

24 בפברואר, 2020

לכבוד
ד"ר אביחי מנדלבלויט - היועץ המשפטי לממשלה
צלמח א-דין 29,
ירושלים 9711052

בדואר רשום ובדוא"ל ופקס: 02-6467001

כבוד היועץ המשפטי לממשלה,

הנדון: הגנה צרכנית על אוכלוסיית הקשישים מפני חברות נוכלות

הקליניקה לזכויות ניצולי שואה ואנשים בזקנה באוניברסיטת תל אביב מעניקה ייעוץ וייצוג משפטי ללקוחותיה, ניצולי שואה וזקנים ברחבי הארץ - ללא עלות. השירות ניתן על ידי עו"ד ליעד סטרולוב ועו"ד ועו"ס יעל הבסי-אהרוני, אליהן מתלווים סטודנטים למשפטים מאוניברסיטת תל אביב. הקליניקה החלה את דרכה בשנת 2010 וטיפלה מני אז ועד היום באלפי פניות.

פניה זו נולדה מתוך היכרות מעמיקה עם סבלם של קשישים וקשישות רבים אשר נופלים קורבן לניצול צרכני וציני של חברות שונות; מתוך רצון לתת קול לציבור של קשישים אשר עומד חסר קול מול חברות צרכניות שמנסות - ועל פי רוב גם מצליחות - לעשוק אותן; וכמובן כדי לקדם הגנה עליהם.

פנייה זו מבקשת להציע דרך פעולה נוספת להתמודדות עם סוגיה כאובה זו מכיוון שטרם נוסה בישראל. הקליניקה סבורה כי יש בכוחה של השיטה שתוצע להלן, כדי לבלום לפחות חלק נכבד מהתופעה.

להלן תציג הקליניקה את הבעיה; את המסגרת הנורמטיבית אשר מולידה את סמכות היועמ"ש להתערב לטובת הזקנים; ולבסוף תפרט הקליניקה את דרך הפעולה המוצעת שעשויה להביא לצמצום משמעותי של היקף תופעת ניצול הזקנים כפי שהיא מתרחשת כיום.

הבעיה - עושק זקנים באמצעות עסקאות בתשלומים

בשנים האחרונות מגיעות לקליניקה פניות רבות מזקנות וזקנים אשר נפלו קורבן לעסקאות שיווק ישיר של מוצרים שהם אינם זקוקים להם ועל פי רוב גם מבלי שהזקנים הבינו כי בצעו את עסקאות הרכש ובוודאי מבלי להבין את משמעותן הכלכלית. מדובר בתופעה חברתית אשר זוכה בשנים האחרונות לתשומת לב רבה אך נראה כי טרם נמצא לה מענה. התופעה, כמו גם דרכי ההתמודדות לרבות הקשיים בהתמודדות, מתוארת היטב במאמרו של מיכל שגל ושגית מור בנושא.¹

עסקאות לרכישת ביטוח למוצרי חשמל (אך לא רק) מסמלות את התופעה החדשה הנפוצה ביותר. החברות העוסקות בכך מתקשרות עם הזקנים בעסקאות ביטוח על פני תקופה ארוכה ובתשלום חודשי. לעיתים קרובות הלקוח מבקש לבטל את העסקה זמן קצר לאחר עריכת העסקה אך החברות מערימות קשיים, או לחילופין כלל לא ניתן ליצור איתן קשר. למעשה, מאחורי חלק לא מבוטל מהעסקאות עומדת חברה ריקה מתוכן, והדבר מתגלה כאשר הזקנה מנסה להפסיק את התשלומים ומגלה כי החברות אינן עונות לטלפון ונעלמות ללא יכולת איתור.

על פי רוב מדובר בחברות אשר בבסיס עבודתן מוקד טלפוני, והן מתמקדות בשיווק לאנשים מוחלשים (זקנים, עולים חדשים ואנשים בעלי מוגבלויות) - אותם קל יותר "לשכנע" לרכוש מוצר או שירות שהם אינם זקוקים לו. החברות פועלות תחת שמות שונים ולרוב באמצעות כתובות ומספרי טלפון מפוברקים, וכך מקשות על ביטול העסקאות ועל החזר כספים.

¹ מיכל שגל ושגית מור, ניצול צרכנים והגנה על זכויות הצרכן של אנשים זקנים בישראל, ביטחון סוציאלי, גיליון 109, תש"פ 2020.

כנגד חלק מהחברות הללו מתנהלת תקירה של הרשות להגנת הצרכן, ולכאורה גם ניתן לתבוע אותן מכוח חוק הגנת הצרכן.

מיותר לציין עד כמה קשה לאדם זקן לפתוח בהליך משפטי, אולם גם כשהדבר כן נעשה, החברות נעלמות מעל פני השטח ולא ניתן לאתר אותן כדי לזמן אותן לדין משפטי, וזאת הרבה לפני שמתחילים להתמודד עם הקושי הראייתי הטמון בהוכחת הטענה כי הפועל על אדם לחץ בלתי הוגן לקיום עסקה.

על כן ולמרבה הצער, שתי הסנקציות האמורות על ההתנהלות המוצגת לעיל, הינן חסרות שיניים.

גם מצידן של חברות האשראי לא מגיע מזור, שכן בהתאם לחוראות ולהנחיות מכוחן הן פועלות, קשה עד בלתי אפשרי להכחיש עסקה כאשר הלקוח הוא זה שהתקשר בה ונתן את פרטי כרטיס האשראי שלו. ודוק: כאשר בעסקאות תשלומים לרכישת ביטוח עסקי קשה להוכיח כשל תמורה מעצם טיבה של העסקה.

גם יכולתו של המשפט הפלילי לסייע לזקנים לקבל כספם בהחזרה מוטלת בספק, שכן החקירות בתחום זה לוקחות הרבה זמן ובסופם סנקציה פלילית שעל פי רוב אין ביכולתה להחזיר לזקנים את הכסף שנגזל מהם.

אולם אל לנו כציבור לומר נואש. המודעות לתופעה הולכת וגוברת ובשטח פועלות קבוצות שונות אשר מנסות לסייע לזקנים הנעשקים. העוסקים במלאכה עושים עבודה חשובה אך היא מתמקדת כולה בסיוע לבטל ולהכחיש את העסקאות ולהחזיר את הכספים לאחר שנגבו.

בשל העיסוק הרחב בנושא, התוודעה הקליניקה לקיומו של סעיף חוק מתחום דיני הפירוקים וחדלות הפירעון, אשר יש בכוחו, לטעמינו, להניע פתרון מקיף ובעל שיניים. כפי שיוסבר להלן, הכשל בפתרון הוא בכך שפרט לקשישים הנעשקים בעצמם - אף גוף או אדם אינו מחזיק באינטרס לדרוש ולעמוד על הפעלתו. כך נוצר מצב לפיו קיים פתרון אך טרם נמצא הגוף או האדם אשר בכוחם להפעילו.

המסגרת הנורמטיבית

סעיף 10 לחוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986 (הפסקת תשלום בשל חדלות פירעון (תיקון מס' 4) תשס"ח-2008), מאפשר הפסקת תשלום לחברות חדלות פירעון:

"10א. (א) בלי לגרוע מהוראות סעיף 10, הובא לידיעת מנפיק כי נעשתה עסקה בין ספק לבין לקוח באמצעות כרטיס אשראי וכי הוגשה לבית משפט בקשה למתן צו לכינוס נכסים, צו פירוק או צו פשיטת רגל, נגד הספק, וכן הומצאה לו בקשת הצו האמור, יפסיק המנפיק לזכות את הספק בשל אותה עסקה החל במועד שבו נודע לו על הגשת הבקשה עד למועד ההחלטה בה (בסעיף זה - תקופת הפסקת הזיכוי); ניתן צו כאמור, ישיב המנפיק ללקוח, בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מעשרה ימי עסקים מיום מתן הצו, את התשלומים שגבה ממנו בשל אותה עסקה במהלך תקופת הפסקת הזיכוי."

משמעות הסעיף הינה כי מרגע שנודע לחברת האשראי (בתפקידה כמנפיקה), כי הוגשה בקשה לפירוק חברה, אשר התקשרה בעסקת תשלומים עם לקוח של חברת האשראי - מוטלת על חברת האשראי חובה להפסיק את הזיכויים לטובת החברה שכנגדה הוגש צו הפירוק. בהמשך מסביר הסעיף כי מרגע מתן צו הפירוק - יש להחזיר את הכספים ללקוח.

את חוק כרטיסי חיוב החליף לאחרונה (ינואר 2020) חוק שירותי תשלום, תשע"ט - 2019. סעיף 18 לחוק זה מבוסס על אותו עיקרון של קודמו, והוא - הפסקת תשלום לחברות כאשר מוגשת בקשה לצו פירוק:

"(א) בלי לגרוע מהוראות סעיף 17, נעשתה עסקת יסוד בין משלם למוטב המספק נכסים באספקה שאינה מיידיה, ובשלה נתן המשלם הוראת תשלום לביצוע פעולת תשלום מובטחת, והובא לידיעת נותן שירותי התשלום למשלם או נותן שירותי התשלום למוטב שהם צד לפעולת התשלום המובטחת, כי הוגשה לבית המשפט, לגבי המוטב, בקשה למתן צו לכינוס נכסים או צו פירוק או כי הוגשה לגביו בקשה לצו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018, והבקשה לצו כאמור פורסמה לפי דין או הומצאה לנותן שירותי התשלום, יפסיק נותן שירותי התשלום להעביר את הכספים האמורים להיות משולמים במסגרת פעולת התשלום החל במועד שבו נודע לו על הגשת הבקשה עד למועד ההחלטה בה (בסעיף זה - תקופת הפסקת הזיכוי).

(ב) ניתן לגבי המוטב צו כאמור בסעיף קטן (א) למעט צו לפתיחת הליכים המורה על הפעלת מוטב שהוא תאגיד לשם שיקומו הכלכלי, נותן שירותי התשלום למשלם, ישיב למשלם, בהקדם האפשרי אך לא יאוחר משמונה ימי עסקים מיום מתן הצו, את הכספים שחויב בהם המשלם במסגרת אותה פעולת תשלום מובטחת במהלך תקופת הפסקת הזיכוי; נדחתה בקשה לצו כאמור בסעיף קטן (א) או ניתן צו המורה על הפעלת מוטב שהוא תאגיד לשם שיקומו הכלכלי, יחזור ויעביר נותן שירותי התשלום למשלם או נותן שירותי התשלום למוטב, לפי העניין, את הכספים במסגרת פעולת התשלום המובטחת."

ניתן לראות כי במקרים בהם חברה נמצאת במצב של חדלות פירעון, ניתן לעצור את הכספים שהמועברים אליה על ידי לקוחות תמימים ועוד בטרם נכנסו לקופת הפירוק. למעשה, הסעיף מאפשר קדימות ללקוחות פרטיים וקטנים במקרה של עסקאות בתשלומים עם חברות חדלות פירעון.

אם כן - הגשת בקשה לפירוק חברה אשר עושקת ועוקצת קשישים, היא כלי יעיל לעצירה של תשלומים, במיוחד כאשר לא ניתן להשיג את החברה וכאשר חברות האשראי נמנעות מעצירה של תשלומים בעסקאות מהסוג הזה.

פירוק חברה אינו עניין של מה בכך ולא כל אחד יכול להגיש בקשה שכזו. חוק החברות, תשנ"ט-1999, קובע בס' 342(ב) מי הם הרשאים להגיש בקשה לפירוקה של חברה:

"הרשאים לבקש פירוק
1342. (א) אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לצו פירוק של חברה לפי פרק זה
(בפרק זה - צו פירוק):
(1) החברה;
(2) בעל מניה.
(ב) היועץ המשפטי לממשלה רשאי להגיש לבית המשפט בקשה לצו פירוק אם
סבר כי מן הצדק והיושר שהחברה תפורק."

כפי שניתן לראות, ליועץ המשפטי לממשלה מוקנית הסמכות לפנות בבקשה לפירוק חברה, אם הוא סבור שמו הצדק לעשות כן.

אין חולק על כך שכאשר עסקינן בחברות שנולדות במטרה לעשוק קשישים ולהונות אותם להתקשרות בעסקאות ביטוח למכשירי חשמל - כאשר מאחורי העסקה לא עומד ביטוח ולא עומד מרכז בפניו ניתן להתלונן ולדרוש כספים בחזרה - אזי הצדק והיושר מצדיקים הגשת בקשה לפירוק.

סמכותו של היועץ המשפטי לממשלה להגיש בקשה לפירוק חברה כאשר הוא סבור שנוכח וצודק לעשות כן, היא רק אחת מהסמכויות המוקנות לו בשמירה על האינטרס הציבורי. סמכויות אלו מחזקות את תפקידו כמגן לאומי על ציבור מוחלש.

כך לדוגמה, בהתאם לסעיף 1 לפקודת סדרי הדין (התייצבות היועץ המשפטי לממשלה) [נוסח חדש], ולפי הנחיות פרקליט המדינה (הנחיה מס' 16.4), רשאי היועץ המשפטי להתייצב בבתי-המשפט (גם בתיקים שהממשלה אינה צד להם) כאשר מדובר בנושאים בעלי אינטרס ציבורי, והוא אף רשאי להגיש חוות דעת שונות בנושאים שונים הנוגעים למשפט ציבורי.

הנועמ"ש עושה שימוש בסמכויות אלו ומתייצב במקרים שונים, ביניהם התדיינויות על שכר בכירים מופרז ברשויות מקומיות; התדיינויות בעניין סכסוכים בין קופות גמל למבוטחיהן; וכן בדיונים מתחום דיני המשפחה בהגנה על קטינים.

לאחרונה, בחודש דצמבר 2019 התייצב היועץ המשפטי והגיש את עמדתו ברע"א 4191/19 - מקס איט פיננסים בע"מ נ' הלפ פי סי טכנולוגיות בע"מ, בבית המשפט המחוזי. התיק דן בסוגיה של חברות אשר עושקות ומטעות אוכלוסיות מוחלשות של קשישים וציבור שאינו דובר עברית באמצעות עסקאות מכר מרחוק ו/או עסקאות רוכלות. היועץ המשפטי התייצב בתיק מכוח הסמכות המוקנית לו בפקודת סדרי הדין (התייצבות היועץ המשפטי לממשלה) והדגיש בעמדתו את החשיבות הרבה של תפקידו כמי שיכול להגן על האינטרס הציבורי ואוכלוסיות מוחלשות בכלל ואוכלוסיית הקשישים בפרט.

בעמדה שהוגשה הודגש כי תופעת הניצול והפגיעה באוכלוסיית הקשישים הינו עניין ציבורי ראשון במעלה, ואל לנו להשלים עימה.

מהאמור עולה, כי מוקנות ליועמ"ש שתי סמכויות משלימות העוסקות באינטרס הציבורי בכלל ובאינטרס של זקנים בפרט. (1) הסמכות להצטרף להליכים קיימים כאשר יש צורך בעמדתו לצורך שמירה על האינטרס הציבורי; (2) הסמכות לפתוח בהליכי פירוק של חברה כאשר הוא סבור שמן הצדק לעשות כן.

ודוק. ליועמ"ש לא מוקנית הסמכות להגיש בקשה לפירוק חברה בלבד. מתוקף תפקידו יש בכוחו לברר מיהן אותן החברות אשר לכל הפחות חשודות בהתנהגות המוצגת לעיל ויש ראיות של ממש בעניינן, ואשר ראוי לפעול בעניינן בדרך זו.

למה הכוונה?

בהתאם להנחיות היועץ המשפטי לממשלה, היועמ"ש הוא עומד בראש התביעה הכללית, והוא גם הממונה על פרקליטות המדינה, על התביעה המשטרתית ועל זרועות נוספות בעלות סמכויות חקירה משטרתיות - כגון הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.

לפיכך, בידי היועמ"ש גישה לחומרי החקירה המתנהלת נגד חברות העוסקות במלאכת עושק הקשישים.

הצעת הקליניקה - בקשות לפירוק של חברות נוכלות:

בשלב הראשון:

מוצע כי היועץ המשפטי לממשלה, כמי שמופקד על שמירת האינטרס הציבורי, יעשה שימוש בסמכותו לבחון חומרי חקירה העוסקים בחברות החשודות בניצול צרכני של זקנים ואוכלוסיות נוספות, ויאתר מי הן אותן החברות אשר הוקמו לצורך זה ועיקר עיסוקן בניצול צרכני כאמור. אפשר שסמכות זו תואצל לרשות לסחר הוגן אשר מצויה היטב בחומרי והליכי חקירה וכך לחסוך בזמן ומשאבים.

בשלב השני:

לאחר מיפוי החברות הנצלניות, מוצע כי היועמ"ש יפעיל את סמכותו ויפנה לבית המשפט המחוזי בבקשה לפרק את אותן החברות, וזאת משיקולים של הגנה על האינטרס הציבורי הכללי והאינטרס של ציבור הזקנים בפרט.

לאחר שני שלבים אלו, תתאפשר הפעלה של סעיף 10 לחוק כרטיסי חיוב או 18 לחוק שירותי תשלום (בהתאם לעניין), והדבר יוביל להקפאת הכסף בידי חברות האשראי, והחזרתו לקשישים העשוקים בעת מתן צו הפירוק.

כפי שהוסבר לעיל, נקיטה בדרך זו תמנע את העברת הכספים שנעשקו מידי הקשישים לקופת הפירוק, ותגדיל את סיכויי החזרתם לידיהם עם מתן צו הפירוק בשל חדלות פירעון או מכל סיבה אחרת.

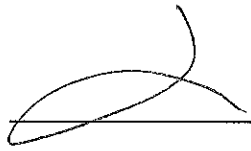
הקליניקה סבורה כי כוחה של פעולה שכזו מטעם היועץ המשפטי לממשלה הינה בפה שהיא נותנת לציבור הזקנים הנעשקים, וכמובן בהגנה שהיא מעניקה להם בהחזרת כספיהם לידיהם - כספים הנחוצים להם לצורך סיום חייהם בכבוד, וכי בדרך זו ייעשה עם הקשישים מידה של צדק ותיקון של עוגמת הנפש.

במובן הרחב יש בכוחה של דרך פעולה שכזו לייצר אלמנט חזק של הרתעה. לו ידעו חברות צרכניות בישראל, כי מי מהן שתנצל קשישים ו/או אוכלוסיות מוחלשות אחרות, כי היא חשופה לסכנת פירוק בשל כוונות והתנהלות קלוקלת, יהיה בכך כדי למזער באופן משמעותי את התופעה.

לפני סיום תציג הקליניקה מקרה שהיא מטפלת בו כבר תקופת ארוכה:

מזה למעלה משנתיים מתנהל פירוקה של חברת צריכה ומיגון ישיר בע"מ. בתוך כך מפעם לפעם מוגשת בקשה לפירוקה של חברה אחות של חברה זו (ח. רכסים בע"מ, צעד משכיל בע"מ ועוד). במקביל להליכי הפירוק מתנהלת גם חקירה פלילית נגד החברות ובעלי התפקידים בהן. מהפרסומים בתקשורת עולה כי ישנן חברות אחרות נוספות שפועלות באופן דומה, אך ללא בקשת פירוק שלהן על ידי נושה, עובד או כל אדם אחר, ימשיכו לקוחותיהם לשלם להן על אף שקיים מידע ברור כי מדובר ברשת של חברות שכל תכליתן הוונאה. ניתן להעריך כי במסגרת החקירה הפלילית נאסף מידע ביחס לחברות נוספות אשר שייכות לרשת זו, אך מידע זה לא מיתרגם לפעולה להגנת הלקוחות.

הקליניקה מציעה לתרגם את המידע הקיים לפעולה אפקטיבית שתסייע במלחמה בתופעה הבזויה המתוארת במכתב זה, וכמובן תשמח להרחיב על העמדה המוצעת, הן בכתב והן בעל פה בפגישה.



יעל הבסי-אהרוני, עו"ד ועו"ס



ליעד סטרולוב, עו"ד

הקליניקה לזכויות ניצולי שואה וא/נשים בזקנה

בניסוח מכתב זה לקחו חלק הסטודנטים ג'ונא סעד וראוי אבו נופל מהקליניקה לזכויות ניצולי שואה וא/נשים בזקנה הפקולטה למשפטים באוניברסיטת תל אביב.