על אוזות גביה התשלום מלוקחות המשלמים את חשבון הבזק בנק הדואר מצ"ב בנספח 5.

עד כאן העובדות. פרטן הבא מעוד על עילות התביעות של המבוקש ושל חברי הקבוצה כלפי בזק. כפי שיובהר, לא יכול להיות ספק כלל שבזק גבתה מה המבקש ומקבצת לקוחות שעמה הוא נמנה, כספים שלא כדין וכי עליה להסביר כספים אלה.

ד. עילות התביעה

ד.1. על אופן קביעת טרify בזק בנסיבות אגו

20. התשלומים بعد שירותי בזק מוסדרים סטטוטורית בפרק ח' לחוק התקשרות.¹ כך קובעות הוראות חוק התקשרות הרלוונטיות לעניינו:

¹ המונח "שירותי בזק" הוא מונח מורכב: הגדרתו מבוססת על שלושה מונחים אחרים המוגדרים במאור לחוק התקשרות ("בזק", "ሚתקן בזק" ו"פעלת בזק"). המונח "בזק" מוגדר כ"שירות, העברה או קליטה של סימנים,אותות, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות

15. (א) השר, בהסכמה שר האוצר, רשאי לקבוע בתקנות –

(1) תשלוםם بعد השירותים הנחננים בידי בעל רישיון;

(2) דרכיהם לחישוב החשלומים بعد שירותים כאמור, מרכיביהם של כל אלה והיחסים ביניהם.

....

16. השר, בהסכמה שר האוצר ובאישור ועדת הכללה ועדת הכספיים של הכנסת, רשאי לקבוע בתקנות חובה ותנאים להשלום ריבית פיגורית, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלוםם המגיעים بعد שירות בזק ואשר לא שולמו במועד שנקבע לכך².

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

כידוע, שר התקשרות השתמש בסמכותו לפי סעיף 15 לחוק התקשרות כך שחלק הארי של تعريفה של בזק קבועים בתקנות (תקנות התקשרות (בזק ושידורים) (חינוך תשלוםם بعد שירות בזק והצמדתם), תשס"ג-2003; תקנות התקשרות (בזק ושידורים) (תשלומים بعد שירות בזק), תשס"ז-2007). **تعريف בזק בוליליט, מטבע הדברים, גם עלויות שהן נושא בזק לצורך גביית התשלום.**

זאת ועוד, סעיפים 38-39 לרשון הבזק של בזק מסדיירים את אופן קביעת تعريفה. סעיף 38 לרשון מטיל על בזק חובה להודיע למנהל הכללי של משרד התקשרות (או מי שהוסמך מטעמו) כי בכוונתה ליתן "שירות בזק" חדש ואם הלה מודיע על כוונה לקבוע تعريف לשירות – נאסר על בזק לספק את השירות עד לקביעת تعريف כאמור, אלא בתנאים הקבועים בסעיף 38.2 לרשון.

ככל שהדברים אמרים בשירותי בזק שלגביהם לא נקבע تعريف מפוקח – על בזק להודיע למנהל הכללי של משרד התקשרות מהו התעريف שנקבע על ידה עוד לפני כניסה לתוקף (סעיף 39.1 לרשון). כאשר הتعريف בגין שירות בזק מסוים אינו מפוקח מוטלת על בזק חובה לדוחש בעדו "תשלום סביר" ולהציגו "לכל דורש, ללא אפליה, בתנאים שווים ובתעריף אחיד" (סעיף 39.3 לרשון).

פרק ט' לרשון בזק שכותרתו "תשלומים بعد שירותי החברה" מצ"ב בנספח 6.

24. אם כן, מהטעיפים הרלוונטיים של חוק התקשרות, התקנות המסדירות את קביעת تعريف בזק ותנאי הרישון שמכחו פועלת בזק מצטירת התמונה הבאה:

אלקטומגנטית אחרות"). "מיתקן בזק" הינו "מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, ולענין פרקים ז'-ח' – מיתכן או התקן המשמש או המוצע לשימוש לארכי בזק והכל לרבות ציר קזה", ואילו "פעלת בזק" היא "פעלת מיתכן בזק, התקנתו, בניתו או קיומו, הכל למטרת בזק". רק בשלב האחרון מוגדר המונח "שירותי בזק" כ"יצוע פעולות בזק למען הולמת".

יודע כי סעיף 16 לחוק התקשרות אינו רלוונטי לשאלת האם הרשות תהיה לבזק לגבות תשלום כלשהו מלוקחות ששילמו את הרשות בזק שלהם באמצעות בנק החזארה. זאת, מושם שהሂערן עוסק לפי לשונו הברורה אך ורק בתשלומים שבזק זכאי להם במקרה של סיכון לא תשלום לה תשלום כלשהו במועד שנקבע לכך. סעיף 16 הוכלל בצעיטות הן למען שלמות התמונה הן משום שיש לו נפקות לעניין שיעור החשבה שבו יש לחזיב את בזק. לעניין שיעור החשבה עוד נחזר בהמשך.

- א. שר התקורת, בהסכמה שר האוצר, רשאי לקבוע את התעריפים **بعد שירותו בזק** שיגבה בעל רישיון; הלה רשאי לקבוע לא רק את שיעור התעריף אלא גם את ה"דרכים לחישוב החשלומים בעד שירותים כאמור, מרכיביהם של כל אלה והיחסים ביניהם";
- ב. מקום שבו השר לא קבע תעריף בעד שירות בזק כלשהו חייבות בזק לקבוע תעריף סביר לשירות זה, ליתן על כך הודעה למנהל הכללי של משרד התקורת לפני כניסה של התעריף לתוקף ולהציג את השירות המדבר לציבור באורת שוויוני;
- ג. התשלום היחיד שהוא רשאי בזק לגבות מלוקחותנית **שאיינו בעד שירותו בזק** הינו תשלום בעד "ריבית פיגורום", הפרשי הצמדה והוצאות גיבה על תשלוםם המגיעים בעד שירותו בזק ואשר לא שולם במועד שנקבע לכך" כאמור בסעיף 16 לחוק התקורת.
- 2. על קביעת שיעור התשלום שמשלמת בזק לבנק הדואר בגין תשלום חשבונותיה בבנק הדואר**
- .25 סעיף 88(א)(1) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("חוק הדואר") מסמיך את שר התקורת לקבוע את שיעור התשלום שישולם לבנק הדואר בגין מתן שירותים כספיים וזאת בהסכמה 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 הפקודת 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 חשבונו בזק בבנק הדואר.
- .27 ביום 30 ביולי 2009 תוקנו תקנות הדואר.³ התקנון שינה את שיעור התשלום שעל בעל חשבונו לשלם לבנק הדואר בגין "הפקודת סכום לזכות חשבון מאות אדם אחר". התעריף החדש הוחל מיום 1 באוגוסט 2009 (תקנה 3). קודם לכן קבעו התקנות ששיעור התשלום הזה הינו סך של 5.05 ל"מ כולל מס ערך מוסף. בעקבות התקנון שנכנס לתוקף בחודש אוגוסט 2009 שונה שיעור תשלום זה לסך של 5.05 **בתוספת** מס ערך מוסף.
- מטעני נוחות מצ"ב התקנות כנספה 7.**
- .28 תקנות הדואר אינן מסתפקות בקיומה בדבר שירות התשלום, אלא הן קובעות גם את זהות המשלים. לפי התקנות, המשלים במקרה של הפקודת סכום לזכות חשבון הינו "בעל החשבון" ולא האדם המפקיד לחשבון. במילוי 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, ט' באב התשס"ט, 30 ביולי 2009). 6799

סיכום ביניים

29. מפעלת המשולב של חוק התקורת, חוק הדואר, תקנות הבזק, תקנות הדואר ורישון בזק עלות המskinות הבאות:
- א. בזק אינה רשאית לגבות מלוקחותיה תשלום כלשהו שאינו بعد שירותו בזק, אלא אם כן מדובר בתשלום הוצאות גבייה כאמור בסעיף 16 לחוק התקורת;
- ב. تعريفה של בזק (בין המפקידים בין הבלתי-פקידים) כוללים את כל הוצאות הכרוכות במתן שירותו בזק ובכלל זה עלויות גבייה;
- ג. בזק אינה רשאית להפלות בין ל��חותיה ואין צורך לומר כי גביית תשלום מלוקחות מסויימים ואי-గבייטם מלוקחות אחרים מהוות אפליה כזו;
- ד. מתיקן תקנות הדואר חתר לכך שהתשלום בגין הפקודת כספים לחשבון בבנק הדואר לא יוטל על המפקוד. ואכן, כל בר-בי-רב יודע כי ביצוע תשלוםים בבנק הדואר "אינו כרוך בעמלות".
30. בשים לב כאמור לעיל, קל להסיק כי לבקשתו ולהברי הקבוצה כמו שורה של עלויות תביעה נגד בזק: עילה בגין עולה של גזל, בגין הפרטה של חובגה חוקקה, בגין התרשלות, בגין הפרת חוזה (ולחילופין: ביצוע חוזה בחוסר תום-לב) וב בגין התעשרות שלא כדין.
31. אם לא די בכל אלה הרי שבזק הוסיף חטא על פשע: היה לא טרחה להודיע לציבור ל��חותיה – במתבקש וכמתחייב בנסיבות העניין – כי בכוונתה לגבות מהם תשלום כלשהו אך מחתמת העובדה שהם פורעים את חובם כלפי באמצעות בנק הדואר. היה על בזק למסור הודעה כאמור בדרכים אפקטיביות, מושם שהחלטה של המשלמים בבנק הדואר הינה שתתשלם לא יהא כרוך בעמלה כלשהי.
32. למען חסר ספק יודגש מיד: אפילו הייתה מפרסמת בזק את דבר כוונתה לא היה בכך כדי להוכיח את גביית הכספיים לחוק, שכן אי-חווקיות היא אינו-רנטית; יסודה בכך שבזק גבתה מלוקחותיה כספים שלא כנגד מתן שירות כלשהו, בנגדו להוראות החוק ומבליל שנitin לה יותר לעשות כן. لكن, בנסיבות מקרה זה אי-הגלווי ואי-קיים חובת ההdagשה מצד בזק, ככלעצם, אינם יכולים להשפיע על חובתו של בזק להסביר את הכספיים.
33. **3.3. עלויות התביעה של המבקש וחברי הקבוצה נגד בזק**
- בזק ביצעה כלפי התובע וכל חברי הקבוצה עולה של גזל**
33. משלל העילות שמקימה התנהגות בזק לkekות כמותואר לעיל, דומה שהעליה החולמת ביוטר היא עילת הגזל הקבועה בסעיף 52 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]. האופן שבו חייבה בזק את לkekותיה בתשלום מתאים להגדירה של עולות הגזל בפקודה כמו כפפה לידה. כך מוגדרת העולה בסעיף 52 לפקודה:

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

המונח "מייטלטליין" הוגדר בסעיף 2 לפקוודה גם כ"לרבבות כספ..." ומכאן שבגיית תשלום שלא כדין הינה, עקרונית, גוז.

34. על עולות הגוז והגדرتה בסעיף 52 נאמר בפסקה כך :

עלולות הגוז הוגדרה [...] בדרך נרחצת. לكيית נכס של התובע ע"י הנتابע, עיכובו של הנכס, השמדתו או העברתו לאדם שלישי רוי בהם כדי להפוך את הנتابע לגוזן ולענין זה אין תום לבו ויודיעתו את הניסיבות מעלים או מורדים. אף אם הגיע נכס של התובע לחזקת הנتابע וזה העבירו בתום לב מרשותו עשוי הנتابע להתחייב בתשלום נזקון לתובע" (דניא 2658/97 בגע נ' ממשלה ארצות הברית, פסקה 10 לפסק דין של השופט שי לוין (2003)).

באותנו מקרה הוסיף בית-המשפט וציין ביחס לתכילתת של עולות הגוז כי :

תכילתת של עולות הגוז היא להגן על רכוש. העילה הנזקית להגנה על רכוש, בדומה לחייבת קניינית, מוקנית מבלי שתהא לרוב רלבנטיות לשאלת קיום אשם מצד מי שפגע באינטרס המוגן. הדין מקנה עדיפות לבעלים המקוריים על פני ה"גוזן" מבלי לסייע זאת למקרים בהם רובץ לפתחו של ה"גוזן" אשם כלשהו. צד שלישי מקבל לידי נכס שדקב בו פגס קנייני, חשוף אפוא לא רק לסיכון כי הוא יঢיבע להשבה בעין של הנכס, אלא לכך שהוא פונה ל"גוזן" וייתבע לפצות את הבעלים המקורי בಗין הנכס, גם אם הנכס או תחילפו אינם נמצאים עוד בידיו.

על עולות הגוז ראו גם ע"א 3656/99 טראנסבל נ' מ.א.ר משרד וספנות, פ"ד נ(4) 360- 359 (2001).

35. יור כי פסקי-דין הללו אינם עוסקים במצב דברים שבו ספק שירות שיש לו מילionario ל��וחות (כמו בזק) מתחילה לגבות מהם כספים שלא כדין תוך הצגת מצג חלקי וכוזב. נסיבות אלה צריכות להילך בחשבון לצורך פירושה של עולות הגוז.

36. כאמור, בעניינו, בזק נתלה כטפים מההתובע וכל הלקוחות הדומים לו שלא כדין ובבלתי שחייתה לה זכות כלשי לעשות כן. העבודה שחברי הקבוצה שלמדו מרצונים את חשבון הבזק שכלל את החיוב האסור אינה מעלה ואנייה מורידה לעניין זה : בזק לא הציגה לkekוחותיה מצג מדויק ומלא על דבר קיומו חייב והסיבות להטלתו ואפילו הייתה עשוה כן – לא הייתה לה זכות משפטית להציג בפני לkekוחותיה מצג כאילו היא זכאית לתשלום מהם.

בזק ביצהה כלפי התובע וחברי הקבוצה עלולה של הפרת חובה חוקית

37. ביזוע, יסודותיה של עולות הפרת חובה חוקית על פי סעיף 63 לפקוודת הנזקן [נוסח חדש] הינם : קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק ; החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הנזקוק ; המזיק הפך את החובה המוטלת עלייו ; ההפרה גרמה לנזק נזק ; והנזק שנגרם הווא מסוג הנזקים שאליו מתכוון החיקוק. כמו כן, כולל הסעיף יסוד נגטיבי שלפיו החיקוק, לפי פירושו הנוכחי, לא התכוון לשולל את הסעד בנזקן (ראו למשל: ע"א 01/1307 סולל בונה בניין ותשתיות נ' תנעמי, פ"ד נ(1) 14 ; ע"א 80/145 וענין נ' המועצה המקומית בית המשפט, פ"ד ל(ז) 113 (1982)).

א. **התנאי הראשון** (קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק). על בזק מוטלת חובה מכוח חוק התקשות לגבות מלכחותיה תשלוםים בגין "שירותי בזק" בלבד. זאת ועוד זאת, אףלו כאשר מדובר ב"שירותי בזק" אין לבזק זכות לדרש מלכחותיה תשלום כלשהו לפני נקיטת הפרטזהה שהותווה לכך בסעיף 38 לרישוינה (עליה להודיע למשרד התקשות על כוונתה לחייב ל��וחות בגין שירות בזק חדש שהיא נותנת ולאחר מכן למשרד לקבוע תעריפים לשירות החדש אם יחפוץ בכך). התשלומים היחיד שאותו רשאית בזק לגבות שאינו بعد מתן "שירותי בזק" הינו גביה תשלוםים מלכחות מכוחן של התקנות הבזק (ריבית פיגורית והוצאות גביה), תשמ"ז-1987. חריג זה אינו רלוונטי לנסיבות המקורה כאן, בזק הפרה את הוראות סעיפים 15 ו-17 לחוק התקשות, את הוראות התקנות שהותקנו מכוחם של סעיפים אלה וכן את הוראות סעיפים 38-39 לרישוין הבזק שניתן לה.

נוסף לכך, בזק הפרה בהתנהוגותה את התקנות התקשות; התקנות אלה הותקנו מכוחו של חוק הדואר. תכליתו הבוחרה היא להטיל את העלות הנובעת מתשלום שבועון בזק בבנק הדואר – על בזק ובזק בלבד. העובדה שbzק גללה אל ל��וחותיה את החיבור הזה מהוות הפרה של התקנות הדואר.

ב. **התנאי השני** (חיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הנזוק). אין צורך להזכיר מילאים על כך שההוראות חוק התקשות הנוגעות בתעריפי בזק (סעיפים 15 ו-17), התקנות שהותקנו מכוחם של סעיפים אלה בכל הקשור לקביעת שיעורם של תעריפי בזק וכן גם הוראות הרישוין של בזק שעניינים קביעת תעריפים בגין שירות בזק, נועד כולם להגן על ל��וחות הרוכשים שירותים בזק. אכן, בכל הקשור לקביעת תעריפים בגין שירות בזק רשאי משרד התקשות לקבוע את התעריפים בעצמו. הסמכה מרוחיקת לכך זו נועדה להגשים בעיקר את המטרה של הגנה על צרכנים. במיוחד כך במקרה של בזק הנחנית ממונופולין באספקת שירותי טלפון נייח (כהגדתו של המונח בחוק החכמים העסקיים, תשמ"ח-1988).

אין צורך לומר, כי גם התקנות הדואר נועדו להגן על ל��וחות המשלמים את חברותיהם בבנק הדואר מפני מצב דברים שבו נותן השירות יגלא אליהם את התשלום שעליו לשלם בעצמו לבנק הדואר.

ג. **התנאי השלישי** (המזיק הפר את החובה המוטלת עליו). מובן למגרי שחייב הל��וחות בתשלומים כלשהו בגין ההוראות חוק התקשות, התקנות שהותקנו מכוחו ולרישוין בזק – מהווים הפרה מצד בזק של חובה המוטלת עליו.

ד. **התנאי הרביעי** (ההפרה גרמה לנזוק נזק). ההפרה גרמה לכל אחד מלcloakות בזק נזק כספי בשיעור הכספי ביתר תשלום בזק ואשר הושטו עליו אך מחתמת העובדה שהוא שילם חשבונות קודמים בבנק הדואר דזוקא.

ה. התנאי החמישי (הנזק שנגרם הוא מסווג הנזקים שאליו נקבעו החיקוק). אכן, מטרתם של מערכות החוקה המסייעת המצדיה את קביעת תעריף בזק הינה למונע מצב דברים שבו לכוחות מחויבים בתשלומים שלא כדין בידי ספקים של שירותים בזק; יותר מכך: החוק בקש להבטיח שגם במצב דברים שבו הוא עצמו לא קבע את התעריף – התעריף שייקבע בידי נוטן השירות יהיה סביר (סעיף 17 לחוק התקשרות). ברור איפוא שהנזק שנגרם בנסיבות המקרה דנא הינו מסווג הנזקים שאוטם הקבעו החיקוק למונע.

המסקנה היא איפוא שבזק הפרה שורה של הוראות חוקיות שככל תכליתן הגנה על לכוחותיה בדיקת מפני מעשים של בזק כמתואר לעיל.

הפרת חוזה

.39. כידוע, כאשר קיימות הוראות בחיקוק הרלוננטיות ליחסים בין הצדדים מהוות הוראות אלה חלק מהחוות בין הצדדים (ע"א 391/80 **לסלאון נ' שיבכו עובדים**, פ"ד לח(2) 237 (1984)). לא כל שכן בעניינו, שבו מזכיר במערך חקיקה קוגניטי שככל תכליתו הגנה על זרכנית המקבלים שירותים בזק מפני גביהם של תלמידים ביותר. לשון אחר: כל הוראה בחוק התקשרות, בתקנות התקשרות שהותקנו מכוחו וברישון בזק שבו מחייבת בזק ואשר יש לה השלה על קביעת תעריף בזק הופכת לכך אינטגרלי ביחסים החווים שבין בזק לכוחותיה.

.40. זאת ועוד זאת: אין זה מתבל על הדעת שבזק תהא רשאית לגבות מלקוחותיה כספים מבלי ליתן להם שירות נגד תשלום זה. זאת, ללא תלות בשאלת אילו הוראות הכלילתי בזק ב חוזה עם לכוחותיה. אין צורך לומר כי דרישת התשלום מנוגדת לצפיפות הסבירות של הלקוחות המשלימים באמצעות בנק הדואר – הללו עושים כן לעיתים קרובות מתוך כוונה להימנע מתשלום העמלה הכרוכה ביצוע התשלום בדרכים אחרות.

.41. אכן, מה החבדל העיקרי בין החוב שחייב בזק לכוחות שישלמו לה באמצעות בנק הדואר לבין חיובם של לכוחות אחרים בגין הוצאות מהוצאות שונות שמצויה בזק? מודיע לא חייבת בזק את לכוחותיה בגין עמלות המשלימים על ידה לחברת האשראי? מודיע לא חייבת בזק את לכוחותיה בגין תשלום המשלימים על ידה (אם בכלל) לשופרסל בגין ביצוע התשלום שם? מודיע בזק לא חייבת לכוחות בגין הוצאות השכר שהיא מוציאה? התשובה פשוטה היא שגם בזק מודעת לכך שהיא אינה צריכה לגבות תשלוםים כאלה; לא מכוח הוראות חקיקה ולא מכוח החוזה האחד שנוסח על ידה.

המסקנה היא שגבית התשלומים מבעלי הקבוצה כמתואר לעיל היotta גם הפרת חוזה.

בזק התעשרה שלא כדין על חשבונו של חברי הקבוצה

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

מי קיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן - הוגה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזוכה), חייב להסביר למזוכה את הזוכה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שווייה.

43. בעניינו, בזק קיבל מהותבע וקבוצות הלוקחות שעמה הוא נמנה – טובת הנאה שלא על פי דין. נקודת המוצא היא שמי שקיבל הטבה שלא על פי זכות שבדין חייב בהשbetaה של טובת הנאה למוצה. כפי שהוסבר בהרחבה, בזק גבtha מהлокחות השיכים לקבוצה תשלומיים מבלי ליתן להם כל שירות נגדים ובנסיבות אלה לא יכול להיות ספק כי מדובר בתשלומיים שהם "שלא על פי זכות שבדין" כלשונו של סעיף 1 לחוק עשייה עשר.
44. הלה היא שרשיות ציבוריות חיבות בהשbetaה מקום שבו הן גבו כספים שלא כדין (ראו, למשל: ע"א 1761/02 רשות העתיקות נ' מפעלי תחנות, פ"ד ס(4) 545 (2006)).
- הלה זו חלה במצב דברים שבו מטילה רשות ציבורית על הפרט חיוב כספי כלשהו. אין צורך לומר כי דרישת חיוב כזו מהוות מצג כלפי הנוגע בדבר שהחייב הכספי מטעם הרשות נעשה כדין. לפי הlecture רשות העתיקות, היענות לדרישת התשלום מצד הרשות בניסיבות אלה הינה טעות שבדין המקימה חובת השבה (שם, עמ' 572).
45. בעניינו חלים על אחת כמה וכמה עקרונותיה של הlecture רשות העתיקות:
- בזק אינה רשות ציבורית, אלא חברה מסחרית הפועלת מתוך כוונה להשיא את רוחה ולהפיק רוחים לבני המנויות. מובן כי שורה של שיקולים מדיניות מתחום המשפט הציבורי היפים ביחס לרשות מנהלית – אינם רלוונטיים כלל לחברה מסווגה של בזק;
 - בזק אפילו לא טרחה להבהיר לחבריו הקבוצה שהם צפויים לשלם תשלום כלשהו (שאינו אלא קנס) בגין העובדה שהם שלימנו לה את חשבונם הקודם באמצעות בנק הדואר (וiodash וyozker שב: החיוב של הלוקחות בוצע באמצעות רטרואקטיבי בחשבונו שהומצא להם כחודשיים לאחר ששילמו את החשבון הקודם);
 - נוסף על כך, בזק מעולם לא הבירה, לא לлокחותיה ואפילו לא לוועדה לתלונות הציבור של הכנסת, על יסוד מה היא דורשת מלוקחות ששלימו לה באמצעות הדואר "תשלום חד פעמי";
 - אפילו היו הלוקחות מבינים את פשר החיוב וUMBRAKS לנגדם – הם היו חשובים לתביעה של ריבית פיגורית מבזק ונקיות אמצעים אחרים וקשיים בגין אי-биיצוע התשלום (ראו: ת"י' 07-08-5731 (מחוזי מרכז) קידל נ' בזק (ນבו; 8 במרץ 2010)).
בקיצור: לא הייתה לлокחות ברירה של ממש אלא לכבד את דרישת בזק ולשלם לה קנס בגין ביצוע התשלום הקודם בבנק הדואר.
46. סיכומה של נקודה זו: בעוד שפרשנות רשות העתיקות הייתה המשלמת (מפעלי תחנות) מודעת לביצוע התשלום אך לא לעובדה שלא מוטלת עליה חובה חוקית לשילמו, הרי שבעניינו, הלוקחות כלל לא היו מודעים לעצם החיוב (בזודאי שלא בזמן אמת) וממילא הם לא היו מודעים לעובדה שבזק מציגה להם דרישת תשלום בלתי-חוקית. בניסיבות אלה יש לחייב את בזק להסביר את כל הכספיים שגבtha יותר.

הנזק שנגרם לבקשתו ולכלל חברי הקבוצה

47. כפי שעה מהעובדות שהוצעו לעיל, הנזק שנגרם לבקשתו עקב הגביהה שלא כדין הינו בשיעור של 11.76 %. הגביהה שלא כדין מכל חברי הקבוצה עומדת, ככל הידוע לבקשתו, על סך של קרוב ל-10 מיליון ש"ח נכון למועד הגשתה של בקשה זו. זאת, בהתאם לחישוב הבא:

לפי דבריו של מנהלה הכללי של חברת רשות הדואר (עמ' 6, נספח 3 לבקשתו), 200 אלף לkopothot m'shlamim at chabon ha'zuk sh'lhamt amatzut bank ha'davar mi'chodesh. ha'chiv ha'chal, lepi ha'amor b'chabonot zuk ha'chal miyom 1 bi'yanuar 2010, v'hoo n'mash' (ccl ha'du'ot) ud la'moud ha'gashet b'kasha zo, kolomer: ha'gibia n'mash' cabr 8.5 chodshim. l'kan, shiur ha'tashlom ha'kollel sh'agbata zuk mal'khotot shelilmo la'at chabonotihem amatzut bank ha'davar ud la'moud ha'gashet b'kasha zo h'ino:

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

עלויות התביעה: סיכום בגיןים

48. אסור לבזק לגבות מליקותיה תשולם שלא כנגד מתן שירות בזק (להוציא הוצאות גביהה). בזק הפרה את האיסור הזה ברוגג גסה ובידיעה ברורה. לא פחות קשה מכז': היא גלgle al lkopothotia tashlom she'machokk ha'tsil uliya v'ciyon l'ek sh'ha'ira v'rak ha'i tish'a bo (ckbou' batkenot ha'davar). ats la'zi b'kol ala, b'zuk la'atraha li'du'at lkopothotia b'dabar ha'chiv le'mrotot sh'ha'oa yoz'er m'atz' d'vrim ha'mnogd la'tpiseh ha'ro'ot (shlefia tashlomim b'bank ha'davar hem ha'derek ha'zoleh bi'otar lib'itzu tashlom) v'la'atra ha'sbeir ap'ilu lo'udah m'oudot ha'knesset maho ha'basis ha'chuki la'chiv zeh. kol ala m'kimmim l'mabkash v'lechbari ha'kibutz she'mma ha'i n'mana sh'ora shel uiilot ha'bi'uta n'ged b'zuk: uiilot no'kiyot (gzel v'hafrah chovat chukka), uiilot choziot (hafrah chozeh) v'uiilit ha'sheva b'g'in ha'tushrotot sha'ad'in.

49. נעבור עתה להסביר תמציתית מדוע הפרשה דנא מתאימה לפרוצדורת תובענה ייצוגית. כפי שיבחר, לא ניתן לחלק בתום לב על כך שאלו הם פנוי הדברים.

ה. המבקש רשאי להגיש תובענה ייצוגית

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

"תביעה נגד עסק, כהגדתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוחות, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".

אין ספק בעניינו שה המבקש הוא לקוחות ואילו בזק הינה "עסק" כהגדרתו של מונח זה בחוק הגנת הצרכן.

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

בהרחבה שגם תנאי זה מתקיים.

- .51. בפרק הבא נראה כי הتبיעה דנה "מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם".

ו. כל הדרישות הקבועות בחוק לאישור התביעה ייצוגית – מתקיימות

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

- (1) התביעה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכלו ב התביעה;
- (2) התביעה ייצוגית היא הדרך העילית וההוגנת להכרעה בחלוקת בניסיבות העניין;
- (3) קיים יסוד סביר להניח כי עניינים של כלל חברי הקבוצה יוצע ויוהל בדרך הולמת; ...
- (4) קיים יסוד סביר להניח כי עניינים של כלל חברי הקבוצה יוצע ויוהל בתום לב.

כל התנאים הללו מתקיימים באופן ברור ו毋თק במקרה הנובי.

- .53. התנאי הראשון (קיים שאלות משותפות והכרעה בהן לטובת הקבוצה): השאלה המשותפת לכל חברי הקבוצה היא האם רשאית בזק לגבות מה המבקש ומבעלי הקבוצה תשולם מבלי שנינתן כנגדו שירות בזק כלשהו, וזאת אך מחתמת העובדה שם משלמים את חשבונות הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר. השאלה זו היא-היא השאלה הרלוונטית לצורך הכרעה בתביעת ההשבה של כל חבר קבוצה. בשים לב למקומות שהוצעו בהרחבה בפרק הקודם קיימת אפשרות סבירה – לכל הפחות – שבית-המשפט אכן יקבע שగביית התשלומים הללו בידי בזק, נעשית שלא כדין.

- .54. קודם לחקיקתו של חוק תובענות ייצוגיות נפסק שעל המבקש לאשר התביעה ייצוגית להראות שકמה לו עילהلقאה (ר'יע"א 6567/97 בזק – החברה הישראלית לתשורת נ' עיזבון המנוח אליהו גת ז"ל, פ"ד נב(2) 713, 720-719 (1998). בע"א 2967/95 מגן וקשת נ' טמפו תעשיית בירה, פ"ד נא(2) 312, 328-327 (1997) פסק בית-המשפט (בקשר של התביעה ייצוגית מכוח חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968) כדלקמן:

"נראה לי, כי על המבחן למילוי התנאים שבסעיף 54 מבחינה נטול ומידת ההוכחה, להיות אחיד לכל סעיפים המשניים, ולגבי כל התנאים הנדרשים מהתובע, ועלינו לשכנע את בית-המשפט במידת הסבירות והראوية ולא על פי האמור בכתב הتبיעה בלבד, כי הוא מלא לכאהה אחר כל דרישות סעיף 54 ולעניןנו, שהראשונה בהן היא קיומה של עילה אישית כאמור בס' 54(א). אין להעמיד דרישות מחמירות מדי, לעניין מידת השכנוע, משומש אלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית-המשפט עומס יתר בבירור הנושא המקדמי, דבר העולג גורם להתחמשות

המשפט, לכפילותם בהתקינות ולדריפון ידים של תובעים "יצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על ידי קритריון מאוזן בנושא נטול ומידת ההוכחה הנדרשיות מהתובע הייצוגי, שמצר אחד שלא יפטור אותו מחויבת שכנוו ומצר שני לא יטיל עלייו נטול כבד מדי."

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

במקרה דנא המכוב פשוט: בזק החלטה ביום בהיר אחד, ללא מתן התראה בלשתי, להתחיל לגבות מלוקחות המשלימים לה באמצעות בנק הדואר, תשלום נסף; תשלום שאינו ניתן בנגד Shirut ומהוות – דה-פקטו – קנס המשות על בעלי הבנסות נמכות דוקא. כל זאת, תוך הפרה בוטה של הוראות חוק התקשרות, תנאי רישוי הבזק של בזק ותקנות שהותקנו מכוחו של חוק הדואר. והכל בנגד ציפויות הסבירות של הלוקחות.

הגביה האמור אף מהוות הפרה של חובת בזק (חובה הקבועה ברישוי הבזק שלו) ליתן שירות שוויוני לכל האוכלוסייה.

56. התנאי השני (תובענה כייצוגית היא הדרך הייעילה וההוגנת להכרעה בחלוקת בניסיבות מעניין): תביעתו האישית של כל אחד מבעלי הקבוצה, מבוססת על עילות זהות ומעוררת שאלות מהותיות משותפות של חוק ועובדת. כך, ביסוד ההליך עומדת שאלה משפטית אחת המשותפת לכל חברי הקבוצה (חוקיות הגביה). נוסף על כך, הנזק האישי שנגרם לכל אחד מבעלי הקבוצה הינו בשיעור נמוך יחסית (כמה עשרות שקלים) כאשר מספרם של חברי הקבוצה הוא גדול מאד (מספר המשלמים בחודש את חשבון הבזק שלהם בבנק הדואר הינו 200 אלף⁴).

57. התנאי השלישי (ייצוג הולם וניהול ההליך בדרך הולמת): המבוקש מייצג לפי מיטב הבנתו את חבר הקבוצה הטיפוסי – זה המבוקש להימנע מתשלים عمלה בגין תשלום חשבונות בזק על ידו. בא כוחו של המבוקש הוא בעלי ניסיון רב בהליך תובענות יצוגיות (הוא מייצג הן תובעים הן נתבעים בנסיבות של הליכים לפי חוק תובענות יצוגיות), משמש כמרצה בדייני תובענות יצוגיות ואף מרצה בתחום זה ובתחומים קרובים נוספים (דיני חוזים ודיני ביטוח). המבוקש סבור שהוא יציג באופן ראוי והולם אותו ואת הקבוצה.

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

⁴ מנהלה הכללי של חברת הדואר לישראל מסר בדיון שהתקיים בפני ועדת התлонנות 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 מחייבות כיצד חברת גזולה המספקת שירותים למילוני אנשים ונחנית ממונופולין יכולה להתחלף לגבות מחלקס תשלוםם שלא כדין; קשה לכך: החברה עשויה כן תוך התעלמות מקבעות של הרגולטור הנוגע בדבר (משרד התקורת) ומעמדה המובעת באופן ברור בידי חברי הכנסת וארגוני צרכניים (המועצה הישראלית לצרכנות).
60. אם לא די בכך, הרי שבזק לא הבירה על שום מה ולמה היא החלטה, דזוקא בעיתוי שבו בחירה, להתחלף לגבות את התשלומים ואף לא טרחה לידע את הלקחות בדבר כוונתה לעשות כן.
61. בוחנה של השתלשות העובדות מעוררות את הרושם הבורר שבזק החלטה במידע ובמחשבה תחילת לגבות מלוקחותיה תשלום אסור בהתבסס על ההנחה שלפיה החלטת הגבייה אינה כרוכה בסיכון כלשהו מבחןתה: לא תוגש נגדה תובענה בעניין – מה טוב; תוגש נגדה תובענה ותוTel עליה חובה להסביר כספים שגבטה שלא כדין – ממשיא מדובר בכספי שהיא לא זכתה לקבל מלוקחותיה בעבר.
62. מטעם זה חשוב כי בית-המשפט הנכבד יקבע "תג-מחיר" להונגות של ספקית שירות כמתואר בקשה זו. לא לモתר להזכיר בהקשר זה את הוראת סעיף 1(2) לחוק תובענות יציגיות:
- מטרתו של חוק זה לקבוע כלליים אחידים לעניין הגשה וניהול של תובענות יציגיות, לשם שיפור ההגנה על זכויות, ובכךקדם בפרט את אלה:
...
(2) אכיפת הדין והרעה מפני הפרתו;
- על-מנת להגשים את תכליתו הרתעתית של חוק תובענות יציגיות ראוי, בנסיבותיו המיחוזות של מקרה זה, לחיבב את בזק להסביר את הכספיות למלוקותיה בהתאם לאותם תנאים שבה היא עצמה מחייבת את ליקוחותיה בגין איחור בתשלומים מצדדים (תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גיביה), תשמ"ז-1987).
- מכוחן של התקנות האמורות גובה בזק מלוקותיה ריבית פיגורים בשיעור העומד כיום על 11.75% לשנה(!) וכן תשלום חד-פעמי בשיעור של 10 ס"ח (ולעתים אף יותר מכך). יעיר כי עד לאחרונה נגגה בזק לגבות מלוקותיה הוצאות גיביה גם מקום שלא נשאה בהוצאות אלה וכי בית-משפט זה קבע כי נהוג זה היה פסול (קייל נ' בזק לעיל).
63. אשר על כן מתבקש בית-המשפט ליתן לבקשתו ולחברי הקבוצה את הסעים שפורטו בראש לבקשה. כן מתבקש בית-המשפט הנכבד לפסק לבקשתו גמול מיוחד ולבאיכו שכר טרחה.
- העובדות העומדות בסיסו בקשה זו מפורטות בצהיר של המבקש המצורף לבקשה ומהוות חלק בלתי-נפרד הימנה.

סיכום

- .64. אם יש מקרה הולם ומתאים לתובענה ייצוגית – זהו המקורה: השאלות המשפטיות המובאות לפתחו של בית-המשפט בגיןו של הליך זה משותפות לכל חברי הקבוצה ואין כל הבדל לעניין בין חבר קבוצה אחד למשנהו; אם ניתן בית-המשפט את הסעדים המבוקשים יהיה בכך, עשיית צדק עם הלקחות ויצירת איזון הולם בין המשיבה.
- .65. אשר על כן מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את התובענה בתיק העיקרי כתובענה ייצוגית, להגדיר את הקבוצה כמפורט בリישא לבקשתו וכן ליתן את הסעדים כמפורט בリישא. וכן מתבקש בית-המשפט להשיט על המשיבה את הוצאות התביעה בצironף שכר טרחת ערכי-דין ומס ערך מוסף כדי.

היום: 12 בספטמבר 2010.

מ.ר. 15862
ד"ר שחר ולר, עו"ד

בבית המשפט המחוזי בפתח תקווה

ת.א. 10/

בעניין:

דבチ אליהו ת.ז. 43622398

מרחוב רמב"ס 5 בית ים 59305

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

התובע:

(התובע)

- נגזר -

בק החברת הישראלית לתקשורת בע"מ
ח.צ 1931-0031931-52 ("בק")

מרכז עורייאלי 2, הבניין המשולש
רחוב מנהס בגין 132, תל אביב 61620

הנתבעת:

(הנתבעת)

כתב תביעה בתובענה ייצוגית

א. **פתח דבר**

1. עניינה של בקשה זו בתשלומים שగובה בזק שלא כדין מלוקחות הפורעים את חובט כלפיה באמצעות תשלום בبنק הדואר. ככל הידוע, מתחילת שנת 2010 החלה בזק לגבות מכל לקוחות המשלים לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור של 5.88 %.²

את התשלום האמור – המושת על כל לקוחות שפרע את חובו לבזק באמצעות תשלום בبنק הדואר – גובה בזק באופן רטראקטיבי. כך, בחשבון הנשלח אל לקוחות ששלים את חשבונו קודם באמצעות בנק הדואר מכליל בזק דרישת תשלום על סך 5.88 %. רק מושום שהליך תשלום את חשבונו קודם בנק הדואר דוקא ולא בדרך אחרת. למשל: לקוח שפרע את חשבונו בזק בחודש ינואר 2010 באמצעות בנק הדואר נדרש לשלם בחשבון חדש 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 שבק לא סיפקה לו שום שירות שבעדו נדרש התשלום. במקרים אחרים, עניינו בבנק שימושה בזק על קבוצת לקוחותיה שבחרו לפורע את חובם כלפיו באמצעות בנק הדואר.
4. כמעט שאין צורך לומר כי דרך פעולה זו של בזק היא פסולה, מנוגדת לדין ולמושכלות ראשוניים של הגינות והוגנות ביחס ספק-ליך. אין תמה כי הוגשה נגד בזק תלונה בעניין זה לוועדה לתלונות הציבור של הכנסתה. הוועדה קיימה דיון בתלונה בהשתתפות נציגים של בזק; אלו טענו בפני הוועדה כי בזק מחזיקה בחומר-דעת משפטית כלפי הגביה היא חוקית. דא עקא, נציגי בזק לא טרחו אפילו להסביר ולנמק מהו הבסיס המשפטי לטענתם **כאילו מדובר בגביה מותרת**. זאת, למרות שנציג משרד התקורת שהשתתף באותו דיון הבHIR כי מדובר בגביה בלתי-חוקית.
5. הרושם הבירור מתגובר נציגיה של בזק בדיון שקיימה ועדת התלונות של הכנסתה הינה שבק מודעת היטיב לביעיות (לשון המעטה) שבה נגעה דרישת התשלומים שלה. אחרת, מדובר לא נתנה בזק מענה סדור, דבר דבר על אופניו, לטענות שהובילו כלפיו באוותה ישיבה? מדובר בחזרו נציגי בזק לטעון טענה סתמית בדבר קיומה של "חוות-דעת משפטית", טענה שאין בצדיה לא נימוק ולא הסבר? תמהה מכך: מדובר בכלל נדרשה לבקש חוות דעת כלשהי אם היא סמכה ובטוחה שהגביה הינה כדין?
6. אכן, השתלשות העובדות המתוארכות מלמדות כיצד ספקית שירות הנותנת שירותים למיליאוני לקוחות יכולה להתחיל לגבות מהם כספים שלא כדין. זאת, מבלי שהיא נותנת להם שירות ככלשו 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 התנוגות דורסנית מהסוג דנא. הוא נדרש ליתן מענה למצב דברים שבו ספק שירות גובה שלא כדין סכומי כסף נמוכים ייחסית ממאות אלפי לקוחות כך שהגשת תובענה נגדו על ידי אדם יחיד אינה כדאית ממשום שהוא כרוכה בעלוות העולות על שיעור הנזק שנגרם לייחיד.
- זהו גם הטעם שבעטיו הוגשה תובענה זו: התובענה נדרש להשיב ל התביעה את שבגהה ממנו שלא כדין ולהרטיע אותה וספקית שירות אחרים מהtanוגות דומה בעtid.

נעבור עתה להציג הצדדים ל התביעה.

ב. הצדדים

8. **הנתבעת.** בזק החברה הישראלית לתקשורת, היא חברה ציבורית הפעלת מרכז רישון שקיבלה לפי חוק התקורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("*חוק התקורת*"). כידוע, קווי בזק מותקנים ברובית בתיה-האב בישראל. מטעם זה ומטעמים נוספים, תעריפי השירותים העיקריים שספקת בזק ללקוחותיה מוסדרים על ידי חוק התקורת, תקנות שהותקנו מכוחו ורישון למתן שירותים בזק שנייתן לה מכוחו של חוק התקורת. תעריפי בזק נקבעים בידי שר התקורת, בפיקוח של שר האוצר וوعدת הכספי של הכנסת (אלא אם כן בחר שר

התקשרות שלא לקבע תעריף מפוקח לשירות בזק כלשהו; במקרה כזה חייבת בזק לדריש מהל Koh "תשלום סבירי").

.9. **התובע.** התובע הינו אדם פרטי ליד שנת 1939. הוא נהוג לשלם את חשבונות הבזק הנשלחים אליו באמצעות בנק הדואר מתוך כוונה להימנע מתשלום עמלה כלשהו בגין ביצוע התשלומים.

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 ל"ש בכל חשבון (5.05 ל"ש בתוספת מס ערך נוסף). בחשבון נכתב, תחת הכותרת "תשלומיים משתנים" המונח "תשלומיים חד פעמיים" ולצדיו הסכום של 5.05 ל"ש. בהמשך החשבון מופיעה כתורת נספח "פעילותות ברמת הליקות" ואף כאן מופיעה הכותרת "תשלומיים חד פעמיים" ומתחתייה המילים "עלת תשלום חן בנק הדואר" ולצדיה הספרות 5.05. מתחת לחרישון, מתחת לחרישון "לידיעת" מופיעות המילים הבאות:

"ליודיעתכם, החל מתאריך 1/1/10 למשלמים את החשבון בסניפי בנק הדואר
תתוסף עמלה בסך 5.88 ל"ש החוב יופיע בחשבון הבא". (ההדגשה הוספה).

.11. כפי שהסביר, החוב על סך 5.88 ל"ש בתוספת מס ערך נוסף (5.05 ל"ש בתוספת מס ערך נוסף) הוסיף לחשבונות באורח רטראקטיבי. לא פחות חשובה לכך היא העובדה שבניגוד למצג של בזק אין מדובר כלל "בעמלה", שכן עמלה ניתנת נגד שירות ואילו בזק לא סיפקה שום שירות לתובע נגד תשלום זה. ככל הידוע לתובע, ולפי חשבונות הבזק המצוויים כרגע ברשותו, הוא שילם לבזק לפחות סך של 11.76 ל"ש שאוטם דרשה ממנו בזק, משום ששילם שני חשבונות בזק קודמים באמצעות בנק הדואר.

חשבונות הבזק הרלוונטיים מצ"ב בנספח 1.

.12. במועד ביצוע התשלומים לא היה התובע מודע לכך שbezק חייב אותו ב"תשלום מיוחד" בלבד בגין עצם העובדה ששילם בנק הדואר. הדבר עמד בניגוד גמור לציפיותו של פיה ביצוע תשלוםים באמצעות בנק הדואר אינו כורוכים בעמלה כלשהו. מסתבר כי הוגש נגד בזק תלונות לועדה לתלונות הציבור של הכנסת בגין החוב כאמור. בעקבות זאת קיימה הוועדה דיון. בדיון השתתפו נציגים של המשיבות, של המועצה הישראלית לצרכנות, של משרד התקשרות, של הרשות להגנת הצרכן ועוד. מקריאת הפרוטוקול מצטיירת התמונה הבאה:

א. במועד כלשהו החליטה בזק לגבות מכל לקוחות המשלים לה באמצעות בנק הדואר תשלום בשיעור השווה לעמלה שעלה לשלם לבנק הדואר כל אימת שלקו בזק בוחר לשלם את חשבונו באמצעותו; העמלה שמשלמת בזק לבנק הדואר הינה בשיעור של 5.05 ל"ש בתוספת מס ערך נוסף (5.05 ל"ש כאשר שיעור מס הערך נוסף היה ; (16.5%;

- ב. קבוצת הלקחות של בזק המשלמת לבזק באמצעות בנק הדואר הינה קבוצה של בעלי הכנסות נמוכות יחסית (עמ' 2 ל פרוטוקול) ;
- ג. עמדת משרד התקשרות היא –
- "שאסור היה [בזק] לבצע את גביית התשלומים הנוסף זהה בחשבון הטלפון, משום שהחעריפים של בזק, בעיקר התעריפים של השירותים הבסיסיים של בזק, הם תעריפים שנמצאים בפיקוח, הם קבועים מידי כמה שנים ויש מגנון של עליית התעריפים. בשקלול של התעריף ננכשות כל העליות של בזק, גם עלויות הגבייה של בזק" (עמ' 29 ל פרוטוקול וכן עמ' 30) ;
- ד. עמדת משרד התקשרות שלפיה מדובר בגבייה בלתי-חוקית הובירה היטב לבזק עוד קודם לישיבת הוועדה (עמ' 31 ל פרוטוקול) ;
- ה. עמדת המועצה הישראלית לצרכנות הינה שאסור היה לבזק לגבות את התשלומים מלוקחות המשלימים בבנק הדואר (עמ' 3 ; 8 ל פרוטוקול) ;
- ו. עמדותם של יו"ר הוועדה (חבר הכנסת אורן מקלב) ומשתתפים אחרים הייתה שbzק לא מסרה כלל הודעה לлокחות בדבר גביית התשלומים וכי יש בגבייה משום הכנסת יד לכיסם של הלקחות מבלתי לידע אותם על כך (עמ' 5 ל פרוטוקול) ;
- ז. קבוצת הלקחות של הנتابעת 1 המשלמת מדי חדש חשבונות של בזק באמצעות בנק הדואר מונה כ-200 אלף אנשים (עמ' 6 ל פרוטוקול) ; כמו כן, התשלום השנתי הכלול שמשלמת בזק לבנק הדואר הינו כ-15 מיליון ש"ח (עמ' 11 ל פרוטוקול) ;
- ח. נכון למועד שבו התקיימה הישיבה, בזק לא פרסמה הודעה בדבר החיוב בתשלום גוטף עקב ביצוע התשלומים בבנק הדואר (עמ' 21 ל פרוטוקול) ;
- ט. אחת מחברות הכנסת שהשתתפו בישיבה (يولיה שמאלוב ברקוביץ') כינתה את התנהוגותה של בזק התנהוגות "עוז מצח" (עמ' 32 ל פרוטוקול).
- פרוטוקול הדיון מיום 16 במרץ 2010 מצ"ב כנתוף 2
13. בדיקה של אתר האינטרנט של חברת דואר לישראל מלמדת כי פורסמו בו הדברים הבאים :

"תוכל לשלם בסניפי הדואר חשבונות שונים ללא עמלת דלק, במזומן
ובאמצעות שיק של כל בנק..." (ההדגשות המקורי).

עוד נאמר באתר בנק הדואר כך:

"1.1 השירותים הבנקאים של חברת דואר ישראל מקבלים מהציבור תשלום למוטבים שהם בעלי חשבון בבנק הדואר – תשלום מייטם למשלה ולדרשות מקומות, תשלום עבור חשמל, טלפון, גז מים וכדומה.

2. כל אדם יכול לבצע תשלום באשבי הדואר למוטב שהוא בעל חשבון בבנק הדואר, לאعملת דלק, בזמן ובאמצעות שיק של כל בנק ובמקרים מסוימים גם באמצעות כרטיסי אשראי" (ההדגשות הוספה).

דף האינטרנט מאתר האינטרנט של חברת הדואר מצ"ב בנספח 3.

14. הפרסום באתר האינטרנט של הדואר הוא נכון ומדויק. כך, גם לאחר שבק החלה להשיב תשלום בלתי-חוקי על לקוחות המשלמים לה את חשבון התזק שלהם באמצעות בנק הדואר. זאת, משום שבנק הדואר אין גובה מהלקחות עמליה כלשהי בגין ביצוע התשלומים. נוסף על כך חשוב מכך: התשלומים שגובהם בזק אין ראוי לכינוי "عملיה", שכן "عملיה" נגנית כנגד שירות ובנסיבות העניין דנא – בזק כלל לאנותנית שירות מיוחד ללקוחות המשלמים את חשבוןונטייה באמצעות בנק הדואר.

15. בדיקה של אתר האינטרנט של חברת בזק שנערכה עבור הגשת 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 נס.

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

דוגמאות של פרסומיים על אודות גביה התשלומים מלוקחות המשלמים את חשבון הבזק בבנק הדואר מצ"ב בנספח 4.

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

ד. עילות התביעה

ד. על אופן קביעת תעריפי בזק בחלוקת אגו

18. התשלומים بعد שירות בזק מוסדרים סטטוטורית בפרק ח' לחוק התקשרות.¹ כך קובעת הוראות חוק התקשרות הרלוונטיות לעניינו:

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

15. (א) השר, בהסכמה שר האוצר, רשאי לקבוע בתקנות –

(1) תשלוםם بعد השירותים הנחוצים בידי בעל רישיון;

(2) דרכי לחישוב התשלומים بعد שירותים כאמור, מרכיביהם של כל אלה והיחסים ביניהם.

....

16. השר, בהסכמה שר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה ועדת הכספים של הכנסת, רשאי לקבוע בתקנות חובה ונתאים להשלום ויבית הוצאות פיננסיות, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלוםם המגיעים بعد שירות בזק ואשר לא שולמו במועד שנקבע לכך².

17. שירות בזק שלא נקבע לו תשלום לפי סעיף 15, רשאי בעל רישיון לדרש בעדו תשלום סביר".

כידוע, שר התקשרות השתמש בסמכותו לפי סעיף 15 לחוק התקשרות כך שחלק הארי של تعريفה של בזק קבועים בתקנות (תקנות התקשרות (בזק ושידורים) (חישוב תשלוםם بعد שירות בזק והצמדתם), תשס"ג-2003; תקנות התקשרות (בזק ושידורים) (תשלומים بعد שירות בזק), תשס"ז-2007). **تعريف בזק כוללים, מטיב הדברים, גם עליות שבן נושא בזק לצורך גיבית התשלומים.**

זאת ועוד, סעיפים 38-39 לרישוין הבזק של בזק מסדרים את אופן קביעת تعريفה. סעיף 38 לרישוין מטיל על בזק חובה להודיע למנהל הכללי של משרד התקשרות (או מי שהוסמך מטעמו) כי בכוונתו 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 לרישוין.

כל שדברים אמורים בשירותי בזק שלגביהם לא נקבע תעריף מפוקח – על בזק להודיע למנהל הכללי של משרד התקשרות מהו התעריף שנקבע על ידה עוד לפני כניסה לתוקף (סעיף 39.1 לרישוין). כאשר התעריף בגין שירות בזק מסוים אינו מפוקח מוטלת על בזק חובה לדרישתו "תשלום סביר" ולהציגו "לכל דורש, ללא אפליה, בתנאים שווים ובתעריף אחיד" (סעיף 39.3 לרישוין).

פרק ט' לרישוין בזק שכותרתו "תשלומים بعد שירות החברה" מצ"ב בנוף 5.

התקשרות ("בזק", "מיתקן בזק" ו"פעלת בזק"). המונח "בזק" מוגדר כ"שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותן, כתוב, צוות חזותיות, קולות או מיצע, באמצעות חיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטומגנטיות אחרות"). "מיתקן בזק" הינו "מיתקן או התקן שנועד מעירקו למטרות בזק, ולענין פרקים ז'-ח' - מיתקן או התקן המשמש או המיועד לשימוש לצרכי בזק והכל לרבות ציר קצה", ואילו "פעלת בזק" היא "הפעלה מיתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק". רק בשלב האחרון מוגדר המונח "שירותי בזק" כ"ביצוע פעולות בזק למטרת הוללה".

יודע כי סעיף 16 לחוק התקשרות אינו רלוונטי לשאלת הילה לבזק לגבות תשלום כלשהו מלוקחות ששליכבו את חשבונו הבזק שלהם באמצעות בנק הדואר. זאת, מושם שחשען עוסק לפי לשונו הברורה אך ורק בתשלומים שבזק זכאיות להם במקרה שלקוח לא שלילם לה תשלום כלשהו במועד שנקבע לכך. סעיף 16 הכלל בפיוטו זה למען שלמות התמונה הן משושים שיש לו נפקות לעניין שיעור ההשבה שבו יש לחייב את בזק. לעניין שיעור ההשבה עוד נזהור בהמשך.

22. אם כן, מהטעיפים הרלוונטיים של חוק התקורת, התקנות המסדירות את קביעת טעיפי בזק ותנאי הרישון שמכוחו פועלות בזק מצטיירת התמונה הבאה:

א. שר התקורת, בהסכמה שר האוצר, רשאי לקבוע את הטיעיפים **بعد שירותם** בזק שיגבה בעל רישיון; להה רשאי לקבוע לא רק את שיעור התעריף אלא גם את ה"דרכים לחישוב התשלומים **بعد שירותים** כאמור, מרכיביהם של כל אלה והיחסים ביניהם";

ב. מקום שבו השר לא קבע תעריף **بعد שירות** בזק כלשהו חייבת בזק לקבוע תעריף סביר לשירות זה, ניתן על כך הודעה למנהל הכללי של משרד התקורת לפני כניסה של התעריף לתוקף ולהציג את השירות המذكور לציבור באורח שוויוני;

ג. התשלום היחיד שאותו רשאית בזק לגבות מליקותיה **שאינו** **بعد שירות** בזק הינו תשלום بعد "ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גיביה על תשלומים המגיעים **بعد שירות** בזק ואשר לא שולמו במועד שנקבע לכך" כאמור בסעיף 16 לחוק התקורת.

ד. על קביעת שיעור התשלום **שמשלמת** בזק לבנק הדואר בגין **תשולם** **חשבונותיה** בבנק הדואר
23. סעיף 88(א)(1) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("חוק הדואר") מסמיך את שר התקורת לקבוע את שיעור התשלום **шибולם** לבנק הדואר בגין מתן שירותים כספיים וזאת בהסכמה שר האוצר וועדת הכלכלה של הכנסת.

24. התשלום הנוגע בעניינו הוסדר בתקנות הדואר (תשלים **بعد השירותים הכספיים**) (הוראת שעה), התשס"ט-2008 ("תקנות הדואר"). תקנות אלה קובעות מהו השיעור שישראל "בעל חשבון" (בעניינו: בזק) בגין כל הפקודת כספים של "אדם אחר" (בעניינו: לקוח בזק) לחשבונו. לשון אחר: תקנות הדואר קובעות מהו התעריף שתשלם בזק לבנק הדואר כל אימת שלקוח של בזק משלם את חשבונו בזק בבנק הדואר.

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

מטעני נוחות מצ"ב התקנות כנספה 6

26. תקנות הדואר אין מסתפקות בקביעה בדבר שיעור התשלום, אלא הן קובעות גם את זהות המשלים. לפי התקנות, המשלים במקרה של הפקודת סכום לזכות חשבון הינו "בעל החשבון" ולא האדם המפקיד לחשבון. במקרים אחדות, מתקין התקנות הטיל על בזק לשאת בתשלום המשלים לבנק הדואר מתוך כוונה שלקווח בזק המבצע את התשלום בבנק הדואר – לא ישא בתשלום זה.

³ תקנות הדואר (תשלים **بعد השירותים הכספיים**) (הוראת שעה) (תיקון), התשס"ט-2009 (קובץ התקנות, ס' באב התשס"ט, 30 ביולי 2009).

סיכום ביניים

27. מפעלים המשולב של חוק התקשות, חוק הדואר, תקנות הבזק, תקנות הדואר ורישיון בזק עלות המskinsות הבאות:
- א. בזק אינה רשאית לגבות מלוקחותיה תשלום כלשהו שאינו بعد שירותו בזק, אלא אם כן מדובר בתשלום הוצאות גבייה כאמור בסעיף 16 לחוק התקשות;
- ב. تعريفה של בזק (בין המפוקחים בין הבלטי-מפוקחים) כוללים את **כל** הוצאות הכרוכות במתן שירות בזק ובכלל זה עלויות גבייה;
- ג. בזק אינה רשאית להפלות בין ל��חותיה ואין צורך לומר כי גביית תשלום מלוקחות מסויימים ואי-גביותם מלוקחות אחרים מהוות אפליה כזו;
- ד. מתquin תקנות הדואר חתר לכך שהתשלום בגין הפקדת כספים לחשבון בבנק הדואר לא יוטל על המפקיד. ואכן, כל בר-בי-רב יודע כי ביצוע תשלום בבנק הדואר "אין כרוך בעמלות".
28. בשים לב כאמור לעיל, קל להסיק כי לתובע קמו שורה של עילות תביעה נגד בזק: עילה בגין עוללה של גזל, בגין הפרטה של חובה חוקה, בגין התרשלות, בגין הפרת חוזה (ולחילופין: ביצוע חוזה בחוסר תום-לב) וב בגין התעשרות שלא כדין.
29. אם לא די בכל אלה הרי שבזק הוסיף חטא על פשע: היא לא טרחה להודיע לציבור ל��חותיה – כמתבקש וכמתחייב בנסיבות העניין – כי בכוונתה לגבות מהם תשלום כלשהו אך מחמת העובדה שהם פורעים את חובם כלפי באמצעות בנק הדואר. היה על בזק למסור הודעה כאמור בדרכים אפקטיביות, מושם שהציפייה של המשלמים בבנק הדואר הינה שתשלום לא יהיה כרוך בעמלה כלשהי.
30. למען הסר ספק יודגש מיד: אפילו הייתה מפרסמת בזק את דבר כוונתה לא היה בכך כדי להפוך את גביית הכספיים לחוקית, שכן אי-חוקיות היא אינו-הרטנית; יסודה בכך שבזק גבתה מלוקחותיה כספים שלא כנגד מתן שירות כלשהו, בניגוד להוראות החוק ומבליל שנינתן לה היתר לעשות כן. لكن, בנסיבות מקרה זה אי-הגליוי ואי-קיים חובת ההדגשה מצד בזק,-shellעכטם, אינם יכולים להשפיע על חובתה של בזק להסביר את הכספיים.

ד. עילות התביעה של התובע

- בזק ביצעה כלפי התובע עוללה של גזל**
31. משלל העילות שמקימה הטענות בזק לkekחות כמתואר לעיל, דומה שהעליה החולמת ביותר היא עילת הגזל הקבועה בסעיף 52 לפקודת הנזיקין [נוסחת חדש]. האופן שבו חייבה בזק את התובע בתשלום מתאים להגדרה של עוללה הגזל בפקודת כמו מפפה ליד. כך מוגדרת העולה בסעיף 52 לפקודה:

גول הוא כשהנתבע מעביר שלא-כדין לשימוש עצמו מיטלטLIN שהזוכות להחזוקם היא לתוכע, על ידי שהנתבע לוקח אותם, מעבב אותם, משמיר אותם, מוסר אותם לאדם שלישי או שולל אותם מן התובע בדרך אחרת.

המונח "מיטלטLIN" הוגדר בסעיף 2 לפקוודה גם כ"ילרכות כספ...". ומכאן שגביתת תשלום שלא כדין הינה, עקרונית, גול.

32. על עולות הגול והגדرتה בסעיף 52 נאמר בפסקה כך:

עוולות הגול הוגדרה [...] בדרך נרחבת. קייחת נכס של התובע ע"י הננתבע, עיבוכו של הנכס, השמרתו או העברתו לאדם שלישי די בהם כדי להפוך את הננתבע לגולן ולענין זה אין חום לבו ויזיעתו את הנسبות מעלים או מורדים. אף אם הגיעו נכס של התובע לחזקת הננתבע וזה העבירו בתום לב מרשותו עשו הננתבע להתחייב בתשלומים נזקון לתובע" (דנ"א 2658/97 נגע נ' ממשלה ארציות הברית, פסקה 10 לפסק דין של השופט שי לוין (2003)).

באוטו מקרה חוטיפ בית-המשפטOCI זיין ביחס לתקילתיה של עולות הגול כי:

תקילתיה של עולות הגול היא להגן על רכוש. העילה הנזקית להגנה על רכוש, בדומה לתביעה קניינית, מוקנית מבלי שתאה לרודר לבנטיות לשאלת קיום אשם מצד מי שפגע באינטרס המוגן. הרין מקנה עדיפות לבאים המקורין על פניו ה"גולן" מבלי לסייע זאת למקרים בהם רוכץ לפתחו של ה"גולן" שם כלשהו. צד שלישי המקבל לידיו נכס שדרבק בו פגס קנייני, חשוף אפוא לא רק לסייע כי הוא יתבע להשבה בעין של הנכס, אלא לכך שהפוך ל"גולן" וייתבע לפצחות את הבעלים המקורי בגין הנכס, גם אם הנכס או תחליפו אינם נמצאים עוד בידיו.

על עולות הגול 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 מיליון ל��וחות (כמו בזק) מתחילה לגבות מהם כספים שלא כדין תוך הצגת מגן חלקי וכוזב. נסיבות אלה צריכות להילך בחשבן לצורך פירושה של עולות הגול.

34. כאמור, בעניינו, בזק נתלה כטפים מהתובע שלא כדין ובלי שהיתה לה זכות כלשהי לעשות כן. העובדה שהתובע שילם מרצון את חשבון הבזק שכלל את החיבור האסור אינה מעלה ואין מoridaה לעניין זה: בזק לא הציגה לתובע מגן מדויק ומלא על דבר קיומו החיבור והסיבות להטלתו ואפילו הייתה עשויה כן – לא הייתה לה זכות משפטית להציג בפני התובע מגן כאילו היא זכאית לתשלום מהם.

בזק ביצעה כלפי התובע עולות של הפרת חובה חוקה

35. כדי, יסודותיה של עולות הפרת חובה חוקה על פי סעיף 63 לפקוודת הנזקן [נוסח חדש] הינם: קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק; החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הנזקוק; המזיק הפר את החובה המוטלת עליו; וההפרה גורמה לנזק נזק; והנזק שנגרם הוא מסווג הנזקים שאליו נתכוון החיקוק. כמו כן, מולל הסעיף יסוד גגטי שליפוי החיקוק, לפי פירשו הנכון, לא התכוון לשולל את הסעד בנזקון (ראו למשל: ע"א 01/2007 סולל בונה בגין ותשתיות נ' תנעמי, פ"ד נח(1) 1, 14 (2003); ע"א 145/80 וענין נ' המועצה המקומית בית שמש, פ"ד לז(1) 113 (1982)).

.36 אין ספק שככל יסודות העולה מתקימים בעניינו :

א. **התנאי הראשון** (קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק). על בזק מוטלת חובה מכוח חוק התקשרות לגבות מלכחותיה תשלוםים בגין "שירותי בזק" בלבד. זאת ועוד זאת, אפילו כאשר מדובר ב"שירותי בזק" אין לבזק זכות לדרוש מלכחותיה תשלום כלשהו לפני נקיטת הפרוץדרה שהותותה לכך בסעיף 38 לרשינוי (עליה להודיעו למשרד התקשרות על כוונתה לחייב לקוחות בגין שירות בזק חדש שהיאנותנת ולאפשר למשרד לקבוע תעריפים לשירות החדש אם יחפות בכך). התשלום היחיד שאותו רשות בזק לגבות שאינו بعد מתן "שירותי בזק" הינו גבית תשלוםים מלכחות מכוחן של תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גבהה), תשמ"ז-1987. חריג זה אינו רלוונטי לנסיבות המקרה כאן. לכן, בזק הפרה את הוראות סעיפים 15 ו-17 לחוק התקשרות, את הוראות התקנות שהותכוו מכוחם של סעיפים אלה וכן את הוראות סעיפים 38-39 לרשון הבזק שניתנו לה.

נוסף על כך, בזק הפרה בהתנהוגותה את תקנות התקשרות; תקנות אלה הותכוו מכוחו של חוק הדואר. תכליתן הברורה היא להטיל את העלות הנובעת מתשלום חשבון בזק בבנק הדואר – על בזק ובזק בלבד. העובדה שבזק גלgleה אל ל��חותיה את החיבור הזה מהויה הפרה של תקנות הדואר.

ב. **התנאי השני** (חיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הנזוק). אין צורך להזכיר מיללים על כך שהוראות חוק התקשרות הנוגעות בתעריפי בזק (סעיפים 15 ו-17), התקנות שהותכוו מכוחם של סעיפים אלה בכל הקשור לקביעת שיעורם של תעריפי בזק וכן גם הוראות הרישוון של בזק שעניינים קביעת תעריפים בגין שירות בזק, נועדו כולם להגן על לקוחות הרוכשים שירות בזק. אכן, בכל הקשור לקביעת תעריפים בגין שירות בזק ושיי משרד התקשרות לקבוע את התעריפים בעצמו. הסמכה מרתקת כת זו נועדה להגשים בעיקר את המטרה של הגנה על צרכנים. ביחוד כך במקרה של בזק הנחנית ממונופולין באספקת שירות טלפוני נីיח (כהגדתו של המונה בחוק ההגבאים העסקיים, תשמ"ח-1988).

אין צורך לומר, כי גם תקנות הדואר נועדו להגן על לקוחות המשלמים את חשבונותיהם בבנק הדואר מפני מכך דברים שבו ניתן השירות יגלו אליהם את התשלומים שעליהם שלTEM בבעצמו לבנק הדואר.

ג. **התנאי השלישי** (המזיק תפר את החובה המוטלת עליו). מובן למגרי שחייב הלכחות בתשלומים כלשהו בגין ההוראות חוק התקשרות, לתקנות שהותכוו מכוחו ולרשון בזק – מהווים הפרה מצד בזק של חובה המוטלת עליו.

ד. **התנאי הרביעי** (ההפרה גרמה לנזוק נזק). ההפרה גרמה לכל אחד מלכחות בזק נזק כספי בשיעור הכספי ביתר תשלוםם לבזק ואשר הושטו עליו אך מחמת העובדה שהוא שילם חשיבות קודמים בבנק הדואר דזוקא.

ה. התנאי החמיישי (הנזק שנגרם הוא מסווג הנזקים שאליו נקבעו חיקוק). אכן, מטרתם של מערכת החוקה המסודרת המסדרה את קביעת תעריף בזק הינה למנוע מצב דברים שבו לקוות מחויבים בתשלומים שלא כדין בידי ספקים של שירות בזק; יותר מכך: המשפט בקש להבטיח שגם במצב דברים שבו הוא עצמו לא קבוע את התעריף – התעריף שייקבע בידי נווט השירות יהיה סביר (סעיף 17 לחוק התקשות). ברור איפוא שהנזק שנגרם בנסיבות המקורה דנא הינו מסווג הנזקים שאוטם התכוון חיקוק למנוע.

המסקנה היא איפוא שבזק הפרה שורה של הוראות חוקיות שככל תכלייתן הגנה על ליקוחותיה בדיקת מפני מעשים של בזק כמתואר לעיל.

הprt חזה

37. כדיוע, כאשר קיימות הוראות בחקוק הרלוונטיות לחישום בין הצדדים מהוות הוראות אלה חלק מהחזזה בין הצדדים (ע"א 391/80 **לסרסון נ' שיבון עובדים**, פ"ד לח(2) 237 (1984)). לא כל שכן בעניינו, שבו מדובר במקרה קוגנטי שככל תכליתו הגנה על צרכנים המקבלים שירות בזק מפני גביה תשלומים ביתר. לשון אחר: כל הוראה בתחום התקשות, בתקנות התקשות שהותקנו מכוחו וברישו בזק שבו מחזיקה בזק ואשר יש לה השלה על קביעת תעריף בזק הופכת לחלק אינטגרלי ביחסים החוזיים בזק ליקוחותיה ובכללים התובע.

38. זאת ועוד זאת: אין זה מתבל על הדעת שבזק תהא רשאית לגבות מליקוחותיה כספים מבלי ליתן להם שירות כנגד תשלום זה. זאת, ללא תלות בשאלת אילו הוראות הכלילה בזק בחוזה עם ליקוחותיה. אין צורך לומר כי דרישת התשלומים מנוגדת לציפיותיהם הסבירות של הלקוחות המשלימים באמצעות בנק הדואר – הללו עושים כן לעיתים קרובות מトוך כוונה להימנע מתשולם העמלה הכרוכה ביצוע התשלומים בדרכים אחרות.

39. אכן, מה ההבדל העיקרי בין החייבות בזק ליקוחות ששילמו לה באמצעות בנק הדואר לבין חייבות של ליקוחות אחרים בגין הוצאות מהוצאות שונות שמוציאה בזק? מודיע לאichiיבת בזק את ליקוחותיה בגין עמלות המשולמות על ידה לחברת האשראי? מודיע לאichiיבת בזק את ליקוחותיה בגין תשלומים המשולמים על ידה (אם בכלל) לשופרסל בגין ביצוע התשלומים שם? מודיע בזק לאichiיבת ליקוחות בגין הוצאות השכר שהיא מוציאה? התשובה הפחותה היא שגם בזק מודעת לכך שהיא אינה זכאית לגבות תשלומים כאלה; לא מכוח הוראות حقיקה ולא מכוח החזזה האחד שנוסח על ידה.

המסקנה היא שגביהת התשלומים מהתובע כמתואר לעיל היotta גם prt חזה.

בזק התusahaan שלא כדין על חשבו התובע

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

מי שקיבל שלא על פי זכות שברין נכס, שיורט או טובת הנאה אחרת (להלן - הוצאה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המוצה), חייב להחזיר למוצה את הוצאה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שווייה.

בעניינו, בזק קיבלת מהותב טובת הנאה שלא על פי דין. נקודת המוצא היא שמי שקיבל הטבה שלא על פי זכות שבדין חייב בהשbetaה של טובת התנהה למוצה. כפי שהוסבר בהרחבה, בזק גבתה מהותב תשולם מבעלי ליתן להם כל שירות נגדם ובנסיבות אלה לא יכול להיות ספק כי מדובר בתשלומים שהם "לא על פי זכות שבדין" כלשהו של סעיף 1 לחוק עשיית עשר.

42. הלה היא שרשיות ציבוריות חיבות בהשbetaה 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 צורך לומר כי דרישת חיוב כזו מהויה מצע כלפי הנוגע בדבר שהחייב הכספי מטעם הרשות נעשה כדין. לפי הלכת רשות העתיקות, היענות לדרישת התשלום מצד הרשות בנסיבות אלה הינה טעות שבדין המקימה חובת השbetaה (שם, בעמ' 572).

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

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

ב. בזק אףלו לא טרחה להבהיר לתובע ולכלל לקוחותיה שהם צפויים לשפט תשלום כלשהו (שאינו אלא קנס) בגין העובדה שהם שילמו לה את חשבונם הקודם באמצעות בנק הדואר (וויודגש ויווצר שוב: החיוב של הלקחות בוצע באורת רטראקטיבי בחשבון שהומצא להם בחודשים לאחר ששילמו את החשבון הקודם);

נוסף על כן, בזק מעולם לא הבהיר, לא ללקוחותיה ואפילו לא לוועדה לתלונות הציבור של הכנסת, על יסוד מה היא דורשת מלוקחות ששלימו לה באמצעות הדואר "תשלום חד פעמי";

ג. אפילו היו הלקחות מבינים את פשר החיוב ובקשו להתנגד לו – הם היו חשובים לתביעה של ריבית פיגוריים מבזק ונקיית אמצעים אחרים וקשיים בגין אי-биיצוע התשלום (ראו: ת"צ 07-08-5731 (מחוזי מרכז) קיל נ' בזק נבו; 8 במרץ 2010)).
בקיצור: לא הייתה ללקחות ברירה של ממש אלא לכבד את דרישת בזק ולשלם לה קנס בגין ביצוע התשלום הקודם בבנק הדואר.

44. סיכומה של נקודה זו: בעוד שבפרשנות רשות העתיקות הייתה המשלמת (מפעלי תחנות) מודעת לביצוע התשלום אך לא לעובדה שלא מוטלת עליה חובה חוקית לשולם, הרי שעניינו, הלקחות כלל לא היו מודעים לעצם החיוב (בזודאי שלא בזמן אמת) וממילא הם לא היו מודעים לעובדה שbezק מציגה להם דרישת תשלום בתתי-חוקית. בנסיבות אלה יש חייב את בזק להסביר את כל הכספיים שגבטה ביותר.

הנזק שנגרם לתובע

45. כפי שעה מהעובדות שהוצעו לעיל, הנזק שנגרם לתובע עקב הגבייה שלא כדין הינו בשיעור של 11.76%.

עלויות התביעה: סיכום בגיןים

46. אסור לבזק לגבות מלוקחותיה תשולםים שלא כנגד מתן שירות בזק (להוציאו הוצאות גבייה). בזק הפרה את האיסור הזה ברוגל גסה ובידיעה ברורה. לא פחות קשה לכך: היה גללה אל התובע תשלום שהמחוקק הטיל עלייה וכיוון לכך שהיא וرك היא תישא בו (כך בוצע במקרים הדואר). אם לא די בכך אלה, בזק לא טרחה לידע את התובע בדבר החייב למרות שהוא יוצר מצב דברים המנוגד לתפיסה הרווחת ולציפיותו הסבירה (שלפיה תשולםים בבנק הדואר הם הדרך הזולה ביותר לביצוע תשלום), ולא טרחה להסביר אפילו לוועדה מועדות הכנסת מהו הבסיס החוקי לחוב זה. כל אלה מקרים לתובע שורה של עלויות תביעה נגד בזק: עלויות נזקיות (גזל והפרת חובה חוקה), עלויות חוזיות (הפרת חוזה) ועלית השבה בגין התעשרות שלא כדין.

הסעדים המבוקשים

47. עובדות טובענה זו ממחישות כיצד חברת גדרה מספקת שירותים למילוני אנשים וננהנית ממונופולין יכולת להציג לגבות מהם תשולםים שלא כדין; קשה לכך: החברה עשויה כן תוך התעלמות מקבעות של הרגולטור הנוגע בדבר (משרד התקשורות) ומעמדה המובעת באופן ברור בידי חברי כנסת וארגוני צרכניים (הMOVCA הישראלית לצרכנות).

48. אם לא די בכך אלה, הרי שבזק לא הבירה על שום מה ולמה היא החלטה, דזוקא בעיתוי שבו בחורה, להתחיל לגבות את התשלומים ואף לא טרחה לידע את התובע בדבר כוונתה לעשות כן.

49. בחינה של השתלשות העובדות מעוררות את הרושות הכרור שbzק החליטה במודיע ובמחשבה תחילה לגבות מלוקחותיה ובכללם התובע תשלום אסור בהתקבש על ההחלטה שלפיה החלטת הגבייה אינה כרוכה בסיכון כלשהו מבחינתי: לא תוגש נגדה טובענה בעניין – מה טוב; תוגש נגדה טובענה וtotall עליה חובה להסביר כספים שגבטה שלא כדין – ממשיא מזכיר בכספיים שהוא לא זכיה לקבל מלוקחותיה בעבר.

מטעם זה חשוב כי בית-המשפט הנכבד יקבע "tag-machir" להתנהגות של ספקית שירותים כמתואר בקשה זו. אשר על כן מתבקש בית-המשפט הנכבד לחייב את bzק להסביר לתובע את שגבטה ממנו שלא כדין בהתאם לאותם תנאים שבה היא עצמה מחייבת את לקוחותיה בגין אישור בתשלום מצדדים (תקנות הבזק (ריבית פיגורית והוצאות גביתה), תשמ"ז-1987).

מכוחן של התקנות האמורות גבוהה בזק מלוקחותיה ריבית פיגורית בשיעור העומד כיום על 11.75% לשנה(!) וכן תשלום חד-פעמי בשיעור של 10 ש' (ולעתים אף יותר לכך). יouter כי עד

לאחרונה נהגה בזק לגבוט מלקוחותיה הוצאות גביה גם מקום שלא נשאה בהוצאות כלשהם וכי בית-משפט זה קבע כי נוהג זה היה פשוט (קיפל ני בזק לעיל).

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

א. לחייב את בזק להסביר לתובע את סכומי הכספי שהוא גבתה ממנו שלא כדין (סעיף של 11.76 ש"ח) וזאת בגין 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 מהתובע מבלי שהוא נותנת לו שירות בזק או שירות כלשהו אחר בעד תשלום זה;

.51. אשר על כן מתבקש בית המשפט הנכבד לקבל את התביעה, להורות כמפורט בסעיף 50 לעיל וכן להשיות על הנتابעת את הוצאות התביעה בגין שכר טרחת עורך-דין ומס ערך נוסף כדין.

היום: 12 בספטמבר 2010.

ס/ה ד"ר שחף ולר, עו"ד
מ.ר 15862