

בעניין: רדושיצקי כרמי חן ת"ז 057723082

באמצעות באי כוחו עורכי הדין
אמיר שאשא ו/או ליאור צמח
ו/או אילנה פרידמן-שאשא ו/או קרן לזרי
ו/או תמי לוי יטח ו/או יעל שפיץ עזרא
מרח' הפקדון 1 חיפה, ת"ד 502 מיקוד 31000
טלפון: 04-8530540, פקס: 04-8530555
Email: ts@ts-lawfirm.co.il

התובע

- נ ג ד -

1. חברת דואר ישראל בע"מ מס' תאגיד 51-346719-1
2. חברת בנק הדואר בע"מ מס' תאגיד 51-380036-7

מרחוב יפו 217 ירושלים, 91999

הנתבעות

סכום התביעה האישית: 12.54 ₪

סכום התביעה הכולל לקבוצה: 50,000,000 ₪ (הערכה)

מהות התובענה: כספית, סעד עשה וסעד הצהרתי

כתב תביעה ייצוגית

(בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו - 2006)

1. תובענה זו מוגשת במצורף להגשת בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית (להן: "הבקשה") והיא תתברר ככל שיאשר בית המשפט את הבקשה ובכפוף לתנאי האישור האמור (להלן: "האישור").
2. כל טענות התובע בתובענה זו, נטענות בשמו ובשם הקבוצה, כפי שהיא מוגדרת בתביעה ו/או בהתאם לתנאי האישור.
3. כל טענות התובע בכתב תביעה זה נטענות בהשלמה ו/או לחלופין בהתאם להקשר הדברים והדבקים.
4. אין באמור בכתב תביעה זה, כדי להעביר את נטל הראיה ו/או נטל ההוכחה על כתפי התובע ו/או הקבוצה מקום בו הנטל מוטל, על פי הוראות כל דין, על הנתבעות.

5. לשם הנוחיות לא צורף גם לתובענה זו כרך נספחים נפרד ונספחי התובענה הינם בהתאמה נספחי הבקשה, כפי שיצויין בגוף התובענה.
6. התובע שומר על זכותו לתקן כתב תביעה זה, בעקבות אישור בית המשפט, ככל שיידרש תיקון כאמור ו/או בהתאם להוראות כל דין.

א. תמצית התביעה בקליפת אגוז

7. בתמצית, עניינה של תובענה זו בכך שלקוח המגיע לדלפקי הנתבעות ומבקש לשלם באמצעות כרטיס אשראי דרישות תשלום של רשויות וגופים שונים (להלן: "חשבונות") נענה – באופן מדהים - כי הוא יכול לשלם באמצעות כרטיס אשראי **רק** אם יבחר גם ב"עסקת קרדיט" (עסקת תשלומים המחויבת בריבית) ואינו יכול לבצע את תשלום החשבונות בתשלום מזומן אחד, באמצעות כרטיס האשראי.
8. פשיטא, שהתנאי שמציבות הנתבעות לצרכן המבקש לפרוע חשבונות באמצעות כרטיס אשראי הינו נטילת הלוואה בתוספת ריבית שבאמצעותה ייפרע החשבון.
9. לקוח המודיע, כי אין ברצונו ליטול הלוואה והוא מעוניין לשלם את החשבון בכרטיס אשראי במזומן נענה כאמור בשלילה(!).
10. התנהגות זו של הנתבעות אינה מצויה במקומותינו - אף לא בחברות המסחריות הדורסניות ביותר - ומעבר לכך שעומדת בניגוד לכל היגיון וחוש צדק בסיסי, **סותרת הוראות דין מפורשות, לרבות כללי הרישיון מכוחו פועלות הנתבעות ובין היתר:**
- 10.1. מהווה התניית שירות בשירות העומדת בניגוד להוראות חוק הדואר ולתנאי הרישיון של הנתבעות;
- 10.2. מהווה גבייה של תשלומים אסורים על פי הוראות חוק הדואר ותנאי הרישיון של הנתבעות;
- 10.3. מפרה באופן בוטה את הוראות דיני הגנת הצרכן;
- 10.4. מהווה הפרת האיסור החל על הנתבעות לעסוק במתן הלוואות ו/או אשראי במישרין או בעקיפין, לרבות איסור לעשות זאת באמצעות אחר מטעמן.
11. הגבייה הבלתי חוקית בדרך המתוארת לעיל, מתבטאת בתשלום יתר בלתי חוקי בגין הריבית על ההלוואות הכפויות.

12. התובע מעריך, כי הגבייה הבלתי חוקית בדרך זו מסתכמת בסך של 50,000,000 ₪ בתקופת התובענה, כמפורט גם בהמשך התובענה.
13. התובע יטען, כי נסיבות המקרה דגן - חברות ממשלתיות הפועלות בניגוד לרישיון ובניגוד לחוק על מנת לכפות תשלומי יתר בלתי חוקיים - מהוות דוגמה מובהקת לצורך בשימוש במכשיר התובענה הייצוגית.
14. להלן נרחיב ונפרט אודות ההיבטים העובדתיים והמשפטיים של התובענה.

ב. המסד העובדתי

ב.1. הצדדים בתובענה זו

15. התובע, רדושיצקי כרמי חן (לעיל ולהלן: "התובע") הינו יליד 1962.
16. התובע אזרח ותושב מדינת ישראל, רווק.
17. הנתבעת 1, חברת דואר ישראל בע"מ, הוקמה בשנת 1987 כתאגיד סטאטוטורי מכוח חוק הדואר תשמ"ו – 1986 (להלן: "חוק הדואר").
18. במסגרת רפורמה רחבת היקף שמטרתה פתיחת שוק הדואר לתחרות באופן הדרגתי, הפכה הנתבעת 1 לחברה ממשלתית בבעלות מלאה של המדינה, בעלת רישיון כללי למתן שירותי דואר, שירותים כספיים ושירותים אחרים כאמור בסעיף 5א' לחוק הדואר.
- העתק הרישיון הכללי וכן נספחים א' וב' לרישיון מצורף בנספח א' לתביעה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.¹
19. למותר לציין, כי לנתבעת זכות לפעול אך ורק מכוח הרישיון ובהתאם לתנאיו, כפי שעולה מהוראותיו של חוק הדואר [ר' למשל סעיף 1 א' לחוק הדואר]
20. אודות הנתבעת 1 והרפורמה בשוק הדואר פורט בבג"צ 956/06 כדלקמן:

"הספקית העיקרית של שירותי הדואר בישראל היא רשות הדואר שהוקמה בשנת 1987 כתאגיד סטאטוטורי על פי חוק הדואר. ביום 30.7.2002 החליטה ממשלת ישראל לפתוח את שוק הדואר הישראלי לתחרות באופן הדרגתי ומבוקר (החלטת ממשלה מס'

¹ לרישיון מצורפים נוספים ב'1- ב'7 וכן נספחים ג' עד ו' אשר אינם רלבנטיים לעניינינו ועל מנת שלא לסרב לאינם מצורפים. עם זאת ניתן לעיין ברישיון המלא כולל נספחיו באתר האינטרנט של משרד התקשורת בכתובת http://www.moc.gov.il/sip_storage/FILES/8/1308.pdf

2312). בעקבות כך הוצא בינואר 2003 "היתר כללי לאיסוף, העברה או מסירה של מכתבים לפי חוק רשות הדואר, התשמ"ו-1986" (י"פ התשס"ג 5152), אשר מכוחו נפתחו לתחרות שוק הדואר הבינלאומי וכן שירותי דואר ארצי לפריטים שמחיר המשלוח שלהם פי 4.5 לפחות ממחיר המשלוח של מכתב רגיל בישראל (שהיה קבוע באותה עת בתקנות רשות הדואר (תשלומים בעד שירותי הרשות לפי סעיף 37(א) לחוק), התשס"ב-2002, ק"ת 1278). גם לאחר הוצאת ההיתר הנ"ל נותרו מרבית שירותי הדואר בישראל סגורים לתחרות כתחום שמור לרשות הדואר. לפיכך, וברוח החלטת הממשלה הנזכרת לעיל, ביקשו משרד התקשורת ומשרד האוצר לגבש מתווה של דה-רגולציה והצגת תחרות בשוק הדואר הישראלי בכללותו. לצורך כך נתבקשה חוות דעת מאת חברת הייעוץ "מקינזי" (MCKinsey&Co). הדו"ח מטעם חברת מקינזי אשר הוגש בספטמבר 2003 (להלן: דו"ח מקינזי) כלל סקירה השוואתית של שוק הדואר הישראלי ושוקי הדואר במדינות אחרות, פורטו בו ניסיונות דומים שנעשו בעבר במדינות שונות והוצגו המלצות באשר לאופן פתיחת שוק הדואר הישראלי לתחרות. לאחר קבלת הדו"ח ובהמשך להחלטתה מיום 30.7.2002, החליטה הממשלה ביום 15.9.2003 (החלטה מספר 788) להפוך את רשות הדואר לחברה ממשלתית (להלן: חברת הדואר) ולפתוח את שוק הדואר לתחרות על פי מודל מדורג שפורט בסעיף 3 לאותה החלטה. לצורך כך בוצע בשנת 2004 תיקון מקיף בחוק הדואר (התיקון נעשה במסגרת חוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), התשס"ד-2004)

ר' בג"צ 956/06 איגוד הבנקים בישראל נ' שר התקשורת ואח', עמ' 3 לפס"ד (פורסם בנבו)

21. במסגרת הרפורמה הנ"ל הובטח כי הנתבעת 1 תמשיך להיות האחראית למתן שירותי דואר בסיסיים:

"חוק הדואר במתכונתו המתוקנת אכן משקף גישה זו. הוא מחייב את חברת הדואר לספק "שירותי דואר בסיסיים" ומבטיח בכך כי שירותים חיוניים אלה יינתנו לכלל הציבור גם אם לא תהא למתחרים החדשים כדאיות בנתינתם (סעיף 5 לחוק הדואר)".
שם, עמ' 14.

22. הנתבעת 2 הינה חברת בת בבעלות מלאה של הנתבעת 1 האחראית למתן השירותים הכספיים מטעם הנתבעת 1, בין היתר, בהתאם להוראות פרק ו'1 לחוק הדואר.
23. ראוי לציין, כי הנתבעת 1 ערבה לכל התחייבויות הנתבעת 2 הן מכוח חוק הדואר והן מכוח הרישיון.
24. כך קובע חוק הדואר ביחס לאחריות חברת דואר ישראל:

"ח88. אחריות החברה

"החברה תהיה אחראית למילוי כל התחייבויותיה בנותנה את השירותים הכספיים; ואולם החברה לא תהיה אחראית לנזק שנגרם בשל איחור בביצוע הוראה או בזקיפת סכום לחשבון, למעט איחור כאמור שנמשך מעבר לתקופה שנקבעה לפי דין או בהסכם עם מקבל שירותים כאמור".

25. סעיף 77 לרישיון קובע כדלקמן:

"77. אחריות בעל הרישיון

77.1 בלי לגרוע מהאמור בהוראת סעיף ח88 לחוק, בעל הרישיון יהיה אחראי למילוי כל התחייבויותיה של החברה הבת".

26. הנתבעות עוסקות, בהתאם לרישיון, במגוון של פעולות ובכל הקשור לעניין התביעה דגן בגביית תשלומים עבור מוסדות שונים.

ר' עמוד רלבנטי מאתר הנתבעות בכתובת האינטרנט, המצורף **כנספת ב'** לתביעה:

<http://www.israelpost.co.il/PostBank.nsf/pages/ashnav?opendocument>

ב2. רקע עובדתי:

27. התובע, תושב ואזרח ישראל, ניגש בתאריך 2/11/2007 לשלם אגרת רישיון לרכב יונדאי בעל מס' רישוי 9416420 הרשום על שם קרוב משפחתו מר קמר משה.
28. סכום האגרה לתשלום עמד על סך של 977 ₪.
29. התובע מסר את כרטיס האשראי שלו (כרטיס מאסטרכארד שהונפק ע"י תשלובת ישראלכרט) וביקש לחייב את כרטיס האשראי בתשלום אחד במזומן.

30. פקיד הדואר הסביר, כי מה שנתבקש ע"י התובע אינו אפשרי וכי האפשרות לשלם באמצעות כרטיס אשראי כפופה לכך שהחשבון ייפרע בעסקת תשלומים המחויבת בריבית (לעיל ולהלן): "עסקת קרדיט".
31. התובע הבהיר, כי אינו מעוניין לשלם ריבית ואינו מעוניין בתשלומים וכי רצונו בתשלום אחד במזומן באמצעות כרטיס האשראי.
- אלא, שכאמור, דרישת התובע הושבה ריקם, והוא נאלץ לפרוע את החשבון בעסקת קרדיט.
32. ראוי לציין, כי פקיד הדואר הוא שביצע את פעולת התשלום באמצעות כרטיס האשראי של המבקש.
33. לאור הדרישה לפרוע את החשבון בתשלומים – תוך נטילת הלוואה המחויבת בריבית לשם כך – שולם החשבון בשני תשלומים באמצעות כרטיס האשראי כדלקמן:

תשלום על חשבון ריבית	תשלום על חשבון קרן	
8.35 ₪	486.42 ₪	תש' ראשון
4.19 ₪	490.58 ₪	תש' שני
12.54 ₪	977 ₪	סה"כ

העתק קבלה על ביצוע העסקה והתשלום מצורף **כנספה ג'** לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

34. יש לשוב ולהדגיש כי נטילת הלוואה לצורך תשלום החשבון נכפתה על התובע במובן זה שהיוותה תנאי לפירעון החשבון באמצעות כרטיס אשראי.
35. עמדת התובע – כמפורט להלן בפרק המשפטי – הינה כי חיובו בנטילת הלוואה ותשלום הריבית בסך של 12.54 ₪, כתוצאה מכך, נעשו שלא כדין.
36. התובע, אשר סבר, כי מדובר בהתנהגות פסולה של הגורמים המעורבים פנה במכתב למשרד התקשורת, לחברת ישראל כרטיס ולגורמי הפיקוח (העתק הפנייה לא אותר ע"י התובע).
37. פניית התובע נענתה במכתב מטעם בנק הדואר מיום 6/1/2008.

העתק מכתב בנק הדואר מצורף כנספת ד' לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

38. במסגרת המכתב של בנק הדואר – מכתב שכבר עתה יש לומר כי אינו מדויק בלשון המעטה – נטען ע"י בנק הדואר כי משרד התחבורה אינו מאשר לבנק הדואר לקבל עבורו תשלומים בכרטיס אשראי בסניפי הדואר.

אשר לעסקת התשלומים שעליו הצביע פקיד הדואר נטען כי זהו:

"שירות הניתן על ידי שתי חברות אשראי בסניפי הדואר מזה מספר שנים והתנאים למתן השירות נקבעים על ידם." [הדגשה אינה במקור]

39. יש לשוב ולהזכיר – בניגוד למשתמע מהמכתב - כי מי שביצע את התשלום בפועל הוא פקיד הדואר ועוד יש להבהיר כי התשלום נעשה בדלפקי הנתבעות ועל ידי נציגן.

40. חברת ישראלכרט בע"מ השיבה גם היא לפניית התובע במכתב מיום 15/1/2008.

העתק מכתב ישראלכרט מצורף כנספת ד' לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

41. במסגרת מכתבה מציינת חברת ישראלכרט באופן מפורש כי:

"על פי דרישה של רשות הדואר, לקוח שמבקש לשלם את התשלום הנדון באחד מסניפי רשות הדואר באמצעות כרטיס אשראי, יכול לעשות זאת בתשלומים נושאי ריבית בלבד." [הדגשה אינה במקור]

42. הנה כי כן, ובניגוד לנטען במכתב של בנק הדואר, ההתנייה לביצוע העסקה בתשלומים נושאי ריבית מקורה במשיבות ולא בחברות כרטיסי האשראי.

וכדי לסלק כל ספק מבהירה ישראלכרט במכתבה במפורש כי:

"יודגש, כי לחברתנו אין כל התנגדות לכיבוד תשלומים למשרד התחבורה, או לכל משרד ממשלתי אחר, ברשות הדואר באמצעות כרטיס אשראי בעסקה רגילה. שלא כרוך בה מתן אשראי."

43. נמצא אם כן, כי רשות הדואר היא המחייבת ביצוע התשלומים באשראי תוך חיוב בריבית של המשלמים.

44. בתאריך 30/12/2007 נתקבלה גם תגובת הפיקוח על הבנקים במכתבו של מר אהרון אורנשטיין.

העתק המכתב מצורף **כנספת ו'** לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

45. במסגרת המכתב מטעם הפיקוח על הבנקים מצויין כדלקמן:

"חברת ישראלכרט מסרה לנו כי מצידה, אין לה כל התנגדות שהלקוחות יוכלו לשלם תשלומים למשרד התחבורה, או לכל משרד ממשלתי אחר, ברשות הדואר, באמצעות כרטיס אשראי בעסקה רגילה, שלא כרוך בה מתן אשראי. ואכן, ניתן לבצע את התשלום גם באמצעות הטלפון או באמצעות אתר האינטרנט, דרך שרת התשלומים של משרדי הממשלה. מידע זה מצוין על גבי שובר התשלום.

לעומת זאת, בעקבות דרישה של רשות הדואר, לקוח שמבקש לשלם את התשלום באחד מסניפי רשות הדואר באמצעות כרטיס אשראי יכול לעשות זאת אך ורק בעסקת קרדיט.

לא הובהרה לנו די צרכה הסיבה לכך שמשרדי הממשלה מסכימים לקבל תשלומים באמצעות כרטיס האשראי בתשלום אחד כאשר התשלום מתבצע ישירות מול המשרד הרלבנטי, ובאותה עת אינם מסכימים לקבל תשלומים שכאלה בסניפי בנק הדואר, אלא באמצעות ביצוע עסקת קרדיט. עם זאת, מכיוון שמקור המגבלה איננו חברת כרטיסי האשראי עליה אנו מפקחים, כי אם מקור ממשלתי, לא נוכל להורות לה לפעול אחרת. אנו מציעים שתפנה לחשב הכללי במשרד האוצר על מנת לנסות לרדת לשורש העניין."

46. בעקבות המכתבים שנתקבלו פנה התובע במכתב למפקח על בנק הדואר.

העתק מכתב הפנייה מצורף **כנספת ז'** לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

47. בתאריך 3/2/2008 פנה המפקח על הדואר במכתב למנהל בנק הדואר.

העתק מכתב המפקח מצורף **כנספת ח'** לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

48. במסגרת מכתבו מצויין המפקח כי התקבלו מספר תלונות דומות לזו של התובע.

49. מוסיף המפקח ומבהיר כי התניית השירות – כפי הנטען ע"י הלקוחות כדוגמת התובע – הינה אסורה על פי חוק הדואר ותנאי הרישיון של הנתבעות.
50. נוכח הודעתה של חברת ישראלכרט כי אין לה כל התנגדות לביצוע עסקאות מזומן וכי מקור ההגבלה הינו בנתבעות, ביקש המפקח לקבל את התייחסות הנתבעות וכן לקבל לעיונו את הסכמי ההתקשרות של הנתבעות עם חברות כרטיסי האשראי.
51. חרף חלוף למעלה מחצי שנה מאז פניית המפקח על הדואר, לא חל כל שינוי בהתנהלות הנתבעות ולמיטב ידיעת התובע לא התקבלה תשובה לפניית המפקח.
52. יש לציין כי הבעיה הינה רחבת היקף (כפי העולה גם ממכתב המפקח על הדואר שמציין כי התקבלו מס' תלונות בנדון) והיא אף זכתה לחשיפה בתקשורת, בין היתר, בכתבתו של מר מיכאל וייס ב- SCOOP מיום 13/5/2007 – "מחדשים רישיון רכב בכרטיס אשראי? שלמו 10% ריבית" - המתאר השתלשלות עניינים זהה לזו של התובע.

העתק הכתבה מצורף **כנספת ט'** לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

הכתבה מופיעה בכתובת האינטרנט: <http://skoop.co.il/article.html?id=7839>

53. ראוי לצטט מתוך תגובת משרד התחבורה לפנייה בנדון כדלקמן:

"הסדר התשלומים באמצעות כרטיס אשראי מבוצע על ידי רשות הדואר בהסכם שקיים בינה לבין חברות האשראי ולמשרד התחבורה אין כל נגיעה לכך."

54. עוד ראוי לציין, כי משרד התחבורה מאפשר תשלום בכרטיס אשראי ללא ריבית ישירות דרך האינטרנט.
55. התמונה העובדתית ברורה וממנה עולה, כי הנתבעות מתנות פירעון תשלומים בכרטיס אשראי בנטילת הלוואה המחויבת בריבית.
- יש להניח והדבר עולה על פני הדברים, כי הנתבעות מרוויחות מחלוקת רווחי הריביות של חברות כרטיסי האשראי בגין העמדת הלוואות, ומכאן האינטרס לאסור ביצוע התשלום במזומן ולחייב נטילת הלוואות.
- תמיכה לכך ניתן למצוא בעובדה שמשרד התחבורה מאפשר תשלום באמצעות כרטיס אשראי במזומן ישירות אליו ואינו מאפשר זאת לכאורה באמצעות הנתבעות.

56. מכל מקום, על פי הפרסומים באתר הנתבעות, ישנם גורמים רבים מאוד במשק שניתן לשלם חשבונותיהם בכרטיס אשראי רק בתנאי עסקת קרדיט (קרי הלוואה הנפרעת בתשלומים המחויבים בריבית).

בין יתר הגופים הללו ניתן למנות את:

56.1. ביטוח לאומי;

56.2. מס הכנסה;

56.3. מס ערך מוסף;

56.4. רשות השידור;

56.5. בזק;

56.6. משרד המשפטים/מרכז הקנסות;

56.7. חברת החשמל;

56.8. עיריות;

56.9. אוניברסיטאות ומכללות;

56.10. ועוד ועוד...

העתק עמוד רלבנטי מתוך אתר הנתבעות מצורף **כנספת** ל' לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

<http://www.israelpost.co.il/postshirut.nsf/MisparID/145?OpenDocument>

57. יתירה מכך, וככל הנראה מתוך הרצון להגדיל את תשלומי הריבית, הרי שעפ"י הפרסומים הנוכחיים של הנתבעות, פריסת התשלום המינימאלית הינה לשלושה תשלומים לפחות.

קרי, בניגוד למצב ששרר לפני כשנה כאשר התובע יכול היה לפרוע את החשבון ב-2 תשלומים, כיום נקבע מינימום של שלושה תשלומים.

58. התובע יטען, כי המסכת העובדתית המתוארת לעיל מהווה הפרה גסה מצד הנתבעות של הוראות הדין כפי שיפורט להלן.

ג. התשתית המשפטית

59. אחד מהשירותים הכספיים העיקריים המסופקים על ידי הנתבעות, הינו ביצוע תשלומים על ידי הציבור הרחב, לטובת רשויות וגופים אחרים המחזיקים חשבון סילוקין אצל הנתבעות (ר' סעיף 88 א' (א)(1) וסעיף לחוק הדואר).
60. שירותים אלה ניתנו בעבר ואמורים על פי דין להינתן על ידי רשות הדואר, ללא כל עמלה מהלקוח, כאשר מקבל התשלום, המדינה או הגוף המסחרי, נושא בתשלום פעילות זו.
61. ר' הוראות תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) (הוראת שעה) (מס 2), התשס"ו - 2006, אשר תוקפן הוארך מעת לעת והינן תקפות בכל התקופה הרלוונטית לתובענה זו:

המשלם	תשלום בשקלים חדשים	תיאור השירות
		2. הפקדת סכום לזכות – חשבון מאת אדם אחר
בעל החשבון	5.07	2.1 בטופס שאישר אותו המנהל
בעל החשבון	10.14	2.2 בטופס שלא אישר אותו המנהל

העתק התקנות, כפי שהותקנו בשנת 2006, מצורף כנספת יא' לתביעה.

תוקפן של התקנות הנ"ל הוארך מעת לעת, ולא חלו בהן שינויים בעניינים רלוונטיים לתובענה זו.

ר' גם דו"ח הועדה לקביעת תעריפי חברת הדואר ועידכונם (להלן: "דו"ח ועדת התעריפים") בעמוד 54:

"קרוב ל --- -מההכנסות בנק הדואר מהפעילות שתעריפיה מפוקחים מקורם במה שישווג תחת הכותרת של "עסקאות תשלום/תקבול " עסקאות אלה כוללות מגוון של תשלומים שמבצע הציבור באמצעות בנק הדואר הן לגורמים עסקיים והן לרשויות (תשלומי מע"מ, חשבונות חשמל, חשבונות טלפון, קנסות, אגרות שונות וכיוב') וכן תשלומים שמקבל הציבור מהרשויות (קיציבאות הביטוח הלאומי, למשל). עסקאות אלה מתבצעות בלא לגבות עמלה מהציבור. מימון מוטל על הצד השני לעסקה - הגורמים העסקיים שאת חשבונותיהם משלם הציבור והממשלה (באמצעות החשב הכללי) המשלמת ומקבלת כספים מהציבור. לחברת

הדואר הסכם עם החשב הכללי במשרד האוצר, במסגרתו נקבע מתווה התעריפים שישלם החשב הכללי לחברת הדואר בגין פעילויות תקבול/תשלום..."

העתק העמודים הרלוונטיים לתביעה זו (עמודים 54 – 58) מתוך דו"ח הוועדה מצורפים כנספת יב' לתביעה.

הדו"ח המלא מצוי באתר האינטרנט הרישמי של משרד התקשורת תחת הכתובת:

http://www.moc.gov.il/sip_storage/FILES/2/552.pdf

הועדה אף הסבירה את הרציונאל לכך:

"היתרון העיקרי שיש לאספקת שירותים כספיים במסגרת חברת הדואר, הוא הפריסה הגיאוגרפית הנרחבת של מערכת סניפיה. תחום עסקיו של בנק הדואר מצומצם למדי בהשוואה לחברות עסקיות הפועלות בשוקי הכספים וההון, ובוודאי שכך בהשוואה לבנקים מסחריים. סיבת קיומו הראשונית היא לספק שירותים כספיים מוזלים לאוכלוסייה, שמעמדה הכלכלי מונע ממנה נגישות למערכת הבנקים. עקב כך, התעריפים של חלק גדול מעסקי בנק הדואר הם מפוקחים(כ----במונחים כספיים) , כאשר הלקוח פטור, במידה רבה, מתשלום, ומימון השירותים מגיע מהמשלה או מחברות עסקיות המהוות צד בעסקה אליה קשור הלקוח."

62. הנה כי כן, הרציונאל המוביל במתן השירות של תשלום חשבונות ע"י הנתבעות הינו סוציאלי בעיקרו ומשום כך הינו ללא עלות לצרכן.
63. ברם, בניגוד לרציונאל האמור ובניגוד להוראות הדין, כפי שיובהרו להלן, החליטו הנתבעות ל"העמיס" הוצאות על כתפי הצרכנים כאשר מדובר במתן שירות של תשלום חשבונות באמצעות כרטיס אשראי (להלן: "השירות").
64. השירות האמור ניתן בחלק מסניפי הנתבעות, ביחס לחלק מחשבונות הסילוקין ואספקתו מתאפשרת נוכח תנאי הרישיון, המאפשרים תשלום באמצעות כרטיס אשראי.

"הפקדת כספים לזכות חשבון סילוקים מאת מי שאינו בעל החשבון, באמצעות טופס, לרבות ביצוע תשלומים לבעל החשבון, באמצעות הפקדת מזומן או שיק או באמצעות

העברה בנקאית על ידי המסלקה הבין-בנקאית (מס"ב), או
באמצעות העברה מחשבון סילוקים אחר, או באמצעות
כרטיס אשראי בהתאם לתנאים שקבע בעל החשבון."

(ר' נספח ב' לרישיון, חלק ב', סעיף 6.3) הרישיון מצורף כנספח א' לתביעה זו.

העתק רשימת סניפי הנתבעות בהן ניתן השירות מצורפת כנספח יג' לתביעה זו.

הרשימה הופקה מתוך אתר האינטרנט הרשמי של הנתבעות תחת הכתובת:

<http://www.israelpost.co.il/modiin.nsf/vYehidotByService?OpenView&id=55>

65. התובע יטען, כי התניית השימוש בכרטיס אשראי בנטילת הלוואה נושאת ריבית, מנוגדת להוראות כל דין וכללי הרישיון.

66. התובע יטען, כי התניית השירות בקבלת הלוואה מהווה התניית שירות בשירות האסורה בהתאם הוראות סעיף 1' לחוק הדואר.

67. התובע יטען, כי התנהגות הנתבעות כמפורט לעיל בפרק העובדתי, מהווה הפרה ברורה של הוראות חוק הדואר, כמו גם הפרה של תנאי הרישיון:

67.1. הנתבעות הינן בעלות רישיון.

67.2. הנתבעות התנו את מתן השירות של תשלום חשבונות באמצעות כרטיס אשראי, ב"שירות" של נטילת הלוואה מחברות כרטיסי האשראי.

67.3. אין גם כל מחלוקת שהנתבעות לא קיבלו אישור מהשר (שר התקשורת) להתניית השירות האמורה.

מעבר לעובדה שהנתבעות עצמן לא העלו טענה כזו במכתביהן הרי גם המפקח על הדואר, שאליו הואצלו סמכויות שר התקשורת, ביקש את הסברן להתנהלות המתוארת לעיל (ר' לעיל: העתק מכתב המפקח מצורף כנספח ח' לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה).

68. נמצא אם כן, כי הנתבעות בהתנהגותן המתוארת לעיל, מפרות את הוראות חוק הדואר האוסרות התניית שירות בשירות, ובתוך כך את הוראות הרישיון שניתן להן.

69. יוער, כי המדובר בהתניית שירות חמורה, באשר נראה על פניו כי מטרתה להצמיח לנתבעות רווחים נוספים, על חשבון הציבור, בניגוד להוראות חוק הדואר והרישיון שניתן להן.

70. התובע יטען, כי התנהגות הנתבעות מהווה הפרה של הדין גם בשל גבייה בלתי חוקית של תשלום אסור ומוסווה ע"י הנתבעות.
71. מהתיאור העובדתי המופיע לעיל, ברור כי התניית השירות בקבלת הלוואה חייבת ריבית, מקורה בנתבעות ונועדה להצמיח להן הכנסה נוספת כתוצאה מפעילות זו.
72. גם דרישתו של המפקח על הדואר להמצאת מערכת ההסכמים בין הנתבעות לבין חברות כרטיסי האשראי, לא נענתה - למיטב ידיעת התובע - ועל פני הדברים נראה שבמערכת הסכמית זו קיימת חלוקת "שלל" של רווחי הריבית מההלוואות הכפויות.
73. לאור האמור, מהווה התנהגות הנתבעות גם הפרה של סעיף 52.1 לרישיון.
74. התובע יטען, כי כפיית ההלוואה על הצרכנים נועדה להגדיל את ההכנסה בגין השירות, אף שמדובר בשירות שנקבע לו תעריף בתקנות התשלומים בעד השירותים הכספיים.
75. בהתאם לתקנות חובת התשלום חלה על בעל החשבון ולא על הצרכן וכן נקבע התעריף לתשלום.
76. יש בהתנהגות הנתבעות, אם כך, משום הפרה של תנאי הרישיון בשלושה היבטים נוספים:
- 76.1 גביית תשלום נוסף מהצרכן בניגוד לתקנות שקובעות שהצרכן לא ישא בכל תשלום.
- 76.2 גביית תעריף העולה על התעריף שאושר בתקנות בשל הריבית הנוספת הנגבית.
- 76.3 אי פרסום התעריף האמיתי והמלא.
- ראוי לציין בהקשר זה, כי בהתאם לסעיף 54.1 תנאי הרישיון מחויבות הנתבעות בפרסום התשלומים עבור השירותים הניתנים על ידם.
77. יוצא אפוא, כי התנהגות הנתבעות מהווה הפרה גם של התקנות והתעריפים החלים על הנתבעות בהתאם לרישיון ולהוראות הדין.
78. מבלי לגרוע באמור לעיל, התובע יוסיף ויטען, כי התניית ביצוע התשלומים בנטילת הלוואה מהווה הפרה של דיני הגנת הצרכן, ובפרט סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן וסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מכירות באשראי, מכירות מיוחדות ועסקה ברוכלות), התשמ"ג – 1983.
79. התובע יבהיר, כי לקוחות המעוניינים לשלם, לעיתים סכומים נכבדים, לפקודת חשבונות הסילוקין המתוארים לעיל ומגיעים לצורך כך למשיבות, נאלצים – בהעדר אמצעי תשלום של המחאה או מזומן בסכומים הנדרשים - לבצע את התשלום לפי דרישת הנתבעות, היינו באמצעות נטילת הלוואה ולא בתשלום מזומן אחד, באמצעות כרטיס האשראי.

80. כמו כן יובהר, כי במקרה נשוא כתב התביעה הנתבעות אינן בעלות חשבון הסילוקין (משרד התחבורה או כל גוף אחר) אלא מספקות שירותים כספיים בלבד.

במסגרת זו השירות של תשלום חשבונות באמצעות כרטיס אשראי, מסופק על ידי הנתבעות רק באשראי ולא בתשלום מזומן אחד, הכל בניגוד להוראתן המפורשת של התקנות הנ"ל.

81. התובע יטען, כי יש בהתנהלות הנתבעות משום הפרת האיסור החל עליהן לעסוק במתן אשראי או הלוואות ובין היתר הפרת הוראות סעיף 6.3 לרישיון של הנתבעות וסעיף 488' לחוק הדואר.

82. התובע יציין, כי לאחרונה, במסגרת דיוני התקציב לשנת 2009, נדונה האפשרות להתיר לנתבעות לעסוק במתן הלוואות ואשראי ואולם הוחלט להותיר את איסור העיסוק על כנו.

ר' כתבה שפורסמה בעיתון מעריב ביום ג' 26 לחודש אוגוסט 2008 "פשרה בדיונים על התקציב: בנק הדואר לא יעניק הלוואות".

העתק כתבה מצורף כנספת יד' לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

83. כאן אולי המקום לציין, כי במסגרת ערעור שהגישה הנתבעת 1 על חיובה בארנונה בשטח עיריית קרית אתא היא עצמה העלתה במסגרת טענותיה כנגד אופן חיובה בארנונה את העובדה שהיא אינה רשאית לעסוק במתן הלוואות ואשראי:

"בנוסף, טוענת המערערת [המשיבה 1 – תוספת שלנו], גם בצו הארנונה של עיריית קרית אתא הוצא בנק הדואר מהגדרת "בנקים" שהרי הוא אינו עוסק במתן הלוואות ואשראים/פעולות על פי פקודת הבנקאות/פעולות על פי חוק הבנקאות (רישוי), כהגדרת הצו "

ר' עמ"נ 328/06 חברת דואר ישראל בע"מ נ' מנהל ארנונה קרית אתא, עמ' 6 (פורסם בנבו)

84. הנה כי כן, לא רק שהוראות הדין אוסרות על הנתבעות לעסוק במתן אשראי והלוואות אלא שהנתבעות משתמשות בטיעון זה במסגרת הליכים הננקטים על ידן ובכך יש משום השתק ומניעות להעלות כל טענה מצידן בנדון.

כאמור, הדברים הם בבחינת למעלה מן הנדרש, כיוון שהוראות החוק והרישיון ברורות וחד משמעיות.

85. ברור אם כן כי הנתבעות מפרות ביודעין את המגבלות המוטלות עליהן.

86. ראוי לציין עובדה מעניינת נוספת הקשורה בנתבעות בעניין זה.

87. ככל הנראה ביקשו הנתבעות להרחיב את המנוף של מתן הלוואות – בניגוד לחוק ולרישיון – והציעו במסגרת האתר שלהן שירות של "הגשת בקשות לקבלת הלוואות ויזה כ.א.ל".

88. אלא, שכניסה לשירות המבוקש נתקלת בכיתוב הלקוני: "השירות הופסק". ניתן רק לשער כי הנתבעות השכילו להבין ו/או הובהר להן ע"י הגורמים המפקחים כי שיווק הלוואות כאמור מהווה הפרה בוטה של הדין החל עליהן ולכן השירות הופסק.

העתק העמוד הרלבנטי מאתר הנתבעות מצורף כנספח ט' לתביעה זו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

ר' בכתובת האינטרנט:

<http://www.israelpost.co.il/postshirut.nsf/misparid/156?opendocument&m=0>

89. מעבר לזלזול העמוק בהוראות הדין, ברי כי על הנתבעות להשיב את כל תשלומי הריבית שנגבו כתוצאה מכפיית שירות שנאסר עליהן בדין לתיתו.

סיכום ביניים:

90. התובע יטען, כי התנהלות הנתבעות כמתואר לעיל, מהווה הפרת הוראות כל דין, לרבות הוראות החוק והרישיון מכוחו הן פועלות.

91. הנתבעות מחויבות בהשבת הריבית שנגבתה, בין היתר, מאחר וזו מהווה:

91.1. רווח כתוצאה מהתניית שירות בשירות, בניגוד להוראות החוק ותנאי הרישיון;

91.2. גביית תעריף שלא הותר לנתבעות, בהתאם לחוק ותנאי הרישיון;

91.3. נזק בגין עוולה מכוח הוראות חוק הגנת הצרכן;

91.4. רווח כתוצאה מפעילות אסורה בתנאי הרישיון ומבלי שתעריפה זכה לאישור המפקח;

92. השבת הסכומים שנגבו כריבית ללקוחות מקורה בהוראות הדין האמורות וכן בהוראות הדין כמפורט להלן:

93. התובע יטען כי התנהגות הנתבעות כמתואר לעיל, מגבשת גם עוולת הפרת חובה חקוקה, בהתאם להוראות סעיף 63 לפקודת הנזיקין, בין היתר באשר הנתבעות הפרו את הוראות חוק הדואר ותנאי הרישיון מכוחו ו/או הוראות חוק הגנת הצרכן וכל החיקוקים האמורים, נועדו, ולא יכול להיות חולק על כך, גם לטובתם ו/או להגנתם של התובע ויתר חברי הקבוצה, והפרתם גרמה לציבור הלקוחות את הנזק שמפניו התכוון להגן החיקוק, הוא הפער בין המחיר במזומן למחיר בעסקת אשראי, בו חייבו הנתבעות את לקוחותיהן לרבות התובע.

94. התובע יטען, כי בנסיבות המתוארות הרי הסכם הלוואה שנכרת עימו הינו בלתי חוקי ו/או נוגד את תקנת הציבור ו/או מקורו במו"מ בחוסר תום לב של הנתבעות ו/או בטל מיסודו ו/או דינו להתבטל, ולפיכך מן הדין להורות על השבת הסכומים שנגבו ביתר, כנטען לעיל.
95. התובע יטען, כי הנתבעות באמצעות מנהליהן ו/או אורגניהן ו/או עובדיהן ו/או מי מטעמן, לא השתמשו במיומנות ו/או לא נקטו במידת הזהירות שגוף מסוגן היה משתמש ו/או נוקט באותן נסיבות וכי לנתבעות הייתה חובה כלפי התובע ויתר קבוצת הלקוחות שלא לנהוג כפי שנהגה.
96. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, יטען התובע כי יש בעובדות המפורטות להלן כדי להצביע על התרשלותן של הנתבעות ו/או מי מטעמן במעשה ו/או במחדל ובין היתר התרשלו הנתבעות ו/או מי מטעמן, בין היתר, בכך ש:
- 96.1. התעלמו מהוראות הדין ותנאי הרישיון החלים עליהן;
- 96.2. הפעילו לחץ ו/או כפו שירות שלא נתבקש מהן;
- 96.3. לא נהגו כפי שספקיות שירותים סבירות מסוג זה היו חייבות לנהוג באותן נסיבות;
- 96.4. לא נהגו כפי שספקיות הממלאות תפקיד ציבורי מטעם המדינה היו חייבות לנהוג;
97. יצויין, כי המונח "רשלנות" עושה חסד עם הנתבעות ונטען לחלופין בלבד, הואיל ובמקרה דנן הגבייה בלתי חוקית נגבתה בכוונת מכוון, וגם לאחר שהועמדו הנתבעות כביכול על "טעותן", לא תיקנו הנתבעות דרכיהן.
98. התובע יטען, כי הנתבעות לא פעלו כספק שירותים סביר ונכון ו/או ברמת הזהירות אותה יש לצפות וכמחויבת כאמור בדין מספק שירותים כאמור, ומאחר וקיימת לנתבעות חובת זהירות מושגית וקונקרטית כלפי לקוחותיהן, הרי שגביית היתר בניגוד לדין מהווה הפרה של חובת הזהירות ומטילה חובת פיצוי בגין הנזק שנגרם לתובע ולקבוצה, במקרה זה חיובי היתר מעבר לתעריף התשלום במזומן.
99. התובע יוסיף ויטען, כי הנתבעות אומנם אינן תאגיד בנקאי ואולם במובנה של חובת הנאמנות, חלה עליהן חובה מוגברת בין היתר לאור הנסיבות הבאות:
- 99.1. הנתבעת 2 אומנם אינה תאגיד בנקאי אך היא מציגה עצמה "כבנק" כלפי הציבור;
- 99.2. הנתבעות הינן גוף מפקח ומניותיהן מוחזקות על ידי המדינה;
- 99.3. הנתבעות, מקורן בתאגיד סטטוטורי, עתיר מוניטין, אשר סיפק בעבר ועודן מספקות שירותים חיוניים לציבור הרחב;

100. בנסיבות אלה, די להשוות לחובת הנאמנות החלה על מוסדות בנקאים, על מנת להבהיר כי הנתבעות הפרו את חובת הנאמנות המוגברת החלה עליהם, כלפי הציבור, כאשר פעלו שלא כדין לחייב לקוחותיהן ליטול הלוואות כפויות כתנאי לתשלום באמצעות כרטיס אשראי.
101. התובע יטען, כי הגבייה הבלתי חוקית בנסיבות המתוארות לעיל, מהווה עשיית עושר ולא במשפט של הנתבעות ולפיכך מזכה את התובע ואת הקבוצה כולה בהשבה מכוח הוראות סעיף 1 (א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט 1979 (להלן: "חוק עשיית עושר"), לרבות כל רווחי ההכנסות שהופקו על ידי הנתבעות בגין העמדת ההלוואות הכפויות אגב הפרת הוראות כל דין כמפורט לעיל.
102. התובע יטען כי הותרת רווחי ההלוואות בידי הנתבעות, תוציא חוטאות אלה נשכרות, מהתנהגותן וזהו אחד המקרים הקלאסיים בו יש להפעיל את חובת ההשבה מכוח דיני עשיית עושר ולא במשפט.
103. למעלה מן העניין ואם צריך כלל חיזוק נוסף לאמור לעיל, התובע יטען כי במעשיהן ו/או מחדליהן הפרו הנתבעות את הוראות סעיף 3 לחוק יסוד כבוד האדם וחירותו.

ד. נתונים לגבי התביעה הייצוגית

104. התובע יטען, כי לאור כל האמור לעיל, דומה כי אין ולא יכולה להיות מחלוקת אודות אחריותן של הנתבעות אשר הפרו ברגל גסה ובוטה הוראות דין שונות החלות עליהן, וזכותו של התובע והקבוצה לפיצוי.
- 105. הנזק האישי**
- התובע יטען, כי הנזק האישי שנגרם לו כתוצאה מהגבייה הבלתי חוקית מסתכם בסך של 12.54 ₪.
- 106. הגדרת הקבוצה**
- כפי שהובהר לעיל, עילת התביעה של התובע הינה מוצקה ונשענת על אדנים יציבים. עילת התביעה, כפי שפורטה לעיל, יפה וטובה היא לכל מי ששילם חשבונות באמצעות הנתבעות בכרטיסי אשראי בעסקאות קרדיט.
- (להלן: "הקבוצה").
- 107. היקף התובענה**

- 107.1. התובע יטען, כי הנתונים ביחס להיקף הגבייה הכולל המתבצע באמצעות הנתבעות, רווחי הנתבעות מפעילות זו ובוודאי היקף הפעולות המתבצעות באמצעות כרטיס האשראי כמפורט לעיל, אינם גלויים לתובע ו/או לציבור.
- 107.2. בנסיבות אלה יכול התובע רק להעריך את היקף הסכומים בהם מדובר.
- 107.3. התובע מעריך לצורכי הגשת התובענה, את היקף הסכומים שנגבה בדרך האמורה, בסך של כ – 50,000,000 ₪ בתקופת התובענה.
- 107.4. התובע יטען, כי בידי הנתבעות מצוי מידע מלא ומדויק אודות תשלומי הריבית ששולמו ע"י כלל חברי הקבוצה והתובע יעתור בהמשך לקבלת המסמכים על מנת להצביע על סכום התביעה המדויק.
- התובע כמובן שומר על זכותו לעדכן ו/או לתקן את סכום התביעה, בהתאם למסמכים שיתקבלו ו/או נתונים שיוצגו בפניו במהלך בירורה של הבקשה ו/או תביעה זו.
108. אשר על כן, יתבקש כבוד בית המשפט לפסוק את הפיצוי האמור לתובע ולקבוצה.
109. בנוסף מתבקש בית המשפט הנכבד להורות לנתבעות לחדול מהתניית השירות של תשלום חשבונות באמצעות כרטיס אשראי בתשלום באשראי בלבד, ו/או לתן כל הוראה אחרת כך שינתן גילוי הולם לעובדות הרלוונטיות המפורטות בתביעה זו, כפי שיוורה כבוד בית המשפט.

סוף דבר

110. אשר על כן, מתבקש כבוד בית המשפט לקבל את התביעה ולהורות על מתן הסעדים כמבוקש לעיל בתביעה זו וכן לחייב את הנתבעות בהוצאות התובע בתביעה זו, לרבות שכר טרחת באי כוחו בצרוף מס ערך מוסף כדין.
111. כמו כן ובנוסף, יתבקש כבוד בית המשפט, לפסוק למשרד עורכי הדין הח"מ שכר טרחה בשיעור שיקבע מהסכום שיפסק לקבוצה, וכן לאשר פיצוי מיוחד לתובע כתובע ייצוגי בשיעור שיקבע על ידו.

אמיר שאשא, עו"ד

ליאור צמח, עו"ד

באי כוח התובע

**צמח - שאשא
משרד עורכי דין**