



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 22-03-43569 צרור נ' ליטבק

לפני כב' השופט הבכיר רון סוקול

המבקש

אייל צרור ת"ז 316554914
ע"י ב"כ עוה"ד א' חסון

נגד

המשיבות

1. נוי פרסיליה ליטבק ת"ז 321997025
2. י.פ. גבריאלי פיננסיים בע"מ ח.פ. 516578507
ע"י ב"כ עוה"ד רון אביב

החלטה

1. נוי פרסיליה ליטבק היא בעלת המניות בחברת י.פ. (גבריאלי) פיננסיים בע"מ, המציעה ללקוחותיה שירות של איתור כספים בקרנות הפנסיה והביטוח השונות, וכן שירותי הגשת בקשות להחזרי מס. השכר שמבקשת החברה מלקוחותיה בעבור השירות שהיא מעניקה מחושב בהתאם לסך הכספים שהועברו בסופו של התהליך לחשבון הלקוח ובהעדר משיכה נדרש תשלום עמלה בסכום קבוע.

2. בבקשה לאישור הגשת תביעה כייצוגית שהגיש המבקש אייל צרור, נטען כי המשיבות - נוי ליטבק והחברה - מציעות ללקוחותיהן לאתר עבורם כספים "אבודים" כלומר כספים שמופקדים עבורם ואינם ידועים להם. בפועל המשיבות "מאתרות" פקדונות המוכרים ללקוחות ומבקשות עבור האיתור שכר. לטענתן, המשיבות נמנעות במכוון מלברר עם הלקוחות, בטרם ההתקשרות, אלו כספים מוכרים וידועים להם, הכל במטרה להגדיל את שכרן. עוד נטען, כי גם תהליך ה"איתור" הוא פיקטיבי, וכרוך למעשה רק בהוצאת שני דו"חות מסלקה הפתוחים לציבור הרחב.

3. בבקשת האישור שהוגשה לפי פרט 1 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 נטען שבמעשים המתוארים לעיל המשיבות מפרות שלל הוראות חוקיות, ביניהן הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, פקודת הנזיקין [נוסח חדש], חוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 ועוד.

רקע עובדתי

4. בחודש יולי 2021 התעניין המבקש בנטילת הלוואה, והחל לגלוש במרשתת כדי לאתר אפשרויות לקבלת ההלוואה. במהלך חיפושיו, נחשף לפרסומת של המשיבות, בה הוצעה ללקוחות הזקוקים לכך "הלוואה לכל מטרה". המבקש השאיר את פרטיו במודעה, וביום 29/7/2021 יצרה עמו קשר טלפוני נציגה של חברת י.פ. (גבריאלי) פיננסיים בע"מ (להלן: החברה). המבקש ציין בפני הנציגה כי מאז שמילא את הפרטים ועד ליצירת הקשר עמו השתנה מצבו וכי אינו זקוק יותר להלוואה. בתגובה ציינה הנציגה בפניו מיד כי יש לו "אור ירוק" במערכת של משרד האוצר. כשהמבקש שאל



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

במה מדובר, היא השיבה שישנם כספים המופקדים עבורו בחברות ביטוח וניתנים למשיכה, והציעה לאתר אותם עבורו. הובהר לו כי החברה תפעל גם למשיכת הכספים עבורו, בתמורה לעמלה בשיעור של 20% מסך המשיכה. המבקש ציין שכעת הוא עובד במקום עבודה מסוים, וכי בעבר היה בצבא קבע. הנציגה חזרה וציינה שוב שיש "אור ירוק" במערכת ביחס לתעודת הזהות שלו, כי הבדיקה שתיערך עבורו היא בחינם וכי אין לו מה להפסיד (תמליל השיחה צורף כנספח ב' לתשובה לבקשה).

במהלך השיחה הביע המבקש חשש מסוים מהמשך ההתקשרות עם המשיכה, והודה בפני הנציגה שהדבר אינו נראה לו (עמ' 5-6 לתמליל). זו ניסתה להרגיע אותו והתמקדה בהסבר בדבר אופן חיוב כרטיס האשראי באמצעות אתר המסלקה הפנסיונית.

5. כשנציגת החברה ביקשה לשלוח אליו חוזה לחתימה השיב המבקש שהוא עסוק. בתגובה, אמרה הנציגה למבקש שהיא תשלח לו את החוזה, שהוא יחתום עליו ויחזיר לה, ולאחר מכן הם יבצעו שיחת סיכום (עמ' 8 לתמליל). בעקבות זאת, שלחה הנציגה למבקש הסכם התקשרות באמצעות אפליקציית whatsapp וזה חתם עליו אלקטרונית (ההסכם צורף כנספח 6 לבקשת האישור. להלן: הסכם ההתקשרות או ההסכם). שיחת סיכום כאמור לא נערכה מעולם (ראו עדות המבקש בעמ' 8 לפרוטוקול, שורה 12).

6. במבוא להסכם ההתקשרות צוין כדלמן:

הואיל והלקוח מאשר בזאת ומבקש לקבל את שירותי פ. פתרונות עבור חיפוש, איתור ומשיכת כספים עבורו מחברות הביטוח, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, קופות גמל, ביטוח חיים עם חיסכון ועוד.

בהמשך צוין שהלקוח מאשר לחברה למשוך עבורו את הכספים, ככל שיאותרו; ושכל שהלקוח "ינתק קשר עם פ. פתרונות ו/או לא ישתף פעולה לקיומו של הסכם זה ו/או במידה והלקוח ימשיך את התהליך לבדו ו/או עם מי מטעמו, אזי הלקוח יחויב בכל מקרה בשכר טרחה בסך 1500 ₪". בסעיף 8 הוסף והובהר, שסירובו של הלקוח למשוך את הכספים מכל סיבה שהיא לא תגרע מחובתו של הלקוח לשלם את שכר הטרחה.

בנוסח ההסכם לא נכללה כל אפשרות לציין באלו משרות עבד ואלו כספים מוכרים למבקש, והוא אף לא נשאל על כך ביוזמת נציגת החברה.

6. לאחר החתימה, ועל מנת לבחון שוב את טיב השירות שהוצע לו, נכנס המבקש לאתר האינטרנט של החברה, ולפרופילים שלה ברשתות החברתיות השונות (עמ' 7 לפרוטוקול). באתרים אלו פרסמה החברה כי היא פועלת לאיתור כספים אבודים עבור לקוחותיה. פרסומים אלה נקטו בלשון המדגישה את היותם של הכספים כאלו שאינם מוכרים ואינם ידועים למבקשי השירות ("כסף



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

שאתם אפילו לא מודעים אליו"; "לגלות במפתיע שיש לך כמה אלפי שקלים שלא ידעת עליהם"; "כספים אבודים" ועוד) (נספחים 4, 7 ו-8 לבקשת האישור). גם שמה של החברה ברשתות החברתיות נרשם כ"פ. פתרונות פיננסיים – פתרונות אשראי ואיתור כספים אבודים". יוער כי גם ההסכם נקט במילים "חיפוש" ו- "איתור".

7. ביום 17/8/2021 שלחה נציגת החברה הודעת טקסט למבקש, לה צורף מכתב שכותרתו "פדיון כספים מחברת הביטוח" (נספח 1 לתגובה לתשובה). במכתב צוין שהחברה תפדה עבורו כספים בסך של כ- 58,826 ₪; וכי בתמורה לשירות שניתן לו על המבקש לשלם לחברה שכר טרחה בסך של 12,015 ₪. לבקשתו, וכפי שעולה מתמלול השיחה בין המבקש לנציגת החברה (נספח 11 לבקשת האישור), נשלח אל המבקש פירוט של הכספים. או אז התחוויר לו, כי מדובר בכספים שידועים ומוכרים לו לטענתו. כך, חלק הארי של הסכום הופרש למבקש לקרן השתלמות ולקרן פנסיה במהלך שירות הקבע בצה"ל והיה ידוע לו היטב (עותק מדיווחים תקופתיים שקיבל המבקש מחברות הראל ביטוח ופיננסים ופסגות קופות גמל ופנסיה צורף כנספח 10 לבקשת האישור).

המבקש ביקש שלא למשוך את הכספים, ועל כן הודיעה לו נציגת החברה כי עליו לשלם עמלה עבור איתור הכספים בסך של 1,500 ₪ כקבוע בהסכם ההתקשרות. המבקש פנה אל החברה וציין כי מדובר בכספים שמוכרים לו, תוך שהציג דיווחים שנשלחו לו מטעם אותן חברות, ועל כן לא מגיע לחברה שכר טרחה בגין איתורם. פניותיו לא הועילו, והחברה עמדה על דרישתה ממנו, תוך שציינה שאם לא יעשה כן עניינו יועבר לטיפול המחלקה המשפטית (ראו תמלול השיחה שצורף כנספח 11 לבקשת האישור, בו מצוין שהטיפול יועבר למחלקה המשפטית, ותמלול השיחה שצורף כנספח 12 לבקשת האישור, בו התכתב המבקש עם ה"מחלקה המשפטית" של המשיבה).

בקשת האישור וההליך המשפטי

8. ביום 7/3/2022 שלח המבקש למשיבות פנייה מוקדמת לפני הגשת תביעה ייצוגית (נספח 14 לבקשת האישור). פנייתו לא נענתה, וביום 21/3/2022 הוגשה בקשת האישור המונחת כעת להכרעה.

בבקשה פירט המבקש את השתלשלות העניינים העובדתית והדגיש, שכל פועלן של המשיבות מתמצה בהוצאת דו"ח מסלקה פנסיונית המופק על ידי משרד האוצר, ודו"ח מאתר "הר הכסף". המשיבות לא מציינות זאת בפני הלקוחות, ולא מעדכנות אותם שבכך מתמצה הטיפול בעניינם, או שהם יכולים לעשות זאת בעצמם בחינם (באתר הר הכסף) או תמורת סכום סמלי (עבור המסלקה). הקבוצה הוגדרה כ"כל לקוחות המשיבה, אשר שילמו למשיבה בעבור שירות שהובטח להם, לדבות "איתור כספים אבודים" ו/או "תיאום מס" (החזרי מס), והשירות לא סופק להם בכלל ו/או במלואו" (סעיף 10.2 לבקשת האישור).



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 22-03-43569 צרור נ' ליטבק

המבקש טען כי מעשיהן של המשיבות מקימות לחברי הקבוצה עילות תביעה רבות - הטעיה והפרת חובת גילוי צרכנית לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981; הטעיה לפי חוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973; ניהול משא ומתן וקיום חוזה בחוסר תום לב; הפרת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 ועוד.

עוד נטען בבקשה, כי לחברי הקבוצה נגרם נזק ממוני, בהתאם לסכום ששילמו עבור השירות; ונזק בלתי ממוני בשל "אבדן נוחות" ותחושות שליליות בעקבות גילוי התרמית. המבקש העמיד את נזקו האישי על סך של 2,000 ₪ והעריך כי למשיבות היו כ-1,500 לקוחות בשנים הרלוונטיות לבקשת האישור.

9. המשיבות טענו כי יש לדחות את בקשת האישור. המשיבות פירטו את תהליך הטיפול בלקוח, והסבירו כי לאחר קבלת דו"ח המסלקה הן פועלות יחד עם הלקוחות לשם פידיון הכספים. בכלל זאת, הן פועלות להוצאת טופס 161, מקיימות שיחות טלפון עם חברות הביטוח השונות, מגישות עבור הלקוחות בקשות להחזר מס ועוד. המשיבות הדגישו, כי בשיחה עם המבקש לא הציעו לאתר כספים "אבודים" ולא נקטו במילה זו כלל, או בכל מילה אחרת שממנה ניתן היה להבין שהשירות יינתן עבור כספים שאינם מוכרים למבקש. עוד צוין, כי המבקש לא הכיר את כל מקומות העבודה שמהם הופרשו לטובתו כספים, אלא רק את חלקם, וזה התוודע אליהם רק בזכות פועלן של המשיבות. כך, המבקש לא ידע שהופקדו לטובתו כספים על ידי חברת ארז בע"מ. עוד נטען, כי גם אם המבקש הכיר את מקומות העבודה שבהם הופרשו לטובתו כספים, הוא לא היה מודע לאפשרויות השימוש בהם, לנזילות שלהם וכו' – מידע שהונגש עבורו על ידי המשיבות.

המשיבות מיקדו חלק מטענותיהן בתום לבו של המבקש, וטענו כי גרסתו רוויה בשקרים, וכי הוא מחפש להתעשר על חשבון שלא כדין, תוך עשיית שימוש לרעה במנגנון התביעה הייצוגית. על כן, גם אם הן נהגו שלא כדין, אין לאשר את התביעה כייצוגית. המשיבות הוסיפו וטענו שעילות התביעה שפורטו בבקשת האישור, כמו גם התנאים הדרושים לאישור התביעה כייצוגית, אינם מתקיימים בנסיבות העניין. בכלל זה נטען, כי אין כל "קבוצה" המצדיקה אישור תובענה כייצוגית. נטען שמספר הפונים אל המשיבות בעקבות אותם פרסומים היה מצומצם (כ-70-80 אנשים), וכי רובם היו מרוצים מהשירות שקיבלו (ראו גם דברי ב"כ המשיבות דאז, עו"ד רוזנברג, בפרוטוקול הדיון מיום 15/1/2023 בהקשר זה).

10. בדיון המקדמי שהתקיים ביום 21/9/2022 טען ב"כ המשיבות, עו"ד ר' רוזנברג, כי ייתכן שיש מקום "לתקן את הפרסום" (עמ' 1 שורה 29). בדיון שהתקיים ביום 15/1/2023 הודיע ב"כ המשיבות כי גם אם היה מחדל בפרסום - הוא תוקן (עמ' 3 שורה 18). ב"כ המשיבות טען, כי אין כל פסול במעשיהן של המשיבות, והדבר דומה לכך "שאשאל מישהו אם הוא רוצה שאפתח לו את הדלת





בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

של האוטו ואבקש על כך 5,000 ₪. לא הכרחתי. אין צורך ברישיון כדי לעשות דבר כזה" (עמ' 4 שורות 1-2).

במאמר מוסגר יוער, כי חרף דברי ב"כ המשיבות, בפרסום של החברה מיום 19/2/2023 - לאחר ההודעה כי הפרסום המטעה לכאורה תוקן - עדיין נעשה שימוש במונחים "איתור כספים אבודים" ונכללה התייחסות לסיכוי לקבל כספים "שאתם אפילו לא יודעים" עליו (ראו נספח 2 לתגובה לתשובה לבקשת גילוי מסמכים מיום 27/2/2023).

11. ביום 15/5/2023 הגיש המבקש בקשה להוספת ראיה. המבקש ביקש להתיר לו להגיש תצהירים מטעם שתי לקוחות נוספות של המשיבות, על מנת להפריך את טענת המשיבות ולפיה המקרה של המבקש הוא נקודתי בלבד וכי למעשה לא קיימת כל "קבוצה". המשיבות התנגדו לבקשה. בהחלטתי מיום 11/7/2023 ציינתי, שהמחלוקות העובדתיות בתיק, אם בכלל קיימות, הן מצומצמות ביותר. קבעתי, שהעובדות הנוספות אותן מתבקשות המצהירות להביא לפני בית המשפט, נועדו אך ורק להצביע על קיומם של חברי קבוצה נוספים ולא להביא ראיות על עניינים נוספים שלא נכללו בבקשה המקורית. המבקש אף טען כי ההטעיה השיטתית נלמדת מהפרסומים שבוצעו על ידי המשיבות. על כן, צירוף חברות קבוצה נוספות שהוטעו מאותם פרסומים, לא יועיל להכרעה בבקשה. עוד ציינתי, שצירוף התצהירים בשלב בו הוגשה הבקשה, בסמוך לפני שמיעת הראיות, ישיג את ההליך לאחר ויסרבל אותו, שכן הוא יחייב את המשיבות להתייחס לחומר הראיות החדש שיוגש. מכל הטעמים האמורים, הוריתי על דחיית הבקשה. במאמר מוסגר יוער, כי במסגרת החלטה בבקשה מס' 6 מיום 3/4/2023, דחייתי את בקשת המשיבות להורות על מחיקת סעיפים מתגובת המבקש לתשובה לבקשה לגילוי מסמכים, שעסקו בטענות בעניינם של לקוחות שהתנגדו לשלם את שהתבקש מהם, וגב' זר בכללם.

12. עוד יצוין למען הסדר הטוב, כי ביום 25/6/2024 הודיע עו"ד ר' אביב על נטילת ייצוגן של המשיבות, לאחר הפסקת הייצוג על ידי בא כוחן הקודם של המשיבות, עו"ד ר' רוזנברג, בשל נסיבות אישיות-מקצועיות.

דיון והכרעה

13. כפי שאפרט להלן, הגעתי למסקנה כי דין בקשת האישור להתקבל. שוכנעתי, כי התקיימו התנאים לאישור התביעה כייצוגית, וכי ישנו סיכוי סביר שתביעה שכזו תוכרע לטובת חברי הקבוצה. בכלל זה הגעתי למסקנה, כי על פניו, התנהלות המשיבות כפי שהוכחה במקרה שלפני, מהווה הפרה של הוראות חוקיות שונות.

אפתח את הדיון בסקירה תמציתית של התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ולאחר מכן אבחן את התקיימות עילות התביעה שפורטו בבקשת האישור.



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 22-03-43569 צרור נ' ליטבק

מוסד התובענה הייצוגית והתנאים לאישורה

14. כידוע, הליך התובענה הייצוגית הוא הליך מיוחד שאינו ככל הליך תביעה אזרחית רגילה. בהליך ייצוגי עותר המבקש לקבלת סעדים כנגד המשיב לטובת כלל חברי הקבוצה. לא מדובר במחלוקת מצומצמת בין שני הצדדים להליך, אלא במחלוקת שבין ציבור רחב - חברי הקבוצה - לבין המשיב/נתבע, כאשר התובע הייצוגי הוא רק נציגם של חברי הקבוצה ואמור לפעול למענם ולטובתם (ראו ע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ נ' טמפו תעשיות בירה בע"מ, פ"ד נא (2) 312 (1997); אביאל פלינט וחגי וויניצקי תובענות ייצוגיות 29 (2017)). בכך מקודמים אינטרסים שונים, פרטיים וציבוריים כאחד (להרחבה ראו: סעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות, וכן החלטתי בת"צ 36568-07-19 עמותת אזרחים למען הסביבה (ע"ד) נ' אלקון מרכז מיוחד (2003) בע"מ ואח' (4/2/2021)).

15. ניהול הליך ייצוגי צורך משאבים רבים, הן של הצדדים והן של המערכת השיפוטית. על מנת לייעל את ההליך, לצמצם בהוצאות ניהול ולמנוע ניהול הליכי סרק, ובשים לב למשמעויותיו כלפי נתבעים פוטנציאליים, נקבע בחוק תובענות ייצוגיות כי ההליך יתנהל בשני שלבים; הראשון, שלב הבירור המקדמי, בגדרו מחליט בית המשפט האם לאשר למבקש להגיש את התובענה הייצוגית בשם חברי הקבוצה; והשני, שלב בירור התובענה לגופה (ראו על פיצול ההליך לשניים ועל הטעמים לפיצול: רע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (5/7/2012); אורי גורן סוגיות בסדר דין אזרחי 1387 (מהדורה 12 (2012)); א' קלמנט ור' רונן "בחינת עילת התביעה וסיכוייה בשלב אישור התובענה הייצוגית" עיוני משפט מ"ב 5 (תשע"ט)). השלב המקדמי הוא לב ליבו של הדיון בתובענות ייצוגיות, ובו מובאות מרבית הראיות ונשמעות עיקר הטענות (אלון קלמנט, קרן וינשל-מרגל, יפעת טרבולוס ורוני אבישר-שדה "תובענות ייצוגיות בישראל - פרספקטיבה אמפירית" 21 מחלקת המחקר של הרשות השופטת, 2014; פלינט וויניצקי הנ"ל, בעמ' 597; וראו גם דבריי בת"צ 64170-11-21 רייך נ' שופרסל בע"מ ואח' (2/1/2024)).

16. בהתאם לכך, כבר בשלב המקדמי, קרי בשלב ההכרעה בבקשת האישור, בוחן בית המשפט האם התקיימו התנאים המקדמיים לאישור התובענה כייצוגית, ואלו הם: עילת הבקשה מנויה בתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות (סעיף 3(א) לחוק); הבקשה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש סיכוי סביר שאלו יוכרעו לטובת הקבוצה המיוצגת (סעיף 8(א)(1) לחוק); המכשיר הייצוגי הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין (סעיף 8(א)(2) לחוק); יש יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל על ידי התובע המייצג ובה הכוח המייצג בדרך הולמת ובתום לב (סעיפים 8(א)(3)-(4) לחוק); וקיומה של עילת תביעה אישית לתובע המייצג (סעיף 4(א)(1) לחוק) (להרחבה ראו רע"א 9617/16 בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' לפינר (28/10/2018)).



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

לבחינה זו אפנה כעת, ואציין בראשית הדברים כי בין הצדדים לא נטושות מחלוקות עובדתיות של ממש. בהתאם, עיקר הבחינה תתמקד בשאלה האם מעשי המשיבות גיבשו את עילות התביעה כפי שפורטו בבקשת האישור.

השירות שהמשיבות העניקו ללקוחותיהן

17. על מנת להכריע בשאלה האם מעשי המשיבות גיבשו את עילות התביעה שפורטו בבקשת האישור, אם לאו, אעמוד תחילה על השירות שהמשיבות העניקו בפועל ללקוחותיהן, כפי שעלה מחומר הראיות שהונח לפניי ומהעדויות שנשמעו.

18. המשיבות פעלו להוצאת דו"ח מסלקה פנסיונית ודו"ח מאתר "הר הכסף" עבור הלקוחות, פעלו למשיכת הכספים עבורם מקרנות הפנסיה וקופות הגמל וההשתלמות שיש ברשותם (אלא אם הלקוחות התנגדו לכך), והגישו בשמם בקשות להחזרי מס שנגבה מהם בגין הפידיון המוקדם, מקום בו הושת עליהם מס שכזה. בגין פעולות אלו גבו המשיבות מלקוחותיהן "דמי פתיחת תיק בסך של 250 ₪, ו- 20% מהסכום הכולל שנמצא בכלל הקופות, ללא קשר לשאלה האם הלקוח היה מודע לקיומם של כספים אלה, אם לאו" (סעיף 13 לתשובה לבקשת האישור וכן עמ' 15 לפרוטוקול). לשם הדוגמה, לקוח שנמצא כי מופקד עבורו סך של כ- 58,000 ₪, כמו המבקש, נדרש לשלם שכר טרחה בסך של 12,000 ₪. לקוח שהופקדו לטובתו כספים בסך של כחצי מיליון ₪, נדרש לשלם סך של 100,000 ₪.

19. בתשובה לבקשת האישור (סעיף 13) טענו המשיבות כי השירות אותו הן מעניקות ללקוחותיהן כולל גם ניתוח של התוצאות המתקבלות מדו"חות המסלקות (ראו גם תשובה לשאלות מס' 5(ה), 5(ז) ו- 5(י) בתצהיר תשובות לשאלון שהוגש ביום 11/1/2023). עם זאת, עיון בהסכם ההתקשרות מעלה, כי לא מצוינת בו כל פעולת ניתוח שהחברה תבצע עבור הלקוח, אלא איתור, חיפוש ומשיכת כספים בלבד. כמו כן, בחקירתה הנגדית חזרה בה נוייה ליטבק מעמדה זו, בציינה:

ש: אתם טוענים שמבצעים אתם ניתוח לדו"ח המסלקה הפנסיונית הניתוח הוא השירות תמורתו הלקוח משלם שכ"ט. לעמדתך אתם מבצעים ניתוח ונותנים ללקוחות נתונים?
ת. אני לא עושה ניתוח מסלקה פנסיונית. לגבי הניתוח יכול להיות שיש לך קופה שמעוקלת ואעזור לך לסלק את העיקול, לא כל כסף נזיל וניתן למשוך אותו.

ובהמשך:

ש: אמרת שחלק מרכזי מהשירות שאתם נותנים הוא ניתוח הכספים.
ת. ניתוח לא אמרתי. אנו מאתרים מושכים את הכספים ומעבירים.
ש. מפנה לסעיף 5 לתצהיר גילוי המסמכים, "המשיבות מבצעות ניתוח לדו"ח המסלקה הפנסיונית..."



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

ת. אני לא יודעת אם המילה ניתוח היא מדויקת אבל זה מה שאנו עושים
ש. האם המבקש הביע היכן שהוא רצון לניתוח או סידור הכספים.
ת. ביקש רצון למשוך את הכספים שלו. אני מבקשת להסביר, הניתוח הכוונה לפנות לחב' ביטוח לבדוק שהכספים לא מעוקלים וניתן לבצע משיכה שהכל תקין. המילה ניתוח זה הכוונה. אין בהסכם את המילה ניתוח. אם הוא חתם על ההסכם סימן שהוא רצה למשוך.
(עמ' 17 לפרוטוקול).

ממילא, עיון בפרטים שנמסרו למבקש מעלה כי אלה לא כללו בפועל "ניתוח", אלא רק סיכום קצר, בן מספר שורות, של הכספים שנצברו לטובתו. קשה להגדיר תוצר זה כ"ניתוח".

20. לקוח שסירב לפדות את הכספים מכל סיבה שהיא נדרש לשלם למשיבה סך של 1,500 ₪, אולם ברירה זו לא הוצגה ללקוחות כמסלול מקביל, אלא כהפרה של הסכם ההתקשרות וכ"קנס" המשולם בגינה (ראו בתמלול שיחת ה-whatsapp מיום 18/8/2022, חלק מנספח 1 לתגובה לתשובה לבקשת האישור, בו נציגת החברה אומרת למבקש שעל פי החוזה החברה רשאית לגבות מהלקוח תשלום של 1,500 ₪ אם הוא יפר את ההסכם, יתחמק מתשלום או יפסיק את השירות באמצע).

כשעובדות אלה לנגד עינינו, נפנה לבחון את עילות התביעה שפורטו בבקשה.

הטעיה – מסגרת נורמטיבית

21. תחום "דיני הצרכנות" אינו תחום עצמאי במשפט וקשה לתחם את גבולותיו. עם זאת, המחוקק הישראלי, כמו מחוקקים רבים אחרים, הכיר בצורך בהתערבות חקיקתית בעסקאות שונות שבין צרכן לעוסק. התערבות זאת נדרשת על מנת להתגבר על חוסר השוויון הטמון בכל עסקה צרכנית. כך למשל נאמר בדנ"א 5783/14 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ, פסקה 31 (12/9/2017):

החוזה הצרכני מאופיין בחוסר שוויון של הצרכן אל מול העוסק; על פי רוב, הצרכן נחות מהעוסק הן במישור הכלכלי, הן במישור המומחיות והן במישור המידע המצוי בידיו.

(ראו גם דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נו(6) 385 (2003)).

22. המחוקק מצא לנכון להתערב בעסקאות צרכניות בדרכים שונות והוראות שנועדו להגן על הצרכן פזורות על פני חוקים רבים שבחלקם כלל אינם מזכירים את הביטוי צרכן, אך במהותם נועדו להגן עליו (ראו למשל חוק המכר (דירות), התשל"ג-1973; חוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1983;





בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. בחוד החנית של ההגנה על הצרכן מצוי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, עליו סומך המבקש את ידיו. חוק זה כולל בחובו הוראות שונות שנועדו להגן על אינטרסים לגיטימיים של הצרכנים ולגשר על פערי הכוחות והמידע המובנים שקיימים בכל עסקה צרכנית.

23. חוק הגנת הצרכן כולל הוראות קוגנטיות שנועדו להבטיח את יכולתו של הצרכן לבחור בהתקשרות עם העוסק בצורה מושכלת, על בסיס כל המידע הרלבנטי לביצוע העסקה והמידע בדבר כדאיות העסקה (ראו גם רע"א 7885/21 משקד בע"מ נ' שלו, פסקה 15 (19/7/2023); רע"א 5636/20 שופרסל בע"מ נ' גריינר, פסקה 4 (20/7/2023)).

24. המחוקק קבע הוראות המהוות התערבות בעסקאות צרכניות הן בשלב הטרם חוזי והם בשלב החוזי. טענות ההטעיה של המבקש (להבדיל מטענות אחרות שלו ביחס להתנהלות המשיבות) מתמקדות בשני השלבים.

על מנת להבטיח את ההגנה על הצרכן ואת חופש הבחירה שלו, מצא המחוקק לקבוע הוראות מיוחדות בדבר היקף חובת הגילוי החלה על העוסק בשלב הטרם חוזי ואף קבע הוראות מפורשות בדבר איסור הטעיה של הצרכן. המחוקק יצא מנקודת הנחה שלצרכן אין את הכלים, המשאבים, הזמן והמומחיות לאסוף את כל המידע הרלבנטי לכל עסקה, לבדוק כל מוצר וכל שירות, לערוך השוואה מעמיקה בין עסקאות חלופיות ולקבל החלטות מושכלות, ולכן הטיל את הנטל להביא את כל המידע האמין לצרכן, על העוסק.

25. אחת ההוראות המרכזיות שנקבעו בחוק הגנת הצרכן ושנועדו להגן על הצרכן, היא ההוראה בדבר איסור הטעיה במעשה ובמחדל הקבועה בסעיף 2 לחוק, החל הן על השלב הטרם חוזי והן על השלב החוזי (ראו רע"א 3922/17 פליי רקורדס שיווק והפצה בע"מ נ' ערוץ הופ ! בע"מ, פסקה 5 (21/8/2017)).

סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי :

לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה) [...].

סעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי דין מעשה או מחדל כאמור בסעיף 2(א) הוא כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (ראו גם דנ"א 5712/01 הנ"ל, פסקאות 28-31).



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 22-03-43569 צרור נ' ליטבק

26. ההלכה היא שעל מנת שתקום לצרכן עילת תביעה נגד כעוסק בגין הפרת "איסור ההטעיה" יש להוכיח קיומם של שלושה יסודות; על המבקש להראות שהעוסק הפר את החובה שבאיסור ההטעיה; כי הוא נפגע מהפרת חובה זו; וכי קיים קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן לבין הפגיעה (ראו ע"א 458/06 שטנדל נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ, עמ' 14 (6/5/2009)).

27. באשר ליסוד הראשון, איסור ההטעיה אינו דורש הטעיה בפועל, ומספיק להוכיח "דבר [...] העלול להטעות צרכן [...]" (סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן) (ראו רע"א 4486/18 JAMES RICHARDSON PROPRIETRY LTD נ' יעיש כהן, פסקה 19 (1/7/2019); ע"א 6930/19 הר פז נ' נגב קרמיקה שיווק (1982) בע"מ, פסקה 44 (6/2/2023). התיבה "עלול" מלמדת כי יש לברר גם מהי רמת הוודאות הנדרשת כדי לקבוע האם הטעיה כלשהי מקימה עילת תביעה; האם נדרש הצרכן לשכנע כי קיימת "וודאות קרובה" שהצרכן יטעה בשל מעשי העוסק, או שמא די ב"אפשרות סבירה" כי יטעה (השוו: בג"ץ 693/91 ד"ר אפרת נ' הממונה על מרשם האוכלוסין במשרד הפנים, פ"ד מז(1) 749 (1993)).

28. זאת עוד, רק הטעיה בעניין מהותי מהווה הפרה של האיסור, והטעיה בעניין שולי לא מקימה לצרכן עילת תביעה. השאלה מהו עניין מהותי, מותנית בטיבה של כל עסקה (ע"א 4333/11 סלומון נ' גורי יבוא והפצה בע"מ (12/3/2014); ת"צ 10-05-14877 שרוני נ' מפעל הפיס (12/5/2004); ת"צ 12-12-7161 הלפרין נ' ערוץ הופ! בע"מ (4/4/2017) (בקשת רשות ערעור נדחתה ברע"א 3922/17); ס' דויטש דיני הגנת הצרכן, כרך ב' – הדין המהותי, עמ' 123 (2017)).

29. המחוקק לא הסתפק בהוראה הכללית האוסרת על העוסק להטעות בעניין מהותי, אלא גם פירט רשימה של חלופות "בלי לגרוע מכלליות האמור" שייחשבו כעניינים מהותיים. בכלל זה, קבע המחוקק כי הטעיה בעניין שקשור ל"טיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות", יחשב כמהותי. בסעיף קטן 4 נקבע, כי גם "השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם, לרבות מצג בנכס או על גבי הנכס, המעיד על השימוש, על התועלת או על הסיכונים כאמור, ובכלל זה מצג או מספר המופיע באופן פיזי או דיגיטלי", יחשב כמידע מהותי.

30. סעיף 4(א)(1) מוסיף וקובע כי עוסק חייב לגלות לצרכן על "כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס", וסעיף 7 אוסר על הטעיה בפרסומת.

מן הכלל אל הפרט – האם מעשיהן של המשיבות עולים כדי הטעיה?

31. בעניין זה יש להבחין בין שני סוגים של חברי קבוצה: אלו שנחשפו לשירות איתור הכספים האבודים במסגרת פרסומות שונות של המשיבות באינטרנט וברשתות החברתיות, ואלו שהשירות



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

הוצע להם כאשר פנו אל המשיבות על מנת לקבל מהן שירותים אחרים, כמו הלוואה והחזרי מס (כפי שעשה המבקש). נפתח בניתוח טענת הטעיית הלקוחות באמצעות הפרסומים, שהציעו כאמור לאתר עבור הלקוחות "כספים אבודים", על הוריאציות השונות של מונח זה (ראו בנספחים 4, 7 ו-8 לבקשת האישור).

בטרם אנתח את הטענה גופה אציין במאמר מוסגר, כי העובדה שהמבקש הוטעה בדרך מסוימת, וחברי קבוצה אחרים הוטעו בדרך שונה, כפי שפירטתי לעיל, אינה מונעת מן המבקש לייצג גם אותם. זאת, משום שהמבחן אינו מבחן זהות הנסיבות העובדתיות שמקימות את עילת התביעה, אלא האם קיימות שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, וניהול התובענה כייצוגית הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. די בכך שהשאלה תהיה דומה מספיק על מנת שתעורר שאלות מהותיות של עובדה או משפט (השוו: רע"א 3425/16 אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ נ' ברנד (11/7/2016); ת"צ (מחוזי ת"א) 14611-05-18 מאיר נ' מוקד אנוש בע"מ, פסקה 152 (17/10/2021); והחלטתי בת"צ 36568-07-19 הנ"ל). בענייננו, השאלות המהותיות והמשותפות הן משמעותיות, ובוחנות האם פעולת המשיבות עלתה כדי הטעייה. ההבדל בין מי שהוטעה בפרסום לבין מי שהוטעה בשיחה טלפונית מטעה אינו גורע מן העיקר, ומאפשר לנהל את ההליך כייצוגי ביחס לכל חברי הקבוצה, ללא קשר לאופן שבו הוטעו.

32. לגופם של דברים. המשיבות טענו כי בפרסומים לא היה שום פסול, אולם לא הסבירו את טענתן, ולא הסבירו כיצד ניתן לפרש את המונח, שלא בדרך של כספים שאינם מוכרים או ידועים ללקוחות (סעיף 9 לתשובה לבקשת האישור). כל טענותיהן בעניין זה התמקדו בכך שהכספים שאיתרו עבור המבקש לא היו ידועים לו, ובכך שהן רשאיות להציע את שירותיהן ולבקש עבורם כל סכום שהוא, והלקוח אינו חייב להסכים. עוד טענו, כי לקוחות רבים בוחרים לבצע מיקור חוץ לפעולות רבות שהם יכולים לבצע בעצמם, כמו ניקיון הבית ורכישת קפה בבית קפה, ואין להפלות לרעה בעניין זה את השירות מושא בקשת האישור, שעניינו איתור כספים (ולא כספים "אבודים" בהכרח).

אין בטענה זו כל ממש, ואנמק.

המילה "אבוד" מיוחסת לדבר שמקומו אינו ידוע לבעליו, או שאין לו כל יכולת לגשת אליו ולעשות בו שימוש. כך, המונח "אבידה" מוגדר בחוק השבת אבידה כ"מיטלטלין שאבדו לבעליהם, או שבנסיבות הענין יש להניח שיצאו משליטתם". אין כל אפשרות להבין את המילה "אבוד" ולפרשה גם ככספים שידועים ומוכרים ללקוחות. הטענה שלפיה אין כל הטעייה, וכי כל אדם רשאי לדרוש כל סכום שהוא עבור כל שירות שהוא (ובכלל זה, לרכוש קפה מחוץ לבית, לרוחץ את המכונית במכון שטיפה וכיוצא"ב), היא טענה מיתממת, בכל הכבוד, ובלתי הגיונית כלל. אכן, ייתכן שאדם יהיה מוכן לשלם לגורם עסקי על מנת שזה יוציא עבורו את דוח המסלקה הפנסיונית. עם זאת, הדעת נותנת כי אף אדם בר דעת לא יסכים לשלם 20% מכלל חסכוניותו הנחסכים במשך כל חייו על מנת להבטיח



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 22-03-43569 צרור נ' ליטבק

את מחייתו בעת זקנה, ועשויים בקלות להצטבר לסכום של עשרות ומאות אלפי שקלים, עבור שירות זה. על מנת להמחיש את מופרכות הטיעון, נציין כדוגמה לקוח שעומדים לרשותו כחצי מיליון ₪. הסכום אותו הוא נדרש לשלם כשכר טרחה למשיבות עבור פעולת האיתור - כמאה אלף שקלים - גבוה פי 5,555 מהסכום אותו היה משלם לו היה מוציא את הדו"ח ומבצע את המשיכה בעצמו. בדוגמה המתייחסת לנתוני המבקש, הסכום אותו נדרש לשלם (כ- 12,000 ₪) גבוה פי 666 מהסכום שהיה משלם לו היה מוציא את המסלקה בעצמו. לשם ההשוואה, בדוגמת הקפה שנתנו המשיבות, אף אם נניח כי עלות הכנת הקפה בבית היא 1 ₪ בלבד, הסכום שלקוח ישלם עבורו מחוץ לבית יהיה גבוה פי עשרים בלבד, ולא פי מאות רבות או אלפים.

על חוסר ההיגיון המובנה שבכך עמד גם בית המשפט המחוזי בת"צ (מרכז) 18-04-23513 ב'יתן רמון נ' י.ש.ס השקעות בע"מ (14/12/2021):

קשה להניח שאדם מן היישוב, אשר מקבל דיווחים תקופתיים, יסכים לשלם חמישית מסכום הצבירה, החיסכון והרווחים רק על מנת שהכספים ייכנסו לטבלה מסודרת.

וכן:

השירות שמציעה המשיבה ללקוחותיה באיתור חשבונות שאינם ידועים להם, בחלקו הגדול מיותר, בוודאי מאז שכל אדם רשאי להיכנס לאתרים הממשלתיים המתאימים וללמוד על כל חשבון שנפתח תחת שמו ומספר תעודת הזהות שלו. לא הצלחתי לרדת לסוף דעתו של מר שרון בדבר הפעילות המיוחדת שלו לאיתור נוסף. ייתכן שקיימים חשבונות שאנשים אינם מצפים לקיומם ומשום כך לא נכנסים אפילו לאתרים הרגילים. אך השירות שמציעה המשיבה צריך להתייחס לאלו, ולא לו בלבד. הבנת המבקשת כי לא יוצגו לה חשבונות שוטפים שהיא מכירה ויודעת עליהם, היא הבנה סבירה בנסיבות הענין.

33. גרסתה של המשיבה ביחס לשאלה מאיזה בסיס, או מאלו כספים, מחושב שכר הטרחה המגיע למשיבות לא היתה סדורה, וכך השיבה בעניין זה בחקירתה:

ש: אם לקוח אומר מפורשות בשיחה "אני מודע היטב לכספים שיש לי בקרן הפנסיה מצה"ל" אתם תגידו לו בדיעבד שאיתרתם הכספים ותבקשו 20% ממנו?

ת. לא...

ש. ... אם את אומרת שאינכם לוקחים את ה- 20% אם יאמר לך מישהו שיש לו כספים מצה"ל. למה לא ביקשתם אקטיבית מהלקוחות / המבקש לפרט אילו כספים מוכרים להם מבעוד מועד.

ת. לא יודעת להשיב לך (עמ' 17 שורות 6-14 לפרוטוקול).



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

בפועל, הדרישה מן המבקש כללה כאמור שכר טרחה מהכספים שאין חולק שהיו מוכרים לו (למשל - בגין שירותו הצבאי), וכי זו מדיניות המשיבות, המחשבת את שכר הטרחה מהפידיון הכולל ואינה בוחנת אלו כספים היו מוכרים ללקוחות עובר למתן השירות ואלו לא (ראו עמ' 15 לפרוטוקול, שורות 25-31 וגם סעיף 47 לסיכומים). העובדה שגרסת המשיבה לא תואמת את שנעשה בפועל מעידה אף היא על חוסר ההיגיון הבסיסי שבשירות שהוצע ללקוחות המשיבות, ומלמדת שאין כל יכולת להבין את הפרסום, אלא בדרך של איתור כספים שהלקוח אינו מודע לקיומם.

34. גם הטענה שלפיה הכספים שהמשיבות איתרו עבור המבקש לא היו מוכרים לו עובר למתן השירות, והופקדו לטובתו על ידי חברת ארז בע"מ, התבררה כלא נכונה. מעיון בדו"ח מחברת הביטוח הראל שצורף כנספח 2 לתגובה לתשובה לאישור התביעה כייצוגית, עולה כי לא הופקדו כספים על ידי גורם העונה לשם זה, וכי כל ההפקדות המפורטות בוצעו על ידי גורמים המוכרים לו - שלושת מקומות העבודה היחידים בהם הספיק המבקש לעבוד. המשיבות מצידן, לא סיפקו אסמכתה כלשהי שתתמוך בטענתן שלפיה נמצאו לטובת המבקש כספים שהופקדו על ידי אותו גורם עלום. וכך השיבה בעניין זה בחקירתה נוי ליטבק:

ש: מפנה לסעיף 18 לתצהיר התמיכה בתשובה ציינת שאחד מהגורמים המחזיקים כספים עבור המבקש שמו ארז בע"מ את אומרת שזה היה רשום במסלק ההפנסיונית?
ת. כנראה.
ש. מדוע לא צורף.
ת. לא יודעת.
ש. מפנה לנספח 2 לתגובה לתשובה לבקשה לאישור. שם לא מופיע ארז.
ת. יכול להיות שבמסלקה הפנסיונית כן היה רשום המילה ארז.
ש. דו"ח המסלקה הפנסיונית לא צורף, בדו"ח פנימי שלכם היה כתוב ארז בע"מ. מפנה לנספח 2, אמרתם ארז בע"מ זה קרן השתלמות אין שום דבר שקוראים לו ארז בע"מ.
ת. יכול להיות. יש חברות המשנות שם. את השם ארז בע"מ לא המצאתי אותו ואף נציגה לא המציאה אותו מידע שהגיע דרך מסלקה פנסיונית שאני לא יודעת מדוע לא צורף.
ש. אני ראיתי את המסלקה הפנסיונית ואני יודע ששם לא רשום ארז בע"מ.
ת. אני לא יודעת להשיב (עמ' 19 שורות 23-35 לפרוטוקול).

35. חלק מחברי הקבוצה הוטעו כאמור בנסיבות שונות במעט, כאשר פנו אל המשיבות לצורך קבלת שירות אחר, כמו הלואה או תיאום מס, ובמסגרת זו הוצע להם השירות מושא בקשת האישור, כפי שאירע בעניינו של המבקש. גם הצגת הדברים כלפי לקוחות אלה היתה מטעה. מעיון בתמליל השיחה בין המבקש לחברה עולה כי זה הוטעה בקשר לטיב השירות אותו ציפה לקבל, בכמה וכמה עניינים. כבר בפתח השיחה (עמ' 1 לתמליל) ציינה נציגת המשיבות כי יש לו "אור ירוק" במערכת של משרד האוצר. כשהמבקש שאל במה מדובר, זו הסבירה שיש לו כספים שניתנים למשיכה. המבקש המשיך וניסה לברר את מקור המידע עליו הסתמכה הנציגה, ושאל אותה אם הדבר מצוין במקום



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

כלשהו. זו השיבה שוב, "רשום לי שיש לך אור ירוק לפי תעודת הזהות" (עמ' 2 לתמליל). כבר באלו, היה משום הטעיה של המבקש. כך, לא הוכח קיומה של מערכת כלשהי המסמנת אור ירוק (או בצבע אחר) לפי מספר תעודת זהות; ולנציגת המשיבה לא היתה כל יכולת לדעת האם הכספים ניתנים למשיכה, אם לאו, בטרם עיינה בדו"חות המסלקה של המבקש. שנית, למשיבות לא היה כל שיתוף פעולה עם משרד האוצר שהעיד לכאורה על כספים שהופקדו עבור המבקש וניתנים למשיכה. המשיבה נויה ליטבק הודתה בכך בחקירתה הנגדית בבית המשפט, כך:

ש: לעניין שיתוף הפעולה, האם החברה, כלומר המשיבה יש לה שיתוף פעולה ספציפי עם משרד האוצר
ת. עם סוכן שמוציא מסמכים, כן. בזמנו היה לסוכן רישיון פנסיוני שהיה מוציא מסמכים מהאתר.
ש. האם היה שיתוף פעולה עם משרד האוצר?
ת. ישירות עם משרד האוצר לא. היה לנו רק קשר רק דרך הסוכן (עמ' 13-14 לפרוטוקול).

ודוקו, מתצהיר תשובות לשאלון (שאלה 5(ז)) שהוגש לבית המשפט ביום 11/1/2023, עולה כי לשיטת המשיבות עצמן, המונח "אור ירוק" עשוי להתייחס למצב בו נציגת השירות שאלה מספר שאלות וקיבלה עליהן תשובות שניתן היה ללמוד מהן על קיומם של כספים. אולם, כפי שעולה מתמלול השיחה שנערכה עם המבקש, דברים אלה נאמרו לו עוד בטרם נשאל ולו שאלה רלוונטית אחת.

ההטעיה נמשכה גם בהמשך השיחה עם נציגת המשיבות. כך, נאמר למבקש שאם יוציא את המסלקה בעצמו הדבר יעלה לו 300 ₪, ושבזכות אותו שיתוף פעולה, שכאמור לא היה קיים, הדבר יעלה לו רק 20 ₪ (עמ' 7 לתמליל). אלא, שהתברר כי הוצאת המסלקה הפנסיונית כרוכה בתשלום של 18 ₪ בלבד, והוצאת דו"ח מאתר הר הכסף היא בחינם. כשהמשיבה עומתה עם כך בחקירתה הנגדית, היא נתנה לו הסבר, שבכל הכבוד, אין לקבל, וטענה כי ישנן חברות שגובות סכומים כאלה (עמ' 14 לפרוטוקול).

המבקש הוטעה בשיחה גם ביחס לתשלום שיצטרך לשלם עבור הבדיקה. כך, הנציגה הדגישה מספר פעמים, שהבדיקה היא "בחינם ועל בסיס הצלחה" (עמ' 4 לתמליל). המבקש אף ביקש לוודא ושאל: "והבדיקה, כאילו, כל תהליך הבדיקה לא עולה כסף, בעצם, אני מבין". והנציגה משיבה: נכון (עמ' 3 לתמליל). גם אמירה זו אינה נכונה, שכן אם הלקוח ביקש שלא למשוך את כספו הוא נדרש לשלם למשיבה סך של 1,500 ₪ (ראו תשובת המשיבה בעמ' 16, שורות 14-16 לפרוטוקול, וכן סעיפים 3 ו-8 להסכם ההתקשרות, נספח 6 לבקשת האישור).

המבקש הוטעה על ידי המשיבות גם לאחר ההתקשרות בהסכם. כך, משהמבקש ביקש שלא להמשיך בהליך המשיכה, התקשרה אליו "נויה מהמחלקה המשפטית" ואמרה לו כי יפתח לו תיק



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

בהוצאה לפועל. אלא, שהתברר כי לא מדובר בנויה מהמחלקה המשפטית, שכלל אינה קיימת בחברה, אלא במשיבה 1 בעצמה, שאינה בעלת השכלה משפטית כלשהי. וכך ציינה בחקירתה:

ש: מפנה אותך לנספח 12 לבקשה לאישור, בעמ' 1 ברשומה משעה 11:35, מדברת איתך נויה מהמחלקה המשפטית של י. פ. פתרונות פיננסיים נכון שאת אותה נויה מהמחלקה המשפטית ת. נכון.
ש. האם את עורכת דין ובעלת רקע משפטי כלשהו?
ת. לא.
מפנה לתצהיר גילוי מסמכים סעיף 5(יד) אני שואל מה מהות המחלקה המשפטית ואתם עונים שהם עורכי דין עצמאיים שנותנים שירות מפעם לפעם. אם מדובר בעורכי דין עצמאיים למה את מציגה עצמך במפני המבקש כמישהי מהמחלקה המשפטית?
ת. אני זו שמחליטה מה להעביר לעורך הדין שלי ומה לא (עמ' 15 לפרוטוקול).

אעיר, כי אין הכרח לקבוע מסמרות בשאלה האם ההתחזות לנציגת מחלקה משפטית שכלל אינה קיימת מהווה הטעייה בעניין מהותי, ואבהיר כי די בהצטרפותה של הטעייה זו ליתר ההטעיות שפורטו, העוסקות בעניינים מהותיים הקשורים לשירות, על מנת לקבוע כי עילת ההטעייה מתקיימת לכאורה בענייננו.

36. גם הצגת המצג כלפי המבקש לאחר הוצאת הדו"חות, לפיו הופקדו עבורו כספים על ידי גורם בשם ארז בע"מ מהווה הטעייה בשלב החוזי, למצער ברשלנות, משהתברר כי אין בו כל ממש.

37. זהו אפוא היסוד הראשון של עילת ההטעייה - הוכחה שהעוסק הפר את החובה שבאיסור ההטעייה והטעה את הלקוח בעניין מהותי. גם יתר הרכיבים מתקיימים בענייננו - המבקש הראה, כי התקשר עם המשיבות בעקבות הדברים שפורטו לעיל; קרי כי סבר שיש נתונים המעידים על כספים צבורים לטובתו ושאינם ידועים לו, וכי הבדיקה נעשית עבורו בחינם ומבלי שיש לו למעשה "מה להפסיד". גם היסוד השלישי מתקיים; המבקש נפגע כתוצאה מההתנהלות המתוארת: בעקבות ההתקשרות בהסכם, המבוססת על אותן הטעיות כאמור, נדרש המבקש לשלם למשיבות סך של 1,500 ₪.

38. משהגעתי למסקנה כי יסודות עילת ההטעייה לפי חוק הגנת הצרכן מתקיימים, אין צורך לבחון את הטענה גם לפי חוק החוזים. עם זאת, אציין כי ההטעיות כמפורט לעיל עולות גם כדי ניהול משא ומתן וקיום חוזה בחוסר תום לב.

עילת הפרת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים

39. האם במעשיהן העניקו המשיבות ייעוץ פנסיוני ללא רישיון?



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

סעיף 2(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), תשס"ה-2005 אוסר על אדם לעסוק בייעוץ פנסיוני, אלא אם כן הוא בעל רישיון יועץ פנסיוני, ובהתאם לתנאי הרישיון. יועץ פנסיוני מוגדר בסעיף 1 כ"מתן ייעוץ ליחיד בנוגע לכדאיות החיסכון, שלו או של קרובו, כעמית-שכיר, כעמית-עצמאי או כמבוטח, באמצעות מוצר פנסיוני שאין לנותן הייעוץ זיקה אליו".

מקורו של החוק ברפורמת בכר שכללה שינויים מרחיקי לכת שבוצעו בשוקי הביטוח, קופות הגמל והפנסיה בשנת 2004, במטרה להפחית את הריכוזיות ולהגביר את התחרות במשק, לצמצם את ניגוד העניינים של הגופים השונים שפעלו בשוק ההון, ולא פחות חשוב - **להבטיח כי ציבור הלקוחות יקבל שירות מקצועי ואמין בנושא קריטי זה**. החוק מושא הבחינה הנוכחית, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (עיסוק בייעוץ פנסיוני ובשיווק פנסיוני), התשס"ה-2005, הוא אחד מן החוקים שחוקקו במסגרת אותה רפורמה (ראו: בג"ץ 4350/09 בן דור ואח' נ' שר האוצר (12/10/2010)).

40. חשיבות הערכים המוטלים על הכף - שמירה על החסכון הפנסיוני של הציבור והבטחת מחייתו בכבוד בגיל זקנה - מחייבת מתן פרשנות רחבה למונח ייעוץ (השוו לדברים שנאמרו ביחס לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 בבג"ץ 7721/96 איגוד שמאי ביטוח בישראל נ' המפקחת על הביטוח, פ"ד נה(3) 625, 641 (2001)). בענייננו, נקל לקבוע כי ישנו סיכוי סביר שייקבע כי המשיבות עסקו במתן רישיון פנסיוני ללא רישיון ובניגוד לחוק, הן בתקופה בה התקשרו עם המבקש והן בתקופה הנוכחית. אסביר. בשיחה שהתקיימה עם המבקש נציגת החברה לא הבהירה לו את המשמעות העתידית של פידיון הכספים הצבורים לטובתו. לא זו אף זו, ברירת המחלל הקבועה בהסכם היתה פידיון של כלל הכספים המופקדים לטובת הלקוח, אף אם הדבר היה כרוך תשלום מס בשיעור גבוה, שנועד לתמרץ את הציבור שלא לפדות את אותם הכספים. גם על כך לא ניתן למבקש כל הסבר, ונציגת החברה הסתפקה שלציין שתבצע עבורו החזר מס, אם זה יושת עליו. בכל אלה ניתן לראות משום מתן יעוץ, למצער פסיבי; קרי אי מתן הבהרה וגילוי נאות מקום בו זה דרוש ומתחייב.

אעיר, כי נויה העידה בחקירתה שכיום היא עורכת עם הלקוחות שיחה בטרם הפידיון לגבי משמעות המשיכה, ובכך מעניקה יעוץ אקטיבי של ממש:

ש. אם היה מאשר לכם הייתם פודים הפנסיה בגיל 25.
ת. כל עוד הוא לא עובד שם וזו לא הקופה הנוכחית שלו, התשובה שלי היא כן.
ש. האם את או מי מטעמך ערכתם שיחה עם המבקש לגבי משמעויות משיכת הכסף?
ת. לא זוכרת.





בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

ש. בחברה יש נוהל לפני שפודים לגבי גברת זר למשל שתצהירה צורף האם ערכתם איתה שיחה לגבי משמעויות פידיון כספי הפנסיה.
ת. לא יודעת על מה מדובר.
ש. האם יש נוהל בחברה של ניהול שיחה עם לקוחות לפני שפודים עבורם כספי הפנסיה.
ת. ברור.
ש. אבל זה לא קרה עם המבקש.
ת. אז בזמנו אני לא זוכרת אם היינו מבצעים שיחות כאלה, היום כן.
ש. אמרת בהתחלה אנו מנהלים שיחה לגבי משמעויות פדיון פנסיה לאנשים בני 25 – 60 ואחרי זה אמרת היום אנו עושים את זה.
ת. איתו עם המבקש ספציפית אני לא זוכרת.
ש. האם או העובדים שלך מחזיקים ברישיון יועץ פנסיוני.
ת. לא. גם לא נתנו ייעוץ פנסיוני (עמ' 18 שורות 21-36).

גם בתצהיר התשובות לשאלון שנשלח אל המשיבות, צוין כי המשיבות מכווונות התנהגות כלכלית של לקוחות (תשובה לשאלה 5(טו) בתצהיר תשובות לשאלון שהוגש לבית המשפט ביום 11/1/2023). תשובה זו עשויה ללמד אף היא על כך שהמשיבות העניקו יעוץ פנסיוני ללא רישיון מתאים, בניגוד לחוק לכאורה.

יוער, כי נויה ליטבק נשאלה על כך מפורשות בחקירתה הנגדית אולם לא ידעה להשיב על שאלות בעניין זה, פרט להכחשה כוללת של מתן הייעוץ, באופן בלתי משכנע (עמ' 19 לפרוטוקול).

41. בשולי פרק זה אעיר, כי עיינתי בהודעת המבקש, שהוגשה לאחר שמיעת הראיות ביום 4/8/2025, ובה צוין כי הממונה על שוק ההון, הביטוח והחסכון הטיל על המשיבים קנס כספי בגובה של 5.5 מיליון ₪ בגין הפרות חוק הייעוץ. קשה לייחס להודעה זו משמעות כלשהי, שכן להודעה לא צורפה החלטת הממונה, אלא עותק מכתבות בעיתונות הכלכלית שדיווחו על הטלת הקנס; אולם, לאור המסקנה אליה הגעתי, אין הכרח להידרש לכך כעת. ככל שהמבקש יסבור כי יש לכך רלוונטיות וחשיבות, יוכל לבקש להגיש את ההחלטה בהליך הייצוגי שיתנהל בהתאם למפורט בהמשך הדברים.

סיכום ביניים

42. בסיכומי התמקד המבקש בעילות בהן דנתי בהרחבה לעיל. בבקשת האישור פורטו עילות נוספות, בעיקר מתחום דיני החוזים, אולם נדמה כי די באמור לעיל על מנת לקבוע כי ישנו סיכוי סביר שבקשת האישור, אם תתברר, תוכרע לטובת חברי הקבוצה.

43. אציין בקצרה, כי גם יתר התנאים לאישור התביעה כייצוגית מתקיימים. בהקשר זה אתייחס לתנאי היחיד שנדמה כי היה שנוי במחלוקת אמיתית בין הצדדים, והוא קיומה של קבוצה. אין חולק,



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

שנטל השכנוע להוכיח קיומה של קבוצה באופן לכאורי מוטל על התובע, בהתאם לדרישת חוק תובענות ייצוגיות. המבקש עמד בנטל זה, משאין חולק כי שיטת הפעולה של המשיבות היא זהה ביחס לכל הלקוחות, כי אין חולק שהן פועלות לפי נוהלים בעניינים שונים ויש להן מדיניות סדורה, כפי שהעידה נזיה, וכו'. כאשר הנתבע טוען ל"טעות נקודתית", וניכרים פערי מידע כבענייננו (המבקש אינו מכיר את מרבית לקוחות המשיבות ואינו חשוף להתנהלות בין הצדדים), מוצדק להעביר אל כתפי הנתבע את נטל הבאת הראיה (ע"א 7187/12 ע"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל, פסקה פה (17/8/2014)). המשיבות בענייננו לא עשו כן, ולא הוכיחו אף אחת מהטענות שעל בסיסן טענו כי לא קיימת קבוצה: המשיבות לא הוכיחו כי מספר הפונים בעקבות המודעות היה נמוך, לא הוכיחו את מספר הלקוחות שלהן במהלך השנים, לא הציגו תרשומת המתעדת לקוחות לא מרוצים וכיוצ"ב. ככלל ניתן לומר שכל טענות המשיבות בעניין זה לא הוכחו ולא בראשית ראיה, והתבססו על טענות המשיבות בלבד, ועל כן לא עמדו בנטל הבאת הראיה שהוטל עליהן.

במצב דברים זה, יש לקבוע כי הוכחה לכאורה קיומה של קבוצה, למצער ברמת ההוכחה הנדרשת לשלב הנוכחי של ההליך.

סוף דבר

44. אני מאשר את ניהול התביעה כייצוגית, שתנוהל על ידי המבקש ובאי כוחו.

45. עילות התביעה הן כפי שפירטתי לעיל: הטעיה, מתן יעוץ פנסיוני בניגוד לדין וניהול משא ומתן וקיום חוזה בחוסר תום לב.

46. מצאתי לנכון להגדיר את הקבוצה באופן שונה מעט מן האמור בסעיף 10.2 לבקשת האישור, שכאמור הגדיר את הקבוצה כ"כל לקוחות המשיבה, אשר שילמו למשיבה בעבור שירות שהובטח להם, לרבות "איתור כספים אבודים" ו/או "תיאום מס" (החזרי מס), והשירות לא סופק להם בכלל ו/או במלואו". הקבוצה תוגדר כך:

"כל לקוחות המשיבות שהתקשרו עמן על מנת שיאתרו עבורם כספים "אבודים" או שאינם מוכרים להם, בעוד שהכספים שהוצגו להם ובגינם נדרש מהם תשלום עמלה/שכר טרחה היו מוכרים להם; זאת, בין אם הלקוחות פדו את הכספים, ובין אם שילמו למשיבות תשלום בגין הפסקת תהליך הפידיון".

הסעד המבוקש הוא פיצוי בגין הנזק הממוני והבלתי ממוני שנגרם לחברי הקבוצה.

בהקשר זה אוסיף ואבהיר; בקשת האישור לא פירטה את נזקיהם של חברי קבוצה שהתקשרו עם המשיבה, ובעקבות זאת פדו את כספי הפנסיה שלהם תוך שהוטעו ו/או מבלי שהבינו את משמעות



בית המשפט המחוזי בחיפה

ת"צ 43569-03-22 צרור נ' ליטבק

הפעולות שבוצעו על ידם. נזקם של לקוחות כאלה עשוי להגיע להיקפים משמעותיים הרבה יותר מאלה שנגרמו למבקש וללקוחות דומים לו, והם אינם מהווים חלק מהקבוצה הנוכחית.

47. המשיבות, ביחד ולחוד, ישלמו למבקש, באמצעות באי כוחו, את הוצאות בקשת האישור בסך של 20,000 ₪, בתוך 30 ימים מהיום. המבקשים יעבירו עותק מן ההחלטה למנהל בתי המשפט לשם רישומה בפנקס, כאמור בסעיף 14(ב) לחוק.

48. הצדדים יתייצבו לדיון מקדמי בתובענה ביום 4.11.2025 בשעה 14:00. בדיון יינתנו הוראות להמשך הדיון בתובענה.

ניתנה היום, ב' אלול תשפ"ה, 26 אוגוסט 2025, בהעדר הצדדים.

רון סוקול, שופט בכיר

