



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

מספר בקשה: 1

בפני כבוד השופטת הדס עובדיה

מבקשים

1. אילה דנינו
2. גבריאל ברי

באמצעות ב"כ עוה"ד גיל רון, אהרון רבינוביץ', נדב מיארה
ויעקב אביעד

נגד

משיבה

013 נטוויז'ן בע"מ

באמצעות ב"כ עוה"ד ברק טל, חניטל בלינסון-נבון ורועי
מסורי

החלטה בבקשה לאישור תובענה כייצוגית

1. עניינה של הבקשה לאישור תובענה כייצוגית שלפני היא בטענת המבקשים כי המשיבה,
2. המספקת שירותי בזק בינלאומיים ושירותי גישה לאינטרנט, הפרה את הוראות ומגבלות
3. הרישיונות שניתנו לה על ידי שר התקשורת מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-
4. 1982 (להלן: "חוק התקשורת") בנוגע לחיוב הלקוחות בתשלום הוצאות גביית חובות בגין
5. שירותים שסופקו ותמורתם לא שולמה.

6

7

טענות הצדדים

8

טענות המבקשים בתמצית

9. ההפרה הנטענת נוגעת לשני סוגי חיובים, החיוב הראשון, נגבה בגין החזר כרטיס אשראי בו
10. מחויבים הלקוחות בסכום קבוע בסך 69 ₪ כאשר חיוב כרטיס האשראי שלהם נכשל, זאת
11. ללא קשר לסכום החוב ולפי הנטען אף בעת שלא מבוצעת כל פעולת גביה.
12. החיוב השני, בסך 270 ₪, נגבה בגין משלוח מכתב התראה על ידי עורך דין גם בגין חובות
13. שסכומם עומד על 100 ₪ בלבד. כללי לשכת עורכי הדין בעניין התעריף המינימאלי אינם
14. יכולים להכשיר הפרה של הרישיון על ידי המשיבה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

3. בכך, לפי הנטען, מחייבת המשיבה את הלקוחות בהוצאות גבייה שאינן מידתיות וסבירות
ביחס לגובה החוב ולפעולות הגבייה, תוך הפרת הוראת סעיף 94.3 לרישיון הכללי האחד
שניתן למשיבה המתיר לה לחייב מנוי בתשלום הוצאות גבייה בגין חוב בשיעור שיהיה סביר
ומידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות הגבייה.
- בניגוד לטענת המשיבה, מטרת בקשת האישור אינה לשנות את הוראות הרישיון תוך החלפת
שיקול דעתו המקצועי של משרד התקשורת, אלא לאכוף את הרישיון תוך יישום הוראותיו,
הכרוך אמנם בקביעת הסכום והשיעור הסבירים של הוצאות הגבייה.
4. תניות הסכמי ההתקשרות של המשיבה עם הלקוחות, אשר מתירות למשיבה לגבות סכום
קבוע ללא קשר לסכום החוב ולפעולות הגבייה, ואינן מתנות את החיוב בהוצאות גבייה בכך
שיהיה סביר ומידתי ביחס לסכום החוב ולפעולות הגבייה שבוצעו, מנוגדות לרישיונות
המשיבה ואף מהוות תנאים מקפחים בחוזה אחיד. אין לחייב את הלקוח בהוצאות גבייה בגין
תפעול כלל מערך הגבייה של המשיבה ללא קשר לפעולות שננקטו על ידה לגביית חובו.
5. המשיבה מחייבת בגין החזר כרטיס אשראי במקרים בהם לא בוצעה כל פעולת גבייה. חיוב
המשיבה בגין החזר כרטיס אשראי נעשה לגרסתה למחרת הכשל בתשלום החשבון ופעולת
הגבייה מתחילה לאחר פרק זמן נוסף העולה לעתים על עשרה ימים. מכאן שמי שפרע את
חובו בתוך תקופה זו חויב שלא כדין. ברור כי חיוב בגין החזר כרטיס אשראי בסכום קבוע
העומד כיום על 69 ₪ בגין חובות שגובהם 40-69 ₪ אינו סביר ואינו מידתי. לדברים משנה
חומרה במקרים בהם בסיום ההתקשרות ואי-פירעון החוב תוך 3 חודשים, המשיבה מחייבת
את הלקוחות אף לגרסתה בגין החזר כרטיס אשראי גם כאשר החוב עומד על שקלים בודדים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

6. המשיבה מציגה ללקוחות מצג כוזב כאילו היא מחייבת אותם בסכומים בהם היא מחויבת על ידי חברות כרטיסי האשראי בגין כשל בחיוב, אך אין הדבר כך, המשיבה כשלה בהוכחת טענתה כי בעמלת הסליקה כלול רכיב המתייחס לטיפול חברת כרטיסי האשראי בהחזרי החיוב. אף נציגי המשיבה מוסרים ללקוחות שהמשיבה גובה את העמלה שחברת האשראי גובה ממנה, הגם שאין זה נכון.
7. במקרים בהם בוצעו פעולות גבייה ממשיות כגון משלוח מכתב התראה בדואר או קיום שיחה יזומה ומתועדת עם הלקוח, זכאית המשיבה לחייב בהוצאות גבייה סבירות ומידתיות הנאמדות בסכום השווה ל-10% מהחוב או 10 ₪ לפי הגבוה.
- משרד התקשורת ציין בעמדתו כי הוצאות גבייה בשיעור 10% מהחוב סבירות. שיעור זהה נקבע ברישיון הכללי לשידורי כבלים של חברת הוט וגם חברת סלקום חייבה את לקוחותיה בשיעור זהה. שיעור זה אף מעוגן בדברי חקיקה החלים על מצבים דומים. המבקשים מסכימים שסכום ההוצאות לגבייה לא יפחת מעשרה ש"ח כסכום הקבוע בתקנות הבזק, וביחס לחברת החשמל (11.25 ₪). לשיטת המבקשים בשלב דיוני זה די בקביעה שההוצאות שגובה המשיבה אינן עומדות בדרישות רישיונה.
8. בנוסף, חייבה המשיבה את לקוחות שירותי האינטרנט בהוצאות גבייה (החזר כרטיס אשראי או שכר טרחה בגין טיפול משפטי) עד חודש דצמבר 2012 שלא כדין, שכן רק במועד זה הותר למשיבה לראשונה בדרך של תיקון רישיון האינטרנט שלה לחייב בהוצאות גבייה בגין איחור בתשלום עבור שירותי האינטרנט.
- אף אם יקבע כי המשיבה הייתה רשאית לחייב בהוצאות גבייה גם לפני מועד זה, גובה החיוב לגביה אינו יכול לעלות על סך ההוצאות בפועל שנגרמו מפעולות הגבייה מהלקוח שחויב.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

9. הקבוצה שמבוקש לייצג הוגדרה בבקשת האישור כך:
- "כל לקוחות המשיבה בעבר או בהווה, אשר:
- (א) המשיבה חייבה אותם בהוצאות גבייה בשל איחור בתשלום (לרבות אי-תשלום) חשבון עבור שירותי גישה לאינטרנט, החל משבע שנים לפני הגשת בקשת זו ועד יום 1 בדצמבר 2012; שהוא המועד בו הותר למשיבה לראשונה בתיקון השר לרישיון המשיבה לחייב בהוצאות גבייה בגין איחור בתשלום עבור שירותים אלה; או
- (ב) המשיבה חייבה אותם בהוצאות גבייה בשל איחור בתשלום (לרבות אי-תשלום) חשבון עבור שירותי גישה לאינטרנט החל מיום 2 בדצמבר 2012 ועד מועד אישור התובענה כייצוגית, כאשר החיוב עלה על 10% מן החוב או על 10 ₪, או כאשר החיוב בוצע אף שלא בוצעו פעולות ממשיות (משלוח מכתב התראה או קיום שיחת טלפון מתועדת) לגביית החוב; או
- (ג) המשיבה חייבה אותם בהוצאות גבייה בשל איחור בתשלום (לרבות אי-תשלום) חשבון עבור שירותי בזק בינלאומיים, החל משבע שנים לפני הגשת בקשה זו ועד מועד אישור התובענה כייצוגית, כאשר החיוב עלה על 10% מן החוב או על 10 ₪, או כאשר החיוב בוצע אף שלא בוצעו פעולות ממשיות (משלוח מכתב התראה או קיום שיחת טלפון מתועדת) לגביית החוב".
- בעוד שבבקשת האישור טענו המבקשים כי יש לקבוע שהמשיבה זכאית לחייב בהוצאות גבייה בסכום השווה ל- 10% מהחוב או 10 ₪ לפי הנמוך מהשניים, בסיכומים מטעמם נטען במחשבה שנייה שיש לקבוע כי המשיבה זכאית לחייב בהוצאות גבייה בסכום השווה ל- 10% מהחוב או 10 ₪ לפי הגבוה מהשניים והטענה לקביעת תקרה של 10 ₪ אינה רלוונטית עוד בהליך זה. לא בואר על ידי המבקשים מהם הנתונים והמידע על יסודם שינו את דעתם בעניין זה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

10. עילות התביעה שביסוד בקשת האישור הן: הפרת חובה חקוקה, עשיית עושר ולא במשפט, עילה מכוח חוק החוזים האחידים בהיות התנאי הנדון בחוזה המשיבה מקפח והפרת חוזה. על יסוד עילות תביעה אלה מבוקש לפסוק לחברי הקבוצה סעד השבה; סעד המצהיר על היעדר תוקף להוראות בהסכמי המשיבה המתירות למשיבה לחייב בהוצאות גביה; צו לחיוב המשיבה לתקן את הסכמי ההתקשרות כך שההסכמים יקנו למשיבה זכות לחייב בהוצאות גבייה שאינן עולות על 10% מסכום החוב או 10 ש"ח, לפי הגבוה, וזאת רק כאשר בוצעו פעולות גביה ממשיות (משלוח מכתב התראה או קיום שיחת טלפון מתועדת); ולמתן צו האוסר על המשיבה לחייב את הלקוחות בהוצאות גבייה כאשר לא בוצעו פעולות גבייה ממשיות (משלוח מכתב התראה או קיום שיחת טלפון מתועדת), ובמקרה שבוצעו פעולות גביה ממשיות כאמור- צו האוסר על המשיבה לחייב בהוצאות גבייה העולות על 10% מגובה החוב או על 10 ש"ח, לפי הגבוה מבין השניים.

טענות המשיבה בתמצית

11. ברישיון המשיבה קבע הרגולטור מדד גמיש לחיוב המשיבה בהוצאות גבייה הכולל את המונח "סכום סביר". הרגולטור בחר במודע שלא לקבוע מדד כמותי קשיח כמו המדד שהמבקשים עותרים שבית המשפט יקבע במקומו - 10% או 10 ש"ח. במענה לשאלות שהופנו לרגולטור על ידי בית המשפט השיב הרגולטור כי העניין מצוי בבדיקתו. כלל ידוע הוא כי בית המשפט לא יחליף את שיקול דעתו המקצועי של הרגולטור בשיקול דעתו שלו ולא יתערב בהחלטתו כל עוד פעל האחרון במתחם הסבירות. מדובר בתקיפה עקיפה של החלטת הרגולטור לשינוי רישיון המשיבה, אשר אף אם הייתה מתבררת ומתקבלת בתקיפה ישירה בבג"ץ, היה הדיון מוחזר לרגולטור לקביעת המדדים הכמותיים. כדי לקבוע כי הוצאות הגבייה שגובה המשיבה אינן סבירות ואינן מידתיות, על המבקשים להוכיח מהו המדד הסביר והמידתי, ועניין זה הוא בסמכות הרגולטור, וממילא בהיעדר חוות דעת כלכלית או ראיה אחרת לא הוכחה הטענה על ידי המבקשים אף לגופה. משכך אין לקבל



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 את טענת המבקשים שיש להסתפק בשלב בקשת האישור רק בקביעה שהוצאות הגבייה של
2 המשיבה אינן סבירות, ובמסגרת בירור התובענה להידרש לשאלה מהו המדד המדויק הסביר.
3
- 4 12. אם תדחה עמדת המשיבה ויאומצו מי מהמדדים הנטענים על ידי המבקשים בעניין גובה
5 החיוב או מהות הפעולות שבגינן רשאית המשיבה לחייב, משלוח מכתב התראה או שיחה
6 יזומה עם הלקוח, יש להחילם לכל היותר מכאן ולהבא שכן מדובר בהנחיות חדשות ויש לתת
7 משקל מכריע להסתמכות המשיבה.
8
- 9 13. אף לשיטת המבקשים המשיבה אינה אמורה להוציא מכיסה סכום כלשהו לגביית חובות
10 מלקוחותיה, ואף הם מודים כי הוצאות הגבייה נועדו לכסות את עלות פעולות הגבייה
11 שמבצעת המשיבה. זו גם עמדת היועץ המשפטי לממשלה, שלפי עמדתו סכום הוצאות הגבייה
12 צריך לשקף את הנזק או חסרון הכיס שנגרם למשיבה בנקיטת פעולות הגבייה.
13 כפי שהוכח על ידי המשיבה בנתונים הסודיים שהוצגו, והדבר אף אינו שנוי במחלוקת בין
14 הצדדים, המשיבה משקיעה בגבייה מיליוני ש"ח בכל שנה בשיעור הנאמד לעיתים פי עשר
15 ויותר מהוצאות הגבייה הנגבות על ידה, ובכך היא מסבסדת את לקוחותיה בסכומי עתק.
16 ברור לפיכך כי הוצאות הגבייה שהמשיבה גובה הן סבירות ומידתיות.
17
- 18 14. הוראות הרישיון קובעות מפורשות כי שיעור הוצאות הגבייה יהיה סביר ומידתי ביחס לסכום
19 החוב ולפעולות אשר על בעל הרישיון לנקוט לגביית סכום החוב. כפי שהעידה מנהלת מימון
20 וניהול פיננסי במשיבה גב' חדד, לא ניתן לנקוט בפעולות גבייה יחידניות ללא הפעלת מערך
21 גבייה שלם, ולא ניתן לבודד בין פעולות הגבייה לבין עבודת מערך הגבייה בכללותו. מקובל
22 וראוי לקבוע סכום אחיד בגין פעולות אלה שעלויותיהן כוללות בין היתר את שכר העובדים
23 המבצעים אותן, שולחים מכתבים, עונים לשיחות טלפון, מתקשרים ללקוחות, מתפעלים



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 ומתחזקים את המערכת המתעדת את שיחות הטלפון, עומדים בקשר עם חברות האשראי,
2 ובנוסף ישנן עלויות בגין בולים, משלוח והדפסת מכתבים, ועוד.
3
- 4 15. אין לקבל את טענת המבקשים כי פעולות גבייה הנדרשות לגביית חוב הן רק משלוח מכתב
5 וקיום שיחה טלפונית יזומה על ידי המשיבה, ואין זה משנה אם הלקוח יזם את השיחה או
6 המשיבה. המדד המוצע על ידי המבקשים לפיו משלוח מכתב התראה או קיום שיחה יזומה
7 עם הלקוח יהוו תנאי לחיוב הלקוח בהוצאות גבייה אינו קיים ברישיון המשיבה והומצא על
8 ידי המבקשים.
9
- 10 16. אף הרגולטור אישר כי "הוצאות הגבייה בסכום של עשרות ₪ ובמקרה שכאן 33 ₪, 66 ₪
11 וכיום 59 ₪, טרם העברת הטיפול לעורך דין, הינן סבירות בנסיבות העניין". גם לשאלה האם
12 זה סביר ומידתי להשית בגין משלוח מכתב עורך דין חיצוני את התעריף המינימאלי המומלץ
13 על ידי לשכת עורכי הדין למכתב, השיב הרגולטור כי זהו תעריף סביר למכתב עו"ד חיצוני.
14 ממילא סכום זה נגבה רק מלקוחות שחובם עולה על 100 ₪ וגם בעת שנשלחים מספר מכתבי
15 התראה על ידי עורך הדין. על פי עדות גב' חדד, אם לקוח בוחר לשלם רק את קרן החוב, שכ"ט
16 עוה"ד יגבה מתוך הקרן ולא בנוסף לה (עמ' 99-98 לפרוטוקול).
17
- 18 17. משרד התקשורת דחה גם את המדד הכמותי שהוצע על ידי המבקשים, וקבע כי אין מניעה
19 לקביעת וגביית הוצאות גבייה בסכום קבוע ואחיד ואף לא סבר שיש לקבוע תקרה של 10 ₪
20 או 10% מסכום החוב, שכן הוצאות הגבייה צריכות לתת מענה גם לפעולות גבייה מתמשכות.
21 הרגולטור בוחן גם חלופות שאינן כוללות אמות מידה קונקרטיות. יש לייחס משקל לעמדתו
22 כמי שאחראי על ביצוע הוראות חוק התקשורת מכוחו הותקנו רישיונות המשיבה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

18. ביחס למבחן הנוגע להוצאות הגבייה הקבוע ברישיון, מנסים המבקשים להפריד באופן מלאכותי בין שני הפרמטרים המצטברים לקביעת סבירות ומידתיות סכום החוב ופעולות הגבייה, שאינם חופפים זה לזה. אף בפועל, כפי שהעידה גב' חדד, עלויות הגבייה אינן בהכרח תלויות בגובה החוב, ויתכן שביחס לחוב בסך 50 ₪ כמו ביחס לחוב בסך 1,000 ₪ ישלחו התראות, יתקיימו שיחות טלפוניות רבות, ישלחו מסרונים, פקס, ובסופו של דבר יושקעו על ידי המשיבה תקורות משמעותיות. רכיב המידתיות אינו יכול לפיכך להיבחן במנותק מפעולות הגבייה.
19. אף שיעור הוצאות הגבייה שהמשיבה גובה (כיום נגבים 59 ₪ לפני מע"מ), סביר ומידתי בהתחשב בתכלית הוצאות הגבייה- לעודד את הלקוחות לשלם את חובותיהם, וכך סבר גם הרגולטור. מדובר בשיחות טלפוניות יזומות ומענה לשיחות הלקוחות בענייני גבייה, משלוח מסרונים, מכתבים, הודעות פקס, "הכרזה קולית/ הודעה קופצת", הפעלת ותחזוקה טכנית של המערכות והממשק עם חברות האשראי, דמי סליקה ועלויות בנקים ועוד.
- אף בעניינם של המבקשים ניתן לראות כי נשלחו מיילים, מסרונים, מכתבי דרישה והתראה, נעשה צירוף לרשימת הודעה קולית, והתקיימו שיחות טלפוניות. גב' חדד העידה שבדרך כלל לקוח לא נכנס למערך הגבייה, אלא לאחר שצבר חוב בסך 40 ₪ ומעלה, הגם שאינה מוגבלת בחיוב בגין חוב בסכום זה ומעלה. לרוב מדובר בסכומים גבוהים יותר כמו חובותיהם של המבקשים עצמם: 100.37 ₪, 126.51 ₪, 275.23 ₪ ו- 304.56 ₪.
20. בניגוד לטענת המבקשים המשיבה אינה מטעה את לקוחותיה בסעיף 9.3 להסכם, ביחס לחיוב "בעמלות בגין החזרת הוראת קבע או כרטיסי אשראי בהם חויבנו על ידי תאגיד בנקאי כתוצאה מאי התשלום על ידך במועד", מבלי שהיא חויבה כלל בעמלה כזו, שכן בפועל המשיבה אינה מוסיפה תשלום נוסף על הוצאות הגבייה בגין העמלות והתשלומים בהם היא



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 מחויבת על ידי הגופים הפיננסיים, ואף בסיפת סעיף 9.3 המשיבה מפרטת בנוסף כי בחלופ 14
2 ימים מהמועד לתשלום החוב הלקוח יחויב גם בהוצאות אכיפת תשלום בסך 79 ₪.
3
- 4 21. בשלוש בקשות אישור שהוגשו כנגד חברות תקשורת אחרות גם ביחס לחיובים גבוהים מאלו
5 של המשיבה, אושרו על ידי בתי המשפט הסתלקויות המבקשים מתביעותיהם.
6
- 7 22. בקשת האישור אינה נתמכת בחוות דעת מומחה. כפי שנקבע על ידי כבוד השופט גרוסקופף
8 בת.צ (מרכז) 979-12-14 קס נ' קל אוטו שירותי מימון (1998) בע"מ (6.9.2015) (להלן: "עניין
9 קס"), על פני הדברים בקשת האישור לא מניחה ולו אף בסיס ראייתי מינימאלי לדיון
10 בתובענה וראוי לדחותה.
- 11 ניסיון המבקשים במסגרת הסיכומים לשנות את המדד שהציעו- 10 ₪ או 10% מגובה החוב
12 לפי הנמוך ל- 10 ₪ או 10% מגובה החוב לפי הגבוה, מהווה הרחבת חזית אסורה, אינו כולל
13 כל נימוק, ואף לגופו אינו נתמך בדבר והוא נוגד את הוראת הרישיון ואת כוונת הרגולטור
14 שלא לקבוע מדד כמותי מדויק. ההשוואות שערכו המבקשים לחברות השידורים, לחברת
15 חשמל, לבזק, גופים עליהם חלים כללי המשפט המנהלי אינן רלוונטיות.
16
- 17 23. נטוויז'ן היתה רשאית לחייב בהוצאות גבייה גם לפני שנת 2012 ללא הוראה מפורשת ברישונה
18 שכן אין צורך ברישיון לביצוע פעולות שאינן "פעולות בזק" כהגדרתן בחוק, כפי שעשו חברות
19 התקשורת ולרבות המשיבה ביחס לשירותי הטלפוניה, ובהיעדר כל איסור לגבות את
20 הוצאותיה הממשיות בגין הגביה. אין מדובר בתנאי מגביל ומקפח אלא בגביית מקצת
21 מהוצאותיה הממשיות של המשיבה לגביית חובות הלקוחות.
22
23



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

דיון והכרעה

השאלות שבהן מתבקשת הכרעת בית המשפט

24. השאלה המרכזית שמעלה בקשת האישור היא מהו שיעור הוצאות הגבייה הסביר והמידתי

שרשאית המשיבה לגבות מלקוחותיה בהתאם להוראות רישיונה הקובעות כי על שיעור

הוצאות הגבייה להיות סביר ומידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות שעל המשיבה לנקוט לשם

גבייתו. האם שיעור זה מוגבל ל-10% או 10% מגובה החוב על פי הגבוה מבין השניים כטענתם

המתקנת של המבקשים.

בהמשך לכך עולות שאלות נוספות ובהן השאלות הבאות: האם כדוגמא כאשר המשיבה גובה

בגין פעולות גבייה סך 59 ₪ בתוספת מע"מ בגין חוב בסך 40 ₪ יש להגבילה לגביית 4 ₪ או

10 ₪ לכל היותר בגין הוצאות הגבייה ורק בעת שהחוב מאמיר ל-590 ₪ תוכל לגבות סכום

זה;

האם המשיבה רשאית לקבוע סכום קבוע ואחיד לחיוב בהוצאות הגבייה גם בעת שגובה החוב

מושא פעולות הגבייה נמוך ממנו;

האם כאשר בגין חוב בסך 269 ₪ המשיבה פועלת לשלוח מכתב על ידי עורך דין חיצוני הגובה

בגין מכתבו ישירות מהלקוח את הסכום הקבוע בתעריף המינימאלי המומלץ על ידי לשכת

עורכי הדין למכתב (269 ₪ - שיעור זהה לגובה החוב או אף נופל ממנו עד סך 100 ₪), ניתן

לראות בכך חיוב סביר ומידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות הגבייה;

מהו המודל הכלכלי שיש להעמיד ביסוד קביעת שיעור הוצאות הגבייה הסביר והמידתי

שמותר למשיבה לגבות מלקוחותיה בשים לב לגובה החוב ולפעולות הגבייה;

האם בשים לב לכל אלה הפרקטיקה בה נוהגת המשיבה כיום מפרה את הוראות רישיון

המשיבה;

האם, כטענת המבקשים, עלה בידם להראות כי האופן בו נוהגת המשיבה בגביית הוצאות

הגבייה הוא כה בלתי סביר ובלתי מידתי ביחס לגובה החובות ולפעולות הגבייה, עד כי לצורך

הדיון בבקשת האישור די בקביעת ממצאים ברוח זו כדי לאשר את התביעה כייצוגית, וניתן



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

אך בהמשך הדברים, במסגרת בירור התביעה לגופה, להידרש לשאלה מהו השיעור הסביר המותר בגבייה על פי רישיון המשיבה ;
האם במצב הדברים הקים, ואף בהיעדר חוות דעת מומחה מטעם המבקשים, ניתן לקבוע כמבוקש כי יש אפשרות סבירה שהשאלות המשותפות יוכרעו לטובת הקבוצה. בנוסף מעוררת בקשת האישור שאלות הנוגעות לתוכן הפעולות שיש לראותן כפעולות גבייה בנות חיוב בהוצאות גבייה.
אדון בשאלות אלה להלן, תחילה אדון במידת התאמתה של טענתם המרכזית של המבקשים להתברר במסגרת ההליך הייצוגי שלפני.

רישיון המשיבה

25. סעיף 94.3 לרישיון הכללי האחד שניתן למשיבה קובע :
"בעל הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק למנוי שלא שולם במועד הפירעון (להלן- 'סכום החוב') ובלבד שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון... שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרשיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרשיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה 'הוצאות גביה'- לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרשיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות". (נספח 3 לתגובה לתשובה לבקשת האישור).

בחינת המאסדר את הצורך בהסדרת נושא שיעור הוצאות הגבייה ומעמדו המיוחד בקביעת הנורמות בשוק המפוקח על ידו

26. הרגולטור- משרד התקשורת התבקש להשיב למספר שאלות שגובשו ונוסחו בשיתוף ב"כ הצדדים במסגרת ההליך. השאלות התייחסו לסעיף האמור ברישיון שנוסח וניתן על ידו למשיבה ולפועלה של המשיבה בחיוב הלקוחות בתשלום ההוצאות לגביית חובותיהם והודיע :



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

1 "בימים אלו משרד התקשורת בוחן את השאלה האם יש צורך באסדרה כוללת של נושא
2 הליך הגבייה, ובכלל זה נושא שיעור הוצאות הגבייה.
3 במסגרת הבדיקה שמבצע המשרד נבחנות, בין היתר, מספר סוגיות הזוהות לשאלו (כך
4 במקור, ה.ע.) שהעלה בית המשפט הנכבד במסגרת השאלות 3-4, 6-18, ו-20. בשלב זה
5 יובהר, כי טרם הסתיימה בחינת הנושאים השונים ולכן המשרד עדיין לא קיבל החלטה
6 עקרונית בעניין זה. ככל שיוחלט לבצע אסדרה כוללת הרי שמהלך זה יבשיל לכדי התקנת
7 תקנות" (סעיפים 1-2 לעמדה).
8 במענה לשאלה: "האם ניתן להציע אמות מידה קונקרטיות לבחינת דרישת "הסבירות
9 והמידתיות" הקבועה בעניין זה ברישיונות", השיב משרד התקשורת:
10 "משרד התקשורת בוחן מספר חלופות, הכוללות אמות מידה קונקרטיות בעניין הוצאות
11 הגבייה של בעלי הרישיונות. בין היתר, נבחנת כחלופה האסדרה הקיימת בתחום שירותי
12 הטלוויזיה, קרי הוצאות גבייה בשיעור של 10%, בנוסף נבחנות חלופות שמתכוונות שונה"
13 (ד. לעמדה).
14 בהליך הייצוגי שלפני, מתבקש בית המשפט לקבוע קריטריונים כמותיים מדויקים לקביעת
15 סבירות ומידתיות הוצאות הגבייה שהמשיבה רשאית לגבות, וזאת בהבל פה, ובלא בסיס
16 נתונים וכלים מתאימים, והכל בעת שמשרד התקשורת בוחן שאלות מקצועיות אלה המצויות
17 בלבת תחומי סמכותו ומומחיותו, ושוקל את האפשרות להסדיר את הסוגיה באופן רוחבי
18 בהליך מנהלי תקין על ידי התקנת תקנות.
19 סבורתני כי בקשת אישור לפסיקת סעד כגון זה אינה יכולה להצמיח אף בהמשך ההליך את
20 הפירות המקווים, וכי אין מקום לאשרה ולהמשיך לבררה בהיבטים אלו. ראו והשוו: עניין
21 קס, בפסקה 5 להחלטה.
22
23 אעיר כי גם לבחינת מידת התאמת ההשוואה לדוגמאות ההשוואה שהובאו על ידי המבקשים,
24 בין היתר חברת בזק, חברת חשמל, וחברות הכבלים, אם בכלל, נדרשת לכאורה הפעלת ידע



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 מושכל על יסוד בסיס נתונים לביצוע ההשוואה. לא ברור אם ההשוואה שערכו המבקשים
2 לחברות השידורים, לחברת חשמל, לבזק, לגופים עליהם חלים כללי המשפט המנהלי,
3 רלוונטית ומתאימה גם לחברות הטלקום והאינטרנט.
- 4 משרד התקשורת כאמור בוחן זאת, כמו גם אפשרויות אחרות. המבקשים, מכל מקום לא
5 הניחו תשתית מתאימה לעיגון ההתאמה הנטענת בחוות דעת מומחה או בדרך אחרת, ואף
6 לא נימקו מדוע לטענתם עולה הדמיון על השוני בין מאפייניהן של החברות השונות ותחומי
7 פעילותן, המצדיק את ההחלה של מדד כמותי זהה או דומה.
- 8
- 9 27. איני יכולה להסכים עם טענת המבקשים בהקשר זה כי קביעת אמות מידה קונקרטיות
10 לבחינת דרישת "הסבירות והמידתיות" הקבועה בעניין זה ברישיונות המשיבה, היא אך
11 אכיפה של הוראות הרישיון של המשיבה ולא שינוי שלהם. הלכה למעשה מדובר בשינוי של
12 הוראות רישיון המשיבה, על דרך הוספת רובד הקובע סכום או אחוז מקסימאלי של שיעור
13 ההוצאות המותרות בגבייה, וזאת אך ורק ביחס למשיבה ולא ביחס לכל חברה אחרת
14 העוסקת בתחומה של המשיבה, תוך החלפת שיקול הדעת והמומחיות של המאסדר האמון
15 על כך והשוקד על כך.
- 16 סבורתני כי המדיניות השיפוטית הראויה היא לאפשר למאסדר לבצע מהלך שתוכנו ותכליתו
17 היא להשיג פיתוח רגולטיבי כזה של הרישיון, תחת שינוי היחסים החוזיים של המשיבה עם
18 כלל לקוחותיה במסגרת הליך תובענה ייצוגית.
- 19
- 20 28. ביחס לדוגמא השאולה מדיני המטרדים שהובאה על ידי ב"כ המבקשים כדוגמא להחלה
21 ויישום של אמות מידה בנוגע לסבירות ומידתיות על ידי בית המשפט, כעניין מקובל ורווח,
22 מצאתי כי הדוגמא אינה בהכרח מקדמת את טיעונם של המבקשים, ואולי אף להיפך, אפרט.
23 המחוקק קבע בחוק למניעת מפגעים, התשכ"א-1961 איסור על גרימת "רעש חזק או בלתי
24 סביר" וכן על גרימת "ריח חזק או בלתי סביר", ובתי המשפט נדרשים אמנם להליכים, ובכלל



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 זה הליכים ייצוגיים, בהם נטען כי נתבע גורם לנזק לחוג רחב של תובעים תוך יצירת מטרד
2 והפרת החוק למניעת מפגעים. האפשרות להגשת תובענה ייצוגית על יסוד החוק למניעת
3 מפגעים אף נקבעה מפורשות בסעיף 6 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-
4 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"). בשונה מכך, בנסיבות העניין הסעד המרכזי המבוקש
5 בתביעה שלפני הוא לקביעת הסרגל - אמת המידה הכמותית שיגדרו את התקשרויות
6 המשיבה עם לקוחותיה בעניין הוצאות הגבייה – 10 ש"ח או 10% מגובה החוב, על פי הגבוה
7 מהשניים. בהשאלה מעולמות הרעש והריח הבלתי סבירים, הרי שעניין זה הונח בחוק לפתחו
8 של הרגולטור הרלוונטי, כקבוע בסעיף 5 לחוק למניעת מפגעים, ואף זוכה להסדרה נרחבת
9 למדי, אף אם לא מלאה, בתקנות ובנהלים. כך למשל, הנוהל להגדרת מפגע ריח שנערך על ידי
10 המשרד להגנת הסביבה, על יסוד ידע, שיטות וקריטריונים מקובלים בישראל ובעולם,
11 ומטרתו להגדיר אמצעים שיאפשרו לקבוע את קיומו של מפגע ריח ועוצמתו; כך גם התקנות
12 למניעת מפגעים (רעש בלתי סביר), תש"ן-1990 הקובעות מהו רעש בלתי סביר, על יסוד ידע
13 מקצועי בתחום.
14
15 29. ניתן להשוות את העתירה למילוי החלל האסדרתי הקיים בעת הזו, עד לסיום בדיקות משרד
16 התקשורת את ההסדרה שהוא מבקש לבחון תוך הוספת רובד כמותי מדויק לשיעור הוצאות
17 הגבייה שהמשיבה רשאית לגבות, לעתירה שתכליתה ביטול נורמות שנקבעו על ידי מתקין
18 התקנות בתקיפה עקיפה בכלל ובמסגרת הליך ייצוגי בפרט. בשני המקרים אין מדובר במהלך
19 בלתי אפשרי, אך עדיין יש לשקול האם הוא רצוי בנסיבות העניין.
20 כפי שנפסק:
21 "מן הראוי שבית המשפט יעדיף את הדרך הרגילה של תקיפה ישירה, שנקבעה במפורש
22 בחוק, על פני הדרך של תקיפה עקיפה. ואין זה רק משום שזאת היא כוונת המחוקק, אלא
23 משום שבדרך כלל יש יתרונות לתקיפה ישירה של החלטה מנהלית על פני תקיפה עקיפה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

של ההחלטה. ראו י' זמיר, השפיטה בעניינים מנהליים (1975), עמ' 43 ואילך. לפיכך, המדיניות השיפוטית הראויה היא, לעודד ביקורת שיפוטית בדרך של תקיפה ישירה".

רע"פ 4398/99 הראל נ' מדינת ישראל פ"ד נד (3) 637 (2000), פסקה 11 לפסק דינו של השופט י' זמיר.

השוו בנוסף לדברי כבוד השופט שטרסברג כהן בזיקה לתקיפה עקיפה של חקיקת משנה במסגרת הליך ייצוגי:

"אמנם, אין לקבוע כי כאשר קיימת אפשרות לתקיפה ישירה נשללת האפשרות לביקורת

עקיפה (י' זמיר השפיטה בעניינים מנהליים [8], בעמ' 34), אלא שגם אם נסבור כי ניתן

לתקוף את התקנות בתקיפה העקיפה בדרך של תובענה ייצוגית המוגשת נגד בזק, תהיה

מסקנתי כי לא היה מקום לאשר את הגשת התובענה הייצוגית בענייננו. ומדוע? התערבות

שיפוטית בתקפות של חקיקת משנה נעשית כאשר היא חורגת מן החוק שמכוחו הוחקה,

או סותרת אותו, או סותרת חוק אחר או פוגעת בזכויות יסוד או בעקרונות היסוד של השיטה

וכיוצא באלה ליקויים. וזאת, כאשר ליקויים אלה מוציאים אותה ממיתחם הסבירות – בין

שדרושה דרגה גבוהה או מפליגה של אי-סבירות כפי שקבעה הפסיקה לפני חוקי היסוד

(בג"ץ 156/75 דקה ואח' נ' שר התחבורה [2]; ע"א 184/80 איגלר ואח' נ' המגן חברה

לביטוח בע"מ [3]) ובין שדי באי-סבירות סתם. התקנות בענייננו אינן לוקות – לכאורה –

בליקויים הנ"ל, כפי שיובהר בהמשך".

רע"א 6567/97 בזק – החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' עיזבון המנוח אליהו גת ז"ל

פ"ד נב (2) 713 (1998).

בענייננו, המסקנה אליה הגעתי היא כי בעת הזו כאשר משרד התקשורת בוחן את האסדרה

הכוללת של הסוגיה בדרך של התקנת תקנות, אין זה רצוי מבחינת המדיניות השיפוטית

הראויה לקבוע רובד כמותי קונקרטי חדש לרישיון המשיבה, כעתירת המבקשים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

על מעמדו המיוחד של המאסדר כגורם המתאים ביותר לקבלת החלטות ביחס לשוק המפוקח
על ידו נאמר :

"נראה כי ההחלטה ליתן בידי המאסדר הן את הסמכות לקבוע מהן הנורמות שיחולו על
השוק עליו הוא מפקח, הן לאכוף אותן והן לברר ולהכריע בתלונות ובסכסוכים קונקרטיים,
מחזקת את ההנחה שהמאסדר נתפס על-ידי המחוקק כגורם המיטבי לקבלת החלטות
ביחס לשוק המפוקח... בדרך כלל למאסדר ידע מקצועי מובהק ומומחיות מיוחדת בתחומו,
באופן המצדיק הותרת מתחם רחב לשיקול דעתו בפעולותיו וצמצום ההתערבות השיפוטית
בהחלטותיו".

ע"א 7488/16 זליגמן נ' הפניקס חברה לביטוח בע"מ (31.5.2018), פסקה 37 לפסק דינה של
כבוד השופטת וילנר (להלן: "עניין זליגמן").

סבורתני כי דברים אלה יפים ושימים אף לצורך ההכרעה במחלוקת שלפני.
מטעמים אלה, מסקנתי היא כי לא מתקיים גם התנאי הנוסף הקבוע בסעיף 8(א)(2) לחוק
תובענות ייצוגיות הקובע כי: "תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה
במחלוקת בנסיבות העניין".

פיצול הדיון המבוקש

30. הצעתם החלופית של המבקשים כי בשלב זה תינתן החלטה לאישור הבקשה בעניין חוסר
סבירות וחוסר מידתיות הוצאות הגבייה שהמשיבה מחייבת בהן, וכי קביעת אמות המידה
המדויקות תישמר לשלב הדיון בתביעה העיקרית, אינה יכולה להתקבל בנסיבות העניין, לאור
הנימוקים שפורטו לעיל. הפניית המבקשים בעניין זה לצורך לימוד גזירה שווה לפסקי הדין
ברע"א 2616/03 ישראלכרט בע"מ נ' רייס פ"ד נט (5) 701, 716 (2005) (להלן: "עניין רייס")
ות"צ (מחוזי ת"א) 4768-08-15 אבני נ' עיריית רמת גן (7.8.2016) (להלן: "עניין אבני") אינה
יכולה לסייע לטיעונם, משעניינם שונה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

1 בעניין אבני טען המבקש כי ההוצאות הגבייה המותרות היחידות הן ההוצאות הריאליות
2 והסבירות בפועל שהוציאה העירייה בגין הוצאת מכתב ההתראה, שאין עולות על הסכום
3 המירבי הקבוע בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011. בתקנות
4 אלה נקבעו סכומים מקסימאליים בש"ח לגבייה בגין כל פעולה שנקבעה בהן, ונטען כי
5 העירייה חרגה מהסכום המקסימאלי הקבוע בתקנות. נפסק על ידי כבוד השופטת שיצר
6 לצורך שלב אישור הבקשה כי השאלה העיקרית העומדת להכרעה היא, האם תקנות הגבייה
7 חלות על מכתב ההתראה ששיגר משרד עורכי הדין הפרטי שמנהל עבור העירייה את הגבייה.
8 העירייה טענה שמשרד עורכי הדין מנהל עבורה רק את הגבייה במסלול המשפטי ולא במסלול
9 המנהלי. אולם בשלב לכאורי זה, די בנוסח מכתב ההתראה שצירף המבקש לבקשת האישור,
10 כדי להוות ראיה לכאורה לעילת תובענתו שמדובר לפחות גם בגבייה מנהלית, אם לא רק
11 בגבייה כזו. לפיכך נמצא כי יש אפשרות סבירה שהתובענה תוכרע לטובת חברי הקבוצה.
12 שונים הדברים בעניין שלפני, בו מתבקש בית המשפט כאמור "להתקין את תקנות גביית
13 הוצאות מירביות" שיהיו דין אישי עבור המשיבה וישליטו עליה אמות מידה כמותיות
14 קונקרטיות בגביית הוצאות הגבייה שלה מהלקוחות שלא פרעו את חובותיהם בגין השירותים
15 שסיפקה להם.
16 בנוסף, ביחס לפרקטיקה בה נהגה העירייה, שלפיה רק אם הנישום התנגד לשלם את הוצאות
17 הגבייה, הסתבר לו רק בדיעבד שתשלום זה לא היה חובה, נאמרו בעניין אבני הדברים
18 הבאים:
19 "קיים הבדל משמעותי כאשר משרד עורכי דין מבצע גבייה עבור גוף פרטי, ושולח בשמו
20 מכתב התראה לגוף פרטי אחר, לבין מקרה שמשרד עורכי דין פועל כשלוחה של הרשות
21 הציבורית ומייצג אותה בתפקידיה השלטוניים כגובת תשלומי חובה עירוניים מתושביה.
22 לכאורה, כשמשרד עורכי דין פרטי מייצג רשות, עליו לנהוג בהתאם לנורמות החלות על
23 הרשות הציבורית אותה הוא מייצג, ושבשמה הוא פועל".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 מבלי לחוות דעה לגוף העניין, איני סבורה כי המבקשים דקו פורתא בהבדלים הרלוונטיים
2 האפשריים בין הרשות ובין המשיבה כגוף פרטי שהתקשר בחוזה מסחרי עם לקוחותיו, לצורך
3 אימוץ המדד לקביעת השיעור המקסימאלי לחיוב בהוצאות גבייה שמבוקש לקבוע.
- 4 אף ההסתמכות על פסק הדין בעניין רייס, שבגדרו, בהקשר הנזכר, התקבל ערעור על קבלת
5 בקשת אישור תובענה כייצוגית בעילת מחיר מונופוליסטי גבוה בלתי הוגן בחיוב בתי עסק
6 בעמלות סליקה על ידי חברות כרטיסי אשראי, אינה מספקת עוגן לתמיכה בטענתם החלופית
7 של המבקשים בדבר הותרת הבירור ביחס לשיעור ההוצאות המותרות בגבייה להמשך. בעניין
8 רייס נפסק כי בשל פערי המידע בין הצדדים לא צריך להציג קו גבול "מדויק" בין מחיר הוגן
9 למחיר שאינו הוגן, ונקבע כי כבר בשלב הראשון של בקשת האישור יש לבסס לכאורה את אי-
10 הוגנות המחיר, ואין לגלגל שאלות אלה לשלב השני. בנסיבות העניין שלפני, פרשה המשיבה
11 לפני המבקשים את הנתונים הנוגעים לסכומי העתק הנאמדים במיליוני ש"ח בשנה שהיא
12 משקיעה בהוצאות הגבייה. עניין זה כלל אינו שנוי במחלוקת בין הצדדים, ואין כל פערי מידע
13 רלוונטיים המצדיקים את קפיצת הדרך המבוקשת. מה גם שספק אם המאטריה השונה
14 כשלעצמה מאפשרת הסתמכות על ההשוואה לביצוע הפיצול המבוקש; וביתר שאת בעת
15 שביחס לעיקר טענות המבקשים לא עלה בידם להוכיח ולו אף לכאורה כי התנהלות המשיבה
16 אינה סבירה ואינה מידתית. כך גם סבר משרד התקשורת ביחס לשאלות שהופנו אליו בעניין
17 זה.
- 18
- 19 31. ביחס לנטל הראייתי, שעל המבקש לעמוד בו כתנאי לקבלת בקשתו לאישור תובענה כייצוגית
20 נפסק:
- 21 "כידוע, בשלב בקשת האישור אין המבקש נדרש להוכיח את מלוא טענותיו לגופן ודי בכך
22 שלכאורה יש בהן ממש (ראה: ע"מ 6192/13 אברהם נ' עיריית טבריה, פסקה 15
23 (27.2.2017) והאסמכתאות שם). ואולם, על המבקש לעמוד בנטל ראייתי מסוים ואין דיי
24 בהעלאת האפשרות גרידא כי התובענה הייצוגית תוכרע לטובת הקבוצה המיוצגת. לצורך



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

כך, על המבקש להציג בטיעונים ובראיות בסיס ממשי - עובדתי ומשפטי - התומך בתביעתו
והמקים אפשרות סבירה לכך שתתקבל (ראה ע"א 5378/11 פרנק נ' אולסייל (22.9.2014)
(להלן: עניין אולסייל); ע"א 7510/15 ברנדיס נ' בבילון בע"מ, פסקה 21 (15.3.2017);
רע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכון עמק זבולון בע"מ,
פסקאות 59-62 לפסק דינה של השופטת ד' ברק ארז ופסק דינו של השופט י' דנציגר
(11.4.2013)). במקרה דנן לא הוצג בסיס כאמור.
רע"א 3138/17 חברת דואר ישראל בע"מ נ' אבו אל היג'א (8.8.2017), פסקה 8 לפסק דינה של
הנשיאה כבוד השופטת חיות.

סבורתני כי בנטל זה לא עמדו המבקשים ביחס לטענותיהם המרכזיות.

32. נכונה טענת ב"כ המבקשים כי פסקי דין לאישור הסתלקויות בעניינים משיקים או דומים,
אף אם ניתנו על יסוד המלצות בתי המשפט שלא להמשיך בבירור אותם הליכים, בהיעדר
עילת תביעה הולמת, אינן מחייבות בהליך שלפני. אף על פי כן, אין מקום להתעלם מההערות
שהושמעו לאזני מבקשים אחרים על ידי מותבים אחרים, לאור הגיונם של הדברים. דעתי
כדעתם.

עמדת משרד התקשורת ביחס לשאלות הפרטניות שהופנו אליו

33. זאת ועוד, משרד התקשורת, כרגולטור האחראי על הסדרת פעילות המשיבה, כנסח ומעניק
הרישיון שלה, נשאל שאלות פרטניות בנוגע למחלוקת בין הצדדים וביטא את עמדתו בין היתר
כדלקמן:

"5: בהתייחס לחובות בגובה עשרות או מאות ₪ שהפעולות ביחס אליהן קבועות במערך
הגבייה, וביניהן (כניסה למערך הגבייה, טיפול בידי המערך, משלוח דואר אלקטרוני, ו/או
מסרון ו/או מכתב בדואר, ו/או שיחה או שיחות טלפון, ו/או הכרזה קולית במענה הקולי של



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 הקו, ו/או ההודעה קופצת בגלישה, וכיוצ"ב), האם זה סביר ומידתי לקבוע הוצאות גבייה
- 2 (טרם העברה לטיפול בידי עו"ד חיצוני) בסכום של עשרות ₪ (במקרה שכאן 33 ₪, 66 ₪
- 3 וכיום 59 ₪)?
- 4 ת. כן, בהנחה כי בוצעו מספר פעולות לגביית החוב, הכרוכות בעלויות מצד בעלי הרישיונות
- 5 (כגון שליחת מכתבים, התקשרות אל המנוי שלא שילם וטיפול מטעם נציגי החברה). נדמה
- 6 כי הוצאות הגבייה המתוארות בשאלה זו הינן סבירות בנסיבות העניין.
- 7 ש'5': האם המבחן שנקבע ברישיון מחייב בחינה פרטנית של כל פעולה ופעולה שננקטת
- 8 וחייב בהוצאות גביה פרטניים בגינה, קרי בגין כל מכתב שנשלח, כל שיחת טלפון, כל SMS
- 9 וכיוצ"ב או שמא ניתן לקבוע הוצאות גביה בסכום קבוע?
- 10 ת. אין מניעה לקבוע הוצאות גבייה ספציפיות, ביחס לכל פעולה אשר ננקטה על ידי בעלי
- 11 הרישיונות לשם גביית החוב. כמו כן, אין לגישת משרד התקשורת, בהתאם למציאות
- 12 המשפטית הקיימת, מניעה מלקבוע סכום קבוע ואחיד עבור כל הפעולות...
- 13 ש'5ט': האם שיעור של 10 אחוז הוא סכום סביר ומידתי לגביית כל חוב יהא גובהו אשר
- 14 יהיה?
- 15 ת. המשרד סבור כי הוצאות גביית חוב בשיעור 10% מסכום החוב המקורי הן סבירות, יחד
- 16 עם זאת על פי סעיף 94.3 לרישיון המשיבה 1, סבירות שיעור התשלום נבחנת גם ביחס
- 17 לפעולות בהן נקטה בעל הרישיון לשם גביית החוב.
- 18 ש'5י': האם נכון לקבוע תקרה בקשר להוצאות גביה, אם כן האם נכון לקבוע תקרה של 10
- 19 ₪?
- 20 ת. משרד התקשורת סבור כאמור בהוראות סעיף 94.3 הנ"ל, כי שיעור עמלת הגבייה נגזר,
- 21 בין היתר, מפעולות הגבייה בהן נקט בעל הרישיון. מכאן ש"מודל כלכלי" הנדרש בעניין
- 22 אמור לתת מענה גם לפעולות גבייה מתמשכות לפי נסיבות העניין.
- 23 ש'5יא': האם כאשר מאמצי הגבייה הפנימיים אצל בעל הרישיון אינם נושאים פרי והחוב
- 24 מועבר לטיפול עורכי דין חיצוניים, יהא זה סביר ומידתי להשית בגין מכתב התראה המוצא



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

ע"י עו"ד חיצוני את התעריף המינימאלי המומלץ הקבוע לעניין זה בכללי לשכת עורכי הדין?

ת. כן. התעריף המינימאלי המומלץ על ידי לשכת עורכי הדין למכתב, הינו 235 ₪ ומדובר בתעריף סביר למכתב עו"ד חיצוני.

ש'5יב: האם בקביעת סבירות ומידתיות ההוצאות המשפטיות יש להתייחס לסכום החוב הספציפי של הלקוח

ת. כן, סעיף 94.3 לרישיון המשיבה קובע, בין היתר, כי הוצאות הגבייה יהיו סבירות ומידתיות וביחס לגובה החוב. יצוין בעניין זה, כי ברישיונות השידורים (HOT I YES) נקבע, כי הוצאות הגבייה לא יעלו על שיעור של 10% מסכום החוב. הוראות אלו קובעות כי הוצאות הגבייה יגזרו רק מסכום החוב עצמו, כך שלמעשה, ההוראות קושרות קשר ישיר בין סכום החוב של הלקוח לבין גובה ההוצאות המשפטיות שיוטלו עליו.

ש'5טו: האם יש משמעות לשאלה האם מדובר בהוצאות שבעל הרישיון משלם לעורך הדין או שמא ההוצאות משולמות רק במקרה ועלה בידי עורך הדין לגבותם מהלקוח?

ת. הוצאות הגבייה אשר נקבעו בתחום שידורי הטלוויזיה, התייחסו להוצאות שרשאיות החברות HOT ו YES לגבות ממנויים המפגרים בתשלום החוב, בין אם נגבה החוב באמצעות עו"ד חיצוני ובין אם נגבה החוב באמצעות גורם פנימי מטעמן. כיום, בבוא משרד התקשורת לבחון את נושא שיעור הוצאות הגבייה, נבדקת השאלה האם ישנו מקום להבחין בין הוצאות גבייה בהליך גבייה פנימי באמצעות שלוח, קרי עורך דין. כאמור לעיל, טרם התקבלה החלטה בעניין זה.

מעמדת משרד התקשורת כפי שפורטה במענה לשאלות שהופנו אליו עולה כי בניגוד לנטען על ידי המבקשים, המאסדר סבור כי בגביית הסכום האחיד הנגבה על ידי המשיבה היא אינה מפרה את הוראות רישיונה. זאת, בהנחה ובוצעו על ידה מספר פעולות לגביית החוב. פעולות אלו כוללות להבנתי גם פעולות המבוצעות מול הלקוחות, כגון משלוח מכתבים וקיום שיחות עמם, בין אם ביוזמת המשיבה ובין אם ביוזמת הלקוחות, אך גם פעולות גבייה כגון משלוח



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 מסרונים, הודעות פקס, "הכרזה קולית/ הודעה קופצת" וכד'. פעולות הגבייה כשלעצמן אינן
2 שנויות במחלוקת בין הצדדים, וברור שהן עולות לעין שיעור על ההוצאות שהמשיבה גובה או
3 מנסה לגבות בגין.
4
5 34. בנוסף ביטא משרד התקשורת את עמדתו לפיה הוצאות גביית חוב בשיעור 10% מסכום החוב
6 המקורי הן סבירות, עם זאת לא נקבע כי הוצאות גבייה בשיעור גבוה יותר אינן סבירות,
7 הדבר תלוי במשוואת הרישיון הכוללת התייחסות הן לגובה החוב ואף לפעולות שעל המשיבה
8 לבצע לגביית החוב, זאת בשונה משיעור ההוצאות המותרות בגבייה שנקבעו בתחום שידורי
9 הטלוויזיה, הנגזרות רק מגובה החוב כשלעצמו.
10
11 35. לפי עמדת משרד התקשורת, התעריף המינימאלי המומלץ על-ידי לשכת עורכי הדין למכתב
12 הוא סביר לחיוב כהוצאת גביה באמצעות מכתב עו"ד חיצוני. בהקשר זה אעיר כי איני רואה
13 מקום להשוואה שנעשתה על ידי ב"כ המבקשים בישיבת קדם המשפט מיום 7.9.2016, לפיה
14 כפי שהרישיון אינו מתיר למשיבה לשלוח מכתב התראה באמצעות מסוק, כך גם אין רישיון
15 המשיבה מתיר לה להפעיל עורך דין למשלוח מכתב אזהרה בדבר אי-תשלום החוב, כאשר
16 סכום החוב נאמד במאה ש"ח או בכמה מאות ש"ח.
17 כללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס-2000 קובעים את הסכום
18 המומלץ לגבייה עבור עריכת מכתב התראה על ידי עורך דין. משלוח מכתב עורך דין הוא לכל
19 הדעות אמצעי מידתי ומתון לגביית חובות, והתעריף הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין קשור
20 בטבורו לשאלות הנוגעות גם למעמד עורך הדין ולכבוד מקצוע עריכת הדין.
21 בשים לב לאמת המידה הכפולה לסבירות ומידתיות הוצאות הגבייה, שאינה מושפעת רק
22 מגובה החוב כשלעצמו, ולתעריף המומלץ, לא ניתן לומר שהסכום הקבוע בתעריף מופרז או
23 מופרז כשמדובר בחובות שסכומם עולה על 100 ₪.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

36. מצאתי כי עמדת משרד התקשורת ניתנה בזהירות ובשקידה, כי היא עניינית ומקצועית ואף מתיישבת עם הוראות הרישיון שלא נקבעה בו עד כה אמת מידה כמותית לחיוב המקסימאלי המותר בגין הוצאות גבייה. הסוגיה כאמור נבחנת בכללותה על ידי משרד התקשורת ובחינתה טרם נשלמה.

ביחס למשקל שראוי לתת לעמדת המאסדר בפרשנות הנחיותיו נפסק:

"הצעתי היא כי מקום בו התבקשה והתקבלה עמדתו של המאסדר בהליך אזרחי בנוגע לפרשנות שיש ליתן להנחיותיו, בשלב ראשון על בית המשפט לבחון האם עמדה זו מתיישבת עם לשון ההנחיות והאם הפרשנות שהציע המאסדר היא סבירה. זאת, בשים לב לכך שמתחם הסבירות ביחס לפעולותיו של המאסדר בתחום מומחיותו הוא, כאמור, רחב ביותר. אם מצא בית המשפט כי עמדתו של המאסדר סבירה ומתיישבת עם לשון הנחיותיו, ברירת המחדל תהיה לאמץ עמדה זו. סטייה מברירת המחדל האמורה, תתאפשר מקום בו ימצא בית המשפט כי קיימים טעמים כבדי משקל לדחיית עמדת המאסדר ואימוץ פרשנות חלופית תחתיה. כך למשל, מקום בו ישתכנע בית המשפט כי עמדת המאסדר נובעת משיקולים שאינם ענייניים או נגועה בניגוד עניינים, יהווה הדבר טעם כבד משקל לדחיית עמדת המאסדר".

עניין זליגמן, פסקה 40 לפסק דינה של כבוד השופטת וילנר; ראו גם: ע"א 7928/12 אי. אר. אמ טכנולוגיות בע"מ נ' פרטנר תקשורת בע"מ (22.01.2015), פסקאות 27-28.

עמדת המאסדר כאמור עניינית וסבירה ופועלה של המשיבה בגביית הוצאות הגבייה בסכום קבוע במקרים הרגילים מתיישבת עמה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

דיון בטענות נוספות שהעלו המבקשים

- 1
- 2 37. ביחס לטענה כי נטוויז'ן לא הייתה מוסמכת לחייב את לקוחותיה בהוצאות גביה לפני שנת
- 3 2012 משלא הייתה הוראה מפורשת ברישיונה בעניין זה, אציין כי אף טענה זו לא ראיתי לנכון
- 4 לקבל. גביית חובות מלקוחות לא נכללת בגדר "פעולות/שירותי בזק", כהגדרתם בחוק
- 5 התקשורת והנורמה החלה על יחסי המשיבה עם לקוחותיה, היא החוזה שנכרת בין הצדדים,
- 6 בכפוף לכל דין.
- 7
- 8 38. לא ראיתי לנכון לקבל את טענת המבקשים כי יש אפשרות סבירה שטענותיהם יתקבלו ביחס
- 9 לקיומן של עילות תביעה מכוח סעיף 19 לחוק החוזים האחדים, התשמ"ג-1982 וחוק עשיית
- 10 עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979, משלא הוכח על ידם במידה הנדרשת, אף בשלב זה של
- 11 ההליך, כי הוראות חוזי המשיבה עם לקוחותיה הן בבחינת תנאים מקפחים, או כי היא
- 12 מתעשרת על חשבונם שלא כדין.
- 13
- 14 39. בהקשר זה אציין כי הוכח שהוצאות הגביה בהן נושאת המשיבה בכל שנה, הנאמדות במיליוני
- 15 ש"ח, עולות על הסכומים שהיא גובה מהלקוחות בגין הוצאות גבייה. כפי שנטען על ידי
- 16 המבקשים גם עורכי הדין שולחי מכתבי ההתראה מטעם המשיבה גובים בממוצע רק
- 17 כחמישה עשר ש"ח בגין כל לקוח, ומכאן שהתעשרות אין כאן.
- 18
- 19 40. יש לזכור בנוסף כי המחויבים בתשלום בגין הוצאות גביה הם מפרי חוזה שאינם משלמים
- 20 את חובותיהם למשיבה, מי בתום לב ובשוגג, ומי באופן מכוון, אלו שנפלה מלפניהם שגגה חד
- 21 פעמית ואחרים שמחדליהם באי-פירעון חובותיהם חוזרים ונשנים. למשיבה שנושאת
- 22 בהוצאות עתק לגביית החובות בגין השירותים שסיפקה אינטרס לגיטימי לפעול לגביית



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

החובות ואף לחיוב החייבים בגין הוצאות הגבייה, והכל במסגרת מגבלות הוראות הרישיון שניתן לה.

השוו: עע"מ 6192/13 אברהם נ' עירית טבריה (26.2.2017) (להלן: "עניין אברהם"), הערת כבוד הנשיאה השופטת נאור בפסקה 2 לפסק דינה והערת המשנה לנשיאה כבוד השופט רובינשטיין פסקה ד' לפסק דינו. וראו גם קביעות כבוד השופט גרוסקופף בת"צ (מרכז) 5731-08-07 קיכל נ' בזק- החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (7.3.2010) לסוגיית הסבסוד הצולב (פסקה 24 לפסק הדין); להלן: "עניין קיכל".

גם בעניין שלפני יש לומר כי בגבולות שבהם המשיבה פועלת, המשיבה אינה יכולה ואינה צריכה להתאים לכל חייב מפר את חליפת הוצאות הגבייה המתאימה למידותיו באופן אישי, והיא רשאית לקבוע סכום אחיד קבוע בגין הוצאות גבייה שהוא מידתי וסביר. ראו בהקשר זה גם את עמדת משרד התקשורת שאף הוא אינו מוצא דופי בחיוב הוצאות גבייה בסכום אחיד.

לא הוכח אף כי המשיבה הפרה את החוזים בהם התקשרה עם לקוחותיה וחייבה את הלקוחות בסכומים העולים על הסכומים הקבועים בחוזים.

41. באשר המשיבה אינה מחייבת את הלקוחות בפועל בתשלום נוסף על הוצאות הגבייה בגין העמלות והתשלומים בהם היא מחויבת על ידי הגופים הפיננסיים, לא ניתן לומר כי היא מטעה את הלקוחות ומחייבת אותם בסכומים שהיא עצמה אינה משלמת לחברות כרטיסי האשראי תוך הצגת מצג לא נכון בעניין זה. בנוסף, בסיפת סעיף 9.3 לחוזה ההתקשרות המשיבה מפרטת כי בחלוף 14 ימים מהמועד לתשלום החוב הלקוח יחויב גם בהוצאות אכיפת תשלום בשל של 79 ש"ח, כך שמובהר ללקוח שהוא מחויב בהוצאות גבייה בסכום אחיד וקבוע אשר נגבה ממנו בפועל.

הניסוח אמנם לא מיטבי, וככל שהמוקדנים מוסרים מידע שגוי ללקוחות בעניין זה, קשה להבין מה הטעם להודיע ללקוחות שמחייבים אותם כשלא מחייבים אותם, ולהסביר להם



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

שמדובר בחיוב בו נושאת המשיבה כלפי חברות כרטיסי האשראי, אם כך מוצגים הדברים
ללקוחות. לא שוכנעתי שחיוב כזה הוכח. גם את הטענה בעניין הטעיית המשיבה את
לקוחותיה בהוראות החוזה לא ראיתי לנכון לקבל.

שלושה מצבים שבהם הוכחה לכאורה שיטת עבודה שגויה של המשיבה

42. עם זאת, מצאתי כי בקשת האישור עוברת את משוכת ההוכחה הלכאורית בדבר קיום
סיכויים סבירים לקבלת התביעה, ביחס לשלושה מצבים, הנחזים להיראות בשולי פועלה של
המשיבה לחיוב הלקוחות בהוצאות גבייה. על התנהלות המשיבה במצבים אלה העידה גבי
חדד בחקירתה, ואף ב"כ המשיבה התייחסה בסיכומיה אל המצבים השני והשלישי כבלתי
שנויים במחלוקת (סעיף 64 לסיכומים והערת שוליים 17). אפרט להלן כיצד נוהגת המשיבה
בשלושת סוגי מקרים אלה:

הראשון, בעת שמשיבה מחייבת בגין החזר כרטיס אשראי במקרים של כשל בחיוב בשל סירוב
חברת כרטיסי האשראי בשל חריגה ממסגרת האשראי של הלקוח, במקרים בהם לא בוצעה
כל פעולת גבייה. מדובר במקרים בהם חיוב המשיבה בגין החזר כרטיס אשראי נעשה לגרסת
המשיבה למחרת הכשל בתשלום החשבון ופעולת הגבייה מתחילה לאחר פרק זמן נוסף
האורך כעשרה ימים, וזאת לאחר שנעשה ניסיון חיוב שני של הלקוח. בין שני ניסיונות החיוב
המשיבה לא נוקטת כל פעולה ואם הניסיון השני כושל היא פותחת בהליכי הגבייה (עדות גבי'
חדד עמ' 84 ש' 21- עמ' 85 ש' 2, עמ' 90 ש' 4-8, עמ' 91 ש' 13-18).

עניינה של המבקשת מדגים מקרים של חיוב בהוצאות גביה עקב החזר כרטיס אשראי מסיבת
היעדר כיסוי מספיק. לא הוברר מעדות גבי' חדד והמסמכים שצורפו לתצהירה מתי נשלחים
המסרונים יחסית למועד החיוב בהוצאות גביה, ומהתיעוד שהוצג על ידי המבקשת עולה כי
היה זה לאחר מועד החיוב.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 במצב דברים כזה לא נעשתה כל פעולת גבייה. מכאן, שמי שפרע את חובו בתוך תקופה זו
2 חויב לכאורה שלא כדין. ראו: עניין קיכל, פסקה 23 לפסק דינו של כבוד השופט גרוסקופף.
3 הדברים אף תואמים את עמדת משרד התקשורת שהוגשה בהליך.
4
5 43. יושם אל לב כי "הפעולות" שביצעה בזק נשוא המחלוקת בעניין קיכל כללו: העברת חוב
6 הלקוח מרשימת מעקב; הוספת שורה לחישוב ריבית פיגורים; עריכת חישוב שוטף של
7 הריבית ושלילפתו והוספתו לחיוב הבא.
8 לא דובר בפעולות כגון אלה המבוצעות על ידי המשיבה הכוללות ברוב רובם של המקרים
9 מספר פעולות גבייה מתמשכות ובכללן: שיחות טלפוניות יזומות ומענה לשיחות הלקוחות
10 בענייני גבייה, משלוח מסרונים, מכתבים, הודעות פקס, "הכרזה קולית/ הודעה קופצת",
11 הפעלת ותחזוקה טכנית של המערכות והממשק עם חברות האשראי, ובנוסף לעלות פעולות
12 אלה נושאת המשיבה בדמי סליקה ועלויות בנקים, עלויות בגין בולים, משלוח והדפסת
13 מכתבים, ועוד.
14 עניינו של המבקש מדגים ביצוע פעולות גבייה מתמשכות הכוללות בין היתר משלוח הודעת
15 דואר אלקטרוני, משלוח התראה במסרון, הכרזה בשירותי הטלפון, משלוח מכתבים בדאר
16 רגיל, משלוח מכתב עורך דין בגינם יש תיעוד ברישומי המשיבה, והם אף נשלחו לכתובת
17 מגורי המבקש כפי שאישר זאת בעדותו (עמ' 49 ש' 1-3). חוב הקרן של המבקש בגין ארבע
18 חשבונות שלא פרע הגיע לסך 304 ₪. עד למשלוח מכתב עורך דין חויב המבקש בתשלום
19 הוצאות גבייה סך 33 ₪ לפי עדותו (עמ' 53 ש' 10-16), ומכל האמור לעיל עולה כי אין ממש
20 בתביעתו ולפיכך היא נדחית.
21 איני סבורה כי מעניינו של המבקש, ומכלל ראיות המבקשים, ניתן ללמוד על מדיניות או
22 שיטת עבודה שלפיה המשיבה מחייבת את לקוחותיה במקרים רגילים בהוצאות גבייה מבלי
23 שביצעה כל פעולת גבייה. עניינה של המבקשת כפי שבואר שונה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

עם זאת, ניתן להסכים כי בהיעדר כל פעולת גבייה עצם אחזקת מערך הגבייה כשלעצמו אינו מצדיק את החיוב בהוצאות גבייה על פי הרישיון, אך פעולות הגבייה שניתן לקחת בחשבון אינן כוללות רק שיחה יזומה או משלוח מכתב, כנטען על ידי המבקשים תוך ראייה ממזערות בלתי מידתית שאף אינה מתיישבת עם עמדת משרד התקשורת בעניין זה.

44. המבקשים צלחו את משוכת ההוכחה הלכאורית של סיכויי הצלחה במידה הנדרשת להבנתי גם בהוכחת עילת תביעה ביחס לשני מצבים נוספים בהם מחייבת המשיבה את הלקוחות בהוצאות גבייה בגין החזר כרטיס אשראי:

המצב השני, בסיום ההתקשרות אם הלקוח לא פרע את חובו, והמצב השלישי, במהלך ההתקשרות במקרים בהם החוב לא נפרע במשך 3 חודשים ומעלה. במקרים אלה המשיבה מחייבת את הלקוחות בגין החזר כרטיס אשראי, אף לגרסתה, גם כאשר החוב עומד על שקלים בודדים, וזאת למעשה באופן אוטומטי וללא בחינה של סבירות ומידתיות הפעלתם של אמצעי הגבייה ביחס לסכום החוב על פי אמת המידה שקבעה המשיבה לעצמה לחיוב לקוח בהוצאות גבייה רק אם צבר חוב של 40 ₪ לפחות.

החיוב מבוצע אף בניגוד למדיניותה של המשיבה ביחס ליתר החובות, כפי שהעידה עליה גב' חדד, להעביר חובות לגבייה מסך 40 ₪ ומעלה (עמ' 66, ש' 26- עמ' 68, ש' 7 וכן סעיף 65 לסיכומי המשיבה).

גם בהקשר זה המשתנה היחיד הקובע את התנהלות המשיבה, על פי המשתמע מעדות גב' חדד, הוא אירוע סיום ההתקשרות עם הלקוח, או האירוע הנוגע למחדלו של הלקוח לפרוע את חובו במשך שלושה חודשים ומעלה, זאת ותו לאו. במצבים אלה המשיבה מתעלמת לכאורה ממגבלות רישיונה המתיר לה לחייב בהוצאות גבייה בשים לב גם לגובה החוב.

בפועלה באופן אוטומטי לגביית החובות במצבים אלה, יהא שיעורם אשר יהיה, ובעת שמדובר בחובות שסכומם נמוך מארבעים ש"ח, חורגת המשיבה לכאורה ממדיניותה ביחס לגביית כלל החובות כפי שהצהירה עליה, כך שלשיטת המשיבה עצמה במקרה זה לא מדובר



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

בגביה סבירה ומידתית ביחס לגובה החוב כפי שדורש הרישיון, באופן המצדיק את קבלת בקשת האישור בעילה זו. ראו והשוו: עניין אברהם.

התוצאה

45. לפיכך הבקשה להגשת תובענה ייצוגית מאושרת בזאת אך ביחס לעילות והסעד המפורטים בהחלטה זו. על פי הוראת סעיף 14 לחוק תובענות ייצוגיות נקבע כי:

הגדרת הקבוצה: כל לקוחות המשיבה אשר המשיבה חייבה בהוצאות גבייה בגין החזר כרטיס אשראי עקב אי-תשלום, או איחור בתשלום החל משבע שנים לפני הגשת בקשת האישור ועד מועד אישור התובענה כייצוגית, במקרים אלה:

א. כשל בחיוב עקב חריגה ממסגרת האשראי של הלקוח, במקרים בהם לא בוצעה כל פעולת גבייה;

ב. אי-פירעון חוב בסיום ההתקשרות בעת שגובה החוב היה נמוך מארבעים ש"ח;

ג. אי-פירעון חוב במהלך ההתקשרות במשך שלושה חודשים ומעלה בעת שגובה החוב היה נמוך מארבעים ש"ח.

התובעת המייצגת היא גב' אילה דנינו ובאי כוחה הם: עו"ד גיל רון, עו"ד אהרון רבינוביץ', עו"ד נדב מיארה ועו"ד יעקב אביעד.

עילת התובענה שאושרה: הפרת הוראות סעיף 94.3 לרישיון הכללי האחד שניתן למשיבה והפרת חובה חקוקה, עוולה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]

הסעדים הנתבעים: השבה וצו האוסר על המשך הגבייה בניגוד להוראות הרישיון כאמור לעיל.

46. ב"כ המייצגים יגישו נוסח הודעה לפרסום אשר תכלול את הפרטים הנדרשים על פי סעיף

14(א) לחוק תובענות ייצוגיות, וכן הבהרה בדבר זכותו של כל חבר בקבוצה לצאת מהקבוצה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-06-19619 דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

- 1 לפי סעיף 11 לחוק. הנוסח יוגש לאישור בית המשפט תוך 14 ימים. המשיבה תישא בעלויות
2 פרסום ההודעה.
3
4 47. בנסיבות העניין ובשים לב לתוצאה זו והפער בין הנתען והמבוקש לבין המאושר, נפסק בזאת
5 שכר טרחה בסך 15,000 ₪ לב"כ המבקשים בגין טיפולם בתובענה בשלב זה.
6
7 48. הצדדים ישלחו עותק מהחלטתי זו למנהל בתי המשפט לשם רישומה בפנקס התובענות
8 הייצוגיות.
9
10 49. המשיבה תגיש כתב הגנה עד ליום 9.10.2018. התובעת המייצגת רשאית להגיש כתב תשובה
11 עד ליום 24.10.2018.
12
13 50. התביעה נקבעת לקדם משפט ביום 22.11.2018 בשעה 11:30.
14 נסו לקדם הבנות.
15 ניתנה היום, ה' אב תשע"ח, 17 יולי 2018, בהעדר הצדדים.
16

דנינו ואח' נ' 013 נטוויז'ן בע"מ ואח'

הדס עובדיה, שופטת

17
18