

סגור חלון



באתי בגלל המחיר, עזבתי בגלל השירות

הגנת-היתר של דיני הגנת הצרכן גורמת לעיתים לפגיעה גם בצרכן עצמו

עו"ד ישראל ציגנלאוב 25/2/2008

אחת המטרות המרכזיות של דיני הגנת הצרכן היא להעניק ל"צרכן הקטן" הגנה וכוח במערכות היחסים הבלתי-שוויוניות בינו ובין ספקים של מוצרים ושירותים שונים. ההנחה היא, שספקים עלולים לנצל את כוחם העדיף, את הידע ואת תחכומם כדי ליצור לעצמם יתרונות בלתי הוגנים על-חשבון הצרכן החלש. הדרך להתמודד עם חשש זה היא לרוב, באמצעות הוראות חוק כופות (קוגנטיות), שמטילות על הספק מגבלות הן בנוגע לדרך התנהגותו כלפי הצרכן (כגון הטלת חובות גילוי), והן בנוגע לתוכן ולתנאי העסקה הצרכנית.

הוראות כאלה פוגעות בחופש החוזים וביכולתם של הצדדים לעצב את העסקה כרצונם. לפיכך, המחוקק ובתי-המשפט נדרשים לאתר את קו הגבול העדין המאזן כראוי בין הרצון להגן על הצרכן מצד אחד, ובין חופש החוזים וחופש התחרות המסחרית מצד שני. זאת, בהתחשב במאפיינים ובנסיבות המיוחדות לכל מוצר ושירות.

הסכמי שירות

שני פסקי-הדין שניתנו בבית-המשפט המחוזי בתל-אביב, שעוסקים בהסכמי שירות למעליות - אחד בפרשת נציגות הבית המשותף מרחוב בבלי (ע"א 2337/02, השופטים הילה גרסטל, עוזי פוגלמן ואילן שילה), והשני בפרשת נציגות הבית המשותף מרחוב ברקת (ע"א 2975/05, השופטים ישעיהו שנלר, קובי ורדי ורות לבהר-שרון) - ממחיישים את הבעייתיות בעניין חופש ההסכמים.

שני פסקי-הדין עוסקים בשאלת חוקיותם של הסכמי שירות למעליות שנערכו בין נציגויות של בתים משותפים לבין חברה העוסקת במתן שירותים למעליות. ברקע הדברים מצוי צו, שהוצא מכוח חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, שלפיו נאסר על חברת מעליות להתקשר בהסכם שירות לתקופה העולה על שנה, אלא אם כן ניתנת ללקוחות, במסגרת ההסכם, האפשרות להשתחרר ממנו בכל עת לאחר חלוף השנה הראשונה, בהודעה של שלושה חודשים מראש. כן קובע הצו, כי סיומו המוקדם של הסכם השירות לא יקים זכויות כלשהן לחברת המעליות. הוראה אחרונה זו נועדה, בפשטות, למנוע מחברת המעליות להערים על הוראות הצו ולהקשות על סיום ההסכם השירות באמצעות הטלת סנקציות על הצרכנים בשל סיום ההסכם.

בשני ההסכמים שנדונו - שכלל הנראה היו בנוסח סטנדרטי של חברת המעליות - ניסתה חברת המעליות, באופן לא מוצלח לעקוף את הוראות הצו. ההסכמים כללו את ההוראות הבאות: (1) ההסכם יעמוד בתוקף לתקופה של 5 שנים. (2) תמורת ההסכמה להתקשרות הארוכה, תעניק חברת המעליות לדיירים הנחות בדמי השירות ובתשלום עבור שיפוץ המעלית. (3) הדיירים מסכימים כי הוראות הצו לא יחולו עליהם. (3) היה והדיירים יביאו לסיום מוקדם של ההסכם, ייחשב הדבר להפרה שלו, והם ישלמו לחברת המעליות פיצוי מוסכם בשיעור השווה להנחות שהוענקו להם.

בשני המקרים שנדונו בביהמ"ש ביקשו הדיירים לסיים את הסכם השירות לפני המועד שנקבע בהסכם, תוך הסתמכות על הצו אשר אינו מאפשר קיומם של הסכמים ארוכי טווח. בתגובה, הגישה חברת המעליות תביעה נגד הדיירים להחזר ההנחות (כפי שצוין בהסכם כפיצוי), תוך שהיא טוענת כי הצו הוא דיספוזיטיבי וההתניה שלו חוקית.

בשני המקרים התקבלו תביעות חברת המעליות בבית-משפט השלום, אולם הוגשו על כך ערעורים, והתוצאות התהפכו. בית-המשפט המחוזי, בשני הרכבים שונים, קיבל את הערעורים, ודחה את עמדת חברת המעליות ואת תביעותיה. בשני פסקי-הדין של בית-המשפט המחוזי קבעו השופטים, כי הצו הוא קוגנטי, ביקרו את הניסיון לעקוף את הוראותיו, ומתחו ביקורת חריפה על ניסיונה של חברת המעליות להגדיר את סיומו המוקדם של ההסכם כ"הפרה" המזכה את חברת המעליות ב"פיצוי מוסכם". בשל צורת ניסוח זו הסיק בית-המשפט כי זהו חוזה בלתי חוקי, אשר על-פי הדין הוא פסול ובטל.

תוצאה זו נראית מתבקשת בשל הניסוח הבלתי-מוצלח של ההסכם שערכה חברת המעליות - שעומד בניגוד בולט להוראות הצו - הקובע שסיום מוקדם של ההסכם הוא "הפרה" ואת השבת ההנחות שניתנו כ"פיצוי מוסכם". אולם, אם נתעלם מן הניסוח הבלתי-מוצלח של ההסכם, נראה כי המקרים שנדונו מעלים שאלה מעניינת ומורכבת והיא - אם ניסיון של חברת מעליות לשכנע לקוחות להתקשר עימה בהסכם לטווח ארוך באמצעות מתן הטבות והנחות,

שרק לקוחות ארוכי טווח יהיו זכאים להן ואילו לקוחות שיעזבו לפני תום התקופה שנקבעה, יידרשו להשיבן, הוא מהלך מסחרי כשר או התניה פסולה על הוראות הצו?

פתרונה של שאלה זו טמון בפרשנותה של הוראת הצו, שלפיה סיומו המוקדם של הסכם השירות לא יקים לחברת המעליות זכויות כלשהן. הוראה זו ניתן לפרש פרשנות מרחיבה, דהיינו: כי הצו אוסר גם לחייב לקוחות במועד סיום החוזה, להחזיר את ההנחות שקיבלו עקב הסכמתם להתקשרות ארוכת טווח. אך ניתן גם לפרש באופן צר יותר, שלפיו - תחולת האיסור מוגבלת רק להטלת סנקציות בגין סיום מוקדם של ההסכם, אך האיסור אינו חל על מתן הטבות בתמורה להסכמה להתקשרות ארוכה וחייב בהשבתן במקרה של סיום מוקדם של ההתקשרות. פרשנות הצו היא פועל יוצא של הבנת תכליתו; וזו נעוצה, בין היתר, בשיקולים של מדיניות משפטית.

פרשנות מרחיבה

בשל אופן ניסוח החוזים במקרים אלה, בתי המשפט לא נדרשו, לצורך מתן פסק-הדין, להכריע בשאלה זו. עם זאת, השאלה הועלתה בשני פסקי-הדין. בפסק-הדין בפרשת "רחוב בבלי" העלו השופטים את השאלה והתירו אותה ללא הכרעה, ב"צריך עיון". לעומת זאת, בפסק-הדין בפרשת "רחוב ברקת" הלכו השופטים צעד נוסף קדימה, והכריעו בעד הפרשנות המרחיבה. דהיינו, קבעו שמתן תמריץ כהנחה או כהטבה ללקוחות תמורת התקשרות לטווח ארוך, מנוגדת לצו ואסורה.

יש מקום לבחינה נוספת של קביעה נחרצת זו. הרי הצו אינו אוסר על התקשרות ארוכת טווח בין חברת המעליות ללקוח. תכליתו היא לאפשר ללקוח לסיים את ההתקשרות בכל עת לאחר השנה הראשונה. לחברת המעליות יש אינטרס מסחרי-תחרותי לגיטימי להציע ללקוח חבילת התקשרות אטרקטיבית שתגרום לו לרצות בהתקשרות ארוכת טווח עימה. זאת, כל עוד היא אינה כופה עליו את ההתקשרות הארוכה, ואינה מטילה עליו סנקציות בגין סיומה. חבילה כזו משרתת היטב הן את החברה, הן את הלקוח שזוכה להטבות ולהנחות, והן את התחרות החופשית. מדוע, אפוא, לאסור אותה ולקבוע כי היא בלתי חוקית ופסולה?

כלומר, בחינת חוקיות עסקאות מסוג זה צריכה להתמקד בשאלות כגון - האם ההנחה שנתנה חברת המעליות היא הנחה אמיתית ביחס למחיר השוק, או מצג שווא שלה, שנועד לפתות את הלקוח; וכן, האם הלקוחות הבינו את משמעות העסקה בעת עריכתה. בחינתה של השאלה האחרונה, עשויה לגלות הרבה פעמים, כי הצרכן הבין היטב את העסקה ואת ההטבה הגלומה בה, והוא אינו כה חלש וטעון הגנה, כפי שנדמה.

נראה, כי פרשנות מרחיבה כפי שנתן בית-המשפט בפרשת "רחוב ברקת", מתוך רצון לבצר את ההגנה על הצרכן, עלולה דווקא להשיג את ההפך - לפגוע בחופש החוזים והתחרות ודווקא לגרום לנזק לציבור הצרכנים.

* הכותב הוא שותף במשרד עורכי הדין בלושטיין בר קהן-ציגנלאוב ושות'.