

היום, כ"ג טבת תשפ"א, 7 ינואר 2021

**עמדה מטעם היועץ המשפטי לממשלה**

**התובעת:**

מנא טכנולוגיות אי.סי.אי. תקשורת חכמה בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד גיא נאמן ו/או שגיא רויזר ו/או  
גבריאלה גרשון רוזנברג ו/או מיכל עטקין ו/או יובל מגנוס  
מהמשרדים בלטר גוט אלוני ושות' / נאמן קינן ושות' / גרנות  
ושות' עורכי דין  
מרח' יגאל אלון 96 בית אמפא (בנין A), תל אביב 6789140  
טל': 03-5111111 ; פקס: 03-6246200

- נ ג ד -

**הנתבעות:**

1. ישראלכרט בע"מ,
  2. יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ,
  3. פרימיום אקספרס בע"מ,
  4. צמרת מימונים בע"מ,
- ע"י ב"כ עו"ד בני לרנר  
מרח' הברזל 32, רמת החייל, תל אביב  
טל': 03-6444808 ; פקס: 03-6444818

**מתייצב להליך:**

**היועץ המשפטי לממשלה**

ע"י ב"כ עו"ד מפרקליטות מחוז דרום (אזרחי)  
מרח' קרן היסוד 4 ת.ד. 10309 באר שבע  
טל: 073-3922400 ; פקס: 02-6467038

בהמשך להודעתו בדבר התייצבותו להליך דנן, מכוח סמכותו לפי סעיף 1 לפקודת סדרי הדין  
(התייצבות היועץ המשפטי לממשלה) [נוסח חדש], מתכבד היועץ המשפטי לממשלה להגיש עמדה  
מטעמו.

העתק ההודעה בדבר התייצבות היועץ המשפטי לממשלה להליך מצ"ב ומסומן **נספח 1**.

1. עמדה זו משלימה את עמדתו המפורטת של היועץ המשפטי לממשלה שהוגשה בת"א (מחוזי תל אביב – יפו) 16815-11-17 **הלפ. פי. סי. טכנולוגיות בע"מ נ' מקס איט פיננסים בע"מ** (לאומי קארד בע"מ) ובת"א (מחוזי תל אביב – יפו) 49658-02-20 **הלפ. פי. סי. נ' ישראלכרט בע"מ ואח'**, ויש לקראן בצוותא חדא (להלן: **"עניין הלפ. פי. סי."**).

בפן העובדתי, בעוד בעניין הלפ. פי. סי. האוכלוסייה הנפגעת אופיינה בגילה המבוגר, קרי, קשישים, הרי שבמקרה דנא האוכלוסייה הנפגעת אינה ספציפית. עם זאת, הכללים הנוגעים להפעלת שיקול הדעת על ידי חברות הסליקה מקום בו קיים חשש ממשי להטעיית לקוחות וכדומה, הינם אותם הכללים כפי שפורטו בהרחבה בעמדת היועץ המשפטי לממשלה. האינטרס הציבורי בצמצום הפגיעה בלקוחות והטעייתם קיים גם מקום בו הלקוחות אינם משתייכים בהכרח לאוכלוסייה מסוימת.

העתק עמדת היועץ המשפטי לממשלה בת"א 16815-11-17 מצ"ב ומסומן **נספח 2**.

העתק עמדת היועץ המשפטי לממשלה בת"א 49658-02-20, אשר הפנתה לעמדה בת"א 16815-11-17 מצ"ב ומסומן **נספח 3**.

2. מטרת ההתייצבות להליך שבכותרת היא להביא לפני בית המשפט הנכבד את עמדת היועץ המשפטי לממשלה באשר למצב המשפטי היום. בהתאם להוראות הדין החל על חברות סליקה, לרבות הוראות המפקחת על הבנקים, עת קיים חשש ממשי לפיו יש בפעילותו של בית עסק משום הונאת לקוחות, הטעייתם, פגיעה בזכויות צרכנים והפרה ממשית של זכויות אלו, הרי שסירוב הסולק שמעניק את שירותי הסליקה ייחשב **סביר**, בין השאר, לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981.

העתק חוזר בנק ישראל מס' ח-2583-06 מצ"ב ומסומן **נספח 4** (להלן: **"הוראה 472"**).

3. בנסיבות ההליך דנא, וכעולה מכתבי הטענות, הנתבעות, חברת ישראלכרט בע"מ ואח' (להלן: **"ישראלכרט"**), מנמקות את החלטתן בדבר כוונתן להפסיק לתת שירותי סליקה לתובעת, חברה שעיקר עיסוקה במתן שירותי ספק אינטרנט, רישיונות אנטי וירוס ואספקת ציוד קצה, בין היתר, בנימוקים הבאים:

א. תלונות של עשרות לקוחות שפנו ישירות לישראלכרט, ועיקרן חיוב לקוחות בגין ציוד שאינו מתקבל או שירותים שאינם מוענקים, או מכירת רישיונות שהלקוחות אינם זקוקים להם וכשהאחרונים מבטלים את העסקה כדין ממשיכים לחייבם בתשלום.

ב. תלונות של מאות לקוחות אשר הגיעו למועצה לצרכנות – 691 תלונות שהתקבלו במועצה לצרכנות החל מחודש דצמבר 2018, מתוכן 538 החל מחודש ינואר 2020 לרבות הטענות בנוגע למחיר העסקה או איכות השירות; סירוב לבטל עסקאות מכר מרחוק; חיוב צרכנים לאחר סיום העסקה.

ג. הודעת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: **"הרשות להגנת הצרכן"**) בדבר כוונתה להטיל על התובעת עיצום כספי (הודעה על כוונת חיוב בהתאם לסעיף 22 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: **"חוק הגנת הצרכן"** או **"החוק"**), בעקבות חקירה שהתנהלה נגד התובעת בשל חשדות להפרת הוראות החוק.

ד. שיעור גבוה של תלונות לקוחות ביחס למחזור התובעת. שיעור התלונות הממוצע לשנת 2020 עומד על 16.63%.

ה. שיעור גבוה של החזרי חיוב ביחס למחזור, כאשר השיעור הממוצע לשנת 2020 עומד על 12.58%.

השיעור הממוצע של החזרי החיוב בעסקאות מסוג העסקאות שמבצעת התובעת (עסקאות במסמך חסר) הינו פי 157 משיעור החזרי החיוב הממוצע הקיים בעסקאות מסוג זה אצל כלל בתי העסק אותם ישראלכרט סולקת.

ו. מספר רב של ניסיונות חוזרים לחייב את אותו כרטיס – בין החודשים מאי עד אוגוסט 2020 נעשו כל חודש בין כ-16,000 לכ-17,000 ניסיונות חוזרים, שנדחו.

ז. מספר רב של כרטיסים בהם נעשה ניסיון חוזר לבצע לפחות עסקה נוספת באותו היום על אף דחייתה של העסקה הראשונה. הנתבעת מציינת, כי בין החודשים מאי עד אוגוסט 2020 נעשו כל חודש בין 662 ל-883 ניסיונות כאמור, שנדחו.

ח. 180 ניסיונות לחייב כרטיסים של לקוחות שנפטרו, מתחילת ההתקשרות.

ט. ניסיון של התובעת להגדלת מחזור עסקיה באמצעות ביצוע או ניסיון לבצע, 1,869 עסקאות של בעל השליטה בתובעת, בכרטיס אשראי על שמו, אצל התובעת. זאת, ככל הנראה, על מנת ליצור מצג לפיו שיעור החזרי החיוב נמוך ביחס לכלל העסקאות משיעור החזרי החיוב בפועל.

4. כעולה מתשובת ישראלכרט, הובא לידיעתה, כי בכוונת הרשות להגנת הצרכן להטיל על התובעת עיצום כספי בשל הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן.

במענה לפנייתה של ישראלכרט לבקשת מידע אודות התובעת, השיבה לה הרשות להגנת הצרכן, ב-14.9.2020, כי נגד התובעת התנהלה חקירה בחשד להפרת הוראות החוק, ומאחר שהחקירה העלתה חשד לכאורה להפרה של הוראות אלו, הועבר תיק החקירה לאגף עיצומים כספיים לצורך בחינה והמשך ההליך.

ביום 5.10.2020, מסרה הרשות להגנת הצרכן, לתובעת, הודעה על כוונת חיוב לפי סעיף 22 לחוק הגנת הצרכן, קרי, כוונה להטיל על התובעת עיצום כספי בשל הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן. המדובר ב-96 הפרות של החוק, ביחס ל-51 צרכנים שונים, בין היתר בשל הפרת איסור ההטעיה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק, אי גילוי פרטים בשיחות השיווק מרחוק ובאתר המרשתת של התובעת בניגוד לסעיף 14(א) לחוק, ואי השבת התמורה במועד הקבוע בחוק, בניגוד לקבוע בסעיף 14 לחוק.

העתק מההודעה שנמסרה לתובעת מצ"ב **בנספח 5**.

להשלמת התמונה יצוין, כי התובעת קיבלה ארכה להגשת טיעוניה נגד הודעה זו, לממונה אכיפה מינהלית עיצומים כספיים ברשות, עד ליום 3.1.2021.

5. ההחלטה בדבר ההודעה על כוונת חיוב התקבלה על ידי הגורם המוסמך ברשות להגנת הצרכן, לאחר שהאחרונה ניהלה חקירה נגד התובעת. במהלך החקירה בוצעו, בין היתר, פעולות רבות שכללו ניתוח תלונות ופניות צרכנים, בירור תלונות, גביית עדויות מצרכנים, חקירת גורמים

אצל התובעת וכן חקירה של שרשרת ההפצה. החקירה העלתה תשתית ראייתית מוצקה אשר הועברה לידיעת הגורם המוסמך ברשות, בעקבותיה, כאמור, נשלחה לתובעת הודעת הכוונה להטיל עליה עיצום כספי בסך 3,207,200 ש"ח.

6. יודגש, כי **הודעת הכוונה** שנמסרה לתובעת לאחר ביצוע חקירה מקיפה ויסודית ברשות להגנת הצרכן, הנשענת על תשתית ראייתית מוצקה לפיה בוצעו 96 הפרות של הוראות החוק, ביניהן הטעיה, תומכת בעמדת ישראלכרט, כי **עמדו לפניה די אינדיקציות לקיומו של "חשש ממשי" להתנהלות בלתי תקינה של התובעת, ועל כן הודעת ישראלכרט כי בכוונתה לסרב לבצע המשך סליקה הינו סביר**. כל זאת בהתאם למפורט בעמדת היועץ המשפטי לממשלה אשר סומנה **נספח 2**.

בהקשר זה, יפנה היועץ המשפטי לממשלה להחלטת בית המשפט העליון ברע"א 5138/20 **הלפ. פי. סי. טכנולוגיות בע"מ נ' ישראלכרט בע"מ ואח'** (פורסם בנבו, 11.8.2020) לפיה -

"יש ליתן משקל ניכר בענייננו לעיצום הכספי שהטילה הרשות להגנת הצרכן על המבקשת... בגין 117 הפרות של חוק הגנת הצרכן. כפי שבואר בעמדת היועץ המשפטי לממשלה, עיצום זה הוטל על המבקשת בשל התנהלותה העסקית מול לקוחות, קשישים בעיקרם, העולה כדי הונאת לקוחות, הטעיה והפעלת השפעה בלתי הוגת עליהם." (פסקה 18 להחלטה).

אמנם, בית המשפט העליון נתן את החלטתו עת כבר הוטל העיצום הכספי. עם זאת, הודעת הכוונה של הרשות להגנת הצרכן מתווספת לתבחינים נוספים המצביעים על התנהלות בית העסק, כמפורט בסעיף 3 לעיל.

7. כתוצאה מהחלטת בית המשפט הנכבד, עשוי להיגרם לצרכנים – בין ללקוחותיה של התובעת ובין ללקוחות עתידיים פוטנציאליים – נזק רב, בשל כך ששיקול דעתן של חברות הסליקה יצומצם יתר על המידה בכל הנוגע לניהול הסיכונים ועלול לייצר הרתעת יתר לחברות הסליקה לגבי מקרים שבהם ראוי יהיה להפסיק את הסליקה.

8. היועץ המשפטי לממשלה סבור כי בכך עלול להיפגע האינטרס הציבורי ומשכך הוא הודיע על התייצבותו להליך דנן. התייצבות היועץ המשפטי לממשלה מבקשת לתקן את מרחב שיקול הדעת של חברות הסליקה בכלל ושל חברות הסליקה הנתבעות בפרט, בכל הנוגע להחלטה לסרב לתת שירותי סליקה לבתי עסק לגביהם עולה חשש ממשי לפגיעה בלקוחות וניצולם.

מאחר שלרוב יש לחברת הסליקה מידע, בזמן אמת, על אופן התנהלות בית העסק ועל הכשלים שנופלים בהתנהלותו כלפי הלקוחות, חברת הסליקה עשויה להיות הגורם שבידיו הכלים המעשיים והמהירים ביותר להפסיק באופן מיידי את המשך חיוב הלקוחות בגין עסקאות שהתקשרו בהן תוך הטעיה או הפרה של זכויות צרכנים ופגיעה בזכויות אלו, ובכך להביא בפועל לצמצום הפגיעה בלקוחות.

בנסיבות העניין, סבור היועץ המשפטי לממשלה כי סירובה של ישראלכרט לתת שירותי סליקה לתובעת הוא סביר גם לנוכח קיומו של חשש ממשי, בין היתר על פי התבחינים שבהוראה 472, שהתקיימו לכאורה בענייננו.

9. להשלמת התמונה יצוין, כי ביום 18.11.2020, הודיעה מנכ"לית משרד התקשורת לתובעת, בכתב, על כוונה להגביל את פעילות התובעת לנוכח פגיעה בטובת הציבור, ועל הזמנתה של התובעת לשימוע. זאת, לנוכח מאות תלונות שהתקבלו במשרד התקשורת מאז קיבלה התובעת היתר למתן שירותי תקשורת בשנת 2018. כך, למשל, בשנת 2020 התקבלו במשרד התקשורת 432 תלונות ממנויי התובעת (נכון למועד כתיבת שורות אלו), מספר הגבוה באופן משמעותי מממוצע התלונות על חברות תקשורת, וזאת על אף מספר מצומצם של מנויים של התובעת ביחס לחברות תקשורת אחרות. מרבית הפניות שהתקבלו בשנת 2020 עסקו בנושא אי הפסקת שירות לבקשת מנוי, גביית תשלום בגין שירות שהמנויים כלל לא הצליחו להשתמש בו, הטעיה ואי נכונות לביטול עסקה לאחר ההצטרפות.

העתק מכתבה של מנכ"לית משרד התקשורת לתובעת מיום 18.11.2020 מצ"ב **כנספח 6**.

10. יובהר כי בנק ישראל תומך בעמדה המוצגת במסמך זה בנוגע להתנהלות ישראלכרט, אשר הינה גוף המפוקח על ידי הפיקוח על הבנקים שבבנק ישראל.

כאמור, עמדת היועץ המשפטי לממשלה פורטה בהרחבה בעמדות שהוגשו מטעמו בת"א (מחוזי תל-אביב-יפו) 16815-11-17 **הלפ. פי. סי. טכנולוגיות בע"מ נ' מקס איט פיננסים בע"מ** (לאומי קארד בע"מ) ובת"א (מחוזי תל-אביב-יפו) 49658-02-20 **הלפ. פי. סי. נ' ישראלכרט בע"מ ואח'**, והן מהוות חלק בלתי נפרד מעמדה זו.



טל שטיין, עו"ד

משנה לפרקליט מחוז דרום אזורי

ב"כ היועץ המשפטי לממשלה

פמ"ד 10/00002242/20

239625/2020