

פערי כוחות, חוזים צרכניים והגנת הצרכן

מאת: ד"ר שמוליק בכר, יולי 2008

מרבית החוזים מאופיינים בפערי כוחות. חוזי בנקאות, חוזי ביטוח, וחוזי תקשורת הם דוגמאות לחוזים בהם צד אחד (הבנק, חברת הביטוח, או חברת התקשורת) הינו בעל מידע רב, מומחיות, ניסיון, כוח כלכלי וחוסן עסקי, בעוד הצד השני (הלקוח, המבוטח או הצרכן) הוא לרוב אדם פשוט, חסר מומחיות ועוצמה כלכליים, שאיננו בקיא ברזי המשפט ואיננו מיומן בכתיבת חוזים.

החשש שחברות עסקיות ינצלו פערים אלו וינהיגו הסדרים חוזיים שאינם הוגנים מביא לפיתוחם של כללים משפטיים שונים. התערבות בתוכנם של חוזים אחידים (בטענת "תנאי מקפח"), חובת תום הלב (המאמצת סטנדרט התנהגות של "אדם לאדם – אדם", והקובעת כי חובה על צד לחוזה להתחשב גם באינטרסים של הצד השני), כללי פרשנות שונים (כדוגמת "חוזה יפורש לרעת מנסחו"), והיכולת לבטל את החוזה בהינתן פגמים ברצון בשלב שקדם לכריתת החוזה (כדוגמת טעות, הטעיה, כפייה או עושה), כולם מגנים על הצד החלש מפני ניצול חוזי על ידי הצד החזק.

בשנים האחרונות נתנו כמה פסקי דין חשובים על ידי בית המשפט העליון הממחישים את נכונותם של בתי המשפט לבוא לקראת הצד החלש לחוזה ולפסוק לטובתו. אחד משיאייה של פסיקה הוא פסק הדין בעניין הדר חברה לביטוח נ' פלונית. במסגרת פסק הדין קבעה השופטת ארבל, כי הגנה נוספת הנתונה לצד לחוזה היא "טענת האפסות" (non est factum) לפיה "אין תוקף לחתימה על חוזה שלא לוותה בכוונה". הכרעה זו משתלבת היטב עם פסיקותיה האחרות של השופטת ארבל, המוצאת דרכים יצירתיות לפסוק לטובת "האדם הקטן", גם כאשר לשון החוזה, מטרתו או תוכנו אינם תומכים בהכרעתה. להלן נסקור שלושה פסקי דין שנכתבו על ידי השופטת ארבל, לרוב בהסכמה מלאה של חבריה להרכב.

2005, פרשת יתח (ע"א 467/07 יתח נ' מפעל הפיס, ניתן בתאריך 1.9.2005)

הביקורת הנוקבת ורבת השנים שנמתחה על בתי המשפט בגין הרחבת היתר של עיקרון תום הלב במסגרת דיני החוזים לא מנעה מהשופטת ארבל לבצע שימוש מוגבר דווקא בעיקרון זה בפס"ד יתח. באותו עניין טען מר יתח שרכש כרטיס בהגרלת היובל (על סך 50 מיליון ש"ח) של מפעל הפיס. כרטיסו של יתח זכה בהגרלה, אך הוא לא שמר את כרטיס ההשתפות הזוכה (אלא את טופס המשחק). מפעל הפיס סירב לשלם את כספי הזכיה, תוך שהוא נסמך, בין היתר, על פסיקה קודמת ועל תקנון ההגרלה, לפיו הזכות לקבל את מנת הפרס נתונה למחזיק הכרטיס הזוכה, ולו בלבד.

ביהמ"ש המחוזי דחה את תביעתו של יתח מן הטעם "שהחזקת כרטיס השתפות הנה תנאי הכרחי לקבלת הפרס, ומי שבחזקתו אך ורק טופס משחק לא יוכל ליהנות מכספי הזכייה". בערעור לעליון התהפכה ההכרעה. השופטת ארבל פסקה כי עיקרון תום הלב, המרכז את נוקשות הקשר החוזי, מחייב את מפעל הפיס לשקול פניות מצד אנשים הטוענים לזכיה, גם כשכרטיס ההשתפות איננו בידם, וגם אם ברור כי לא זו הייתה כוונת מנסחי החוזה. במקרה הזה, סברה השופטת, תקנון ההגרלה מהווה חוזה אחיד שאיננו מובא לידיעתם של רוכשי הכרטיסים, ועל כן "יש לדרוש הקפדה יתירה מצד [מפעל הפיס] על עיקרון תום הלב". יוער, כי השופטת נאור, שישבה אף היא בהרכב, העדיפה להימנע מהשימוש בעיקרון תום הלב וביכרה לקבל את הערעור על בסיס אחד מסעיפי התקנון. השופטת השלישית, אילה פרוקצ'יה, הצטרפה אף היא לתוצאת פסק הדין, תוך שהיא מאמצת את עמדתם של שתי חברותיה.

2006, פרשת פיאמנטה (ע"א 03/1064 אליהו חברה לביטוח נ' עיזבון פיאמנטה, ניתן בתאריך 8.2.06)

פס"ד פיאמנטה ממחיש שהשימוש בעיקרון תום הלב עלול להיות סלקטיבי וחד סטרי (לטובתו של הצד החלש). הגברת פיאמנטה ז"ל רכשה פוליסת ביטוח חיים, מבלי שנדרשה למלא הצהרת בריאות. זמן מה לאחר הוצאת הפוליסה היא נפטרה ממחלת הסרטן. חברת הביטוח סירבה לשלם את תגמולי הביטוח, בטענה שהמנוחה, שהיתה חולה בסרטן כשנתיים לפני עשיית הביטוח, לא טרחה לגלות עניין זה. חברת הביטוח אף טענה שהמנוחה וכן זוגה חיפשו הליך חיתום בו לא ידרשו לגלות את עובדת המחלה הקודמת. ביהמ"ש העליון נדרש להכריע האם התנהגות שכזו מהווה הסתרת מידע והטעיה, באופן שאיננו עולה בקנה אחד עם החובה לנהוג בתום לב ועם חובת הגילוי היזום המוטלת על המבוטח.

השופטת ארבל, בהסכמת חבריה להרכב (השופטים ריבלין ופרוקצ'יה), סברה שאין מקום להרחיב את חובת הגילוי המוטלת על המבוטחים מכוח עיקרון תום הלב. המבוטח אומנם חב בחובת גילוי יזומה כאשר הוא יודע שמדובר בעניין מהותי לחברת הביטוח. ואולם, השופטת סברה כי הפערים שבין המבוטח למבוטח מצדיקים את צמצום החובות המוטלות על המבוטח ואת הרחבת החובות המוטלות על המבוטח, וכי את הסיכון למרמת ביטוח ניתן למנוע בהליכי חיתום שבמסגרתם ידרשו המבוטחים את המידע הרלבנטי.

2007, הדר נ' פלונית (ע"א 05/8163 הדר נ' פלונית, ניתן בתאריך 6.8.2007)

חברת הביטוח העניקה לבני זוג הלואה של 400,000 ש"ח שהובטחה במשכנתא. הלווים לא עמדו בהחזרי ההלוואה, וחברת הביטוח ביקשה לממש את המשכנתא. התברר, כי האישה סובלת ממחלת נפש, ושכנוצאה ממחלתה היא פיתחה תלות בבעלה. האישה חתמה על החוזה לאחר שבעלה איים עליה בגירושין, אולם חברת הביטוח לא הייתה יכולה לדעת זאת: התנהגותה של האישה בעת החתימה על החוזה הייתה רגילה לחלוטין. ארבע שנים חלפו, או אז ביקשה האישה להתשחרר מהחוזה.

מנגנוני ההגנה החוזיים הרגילים לא עמדו לצידה של האישה. חוזה ההלוואה לא היה מנוסח באופן מקפח. התנהגותה של חברת הביטוח הייתה תמת לב. לא התעוררה כל בעיה פרשנית ביחס ללשון החוזה. האישה אף לא יכלה לטעון לפגם ברצון, כיוון שטענות כדוגמת כפייה ועושק מחייבות כי הכפייה או העושק ייעשו על ידי הצד השני (במקרה דנן חברת הביטוח) או מי מטעמו; תנאים שלא התמלאו, כמובן, במקרה זה. לבסוף, האישה לא הוכרזה כפסולת דין, ולכן היתה בעלת כשרות משפטית לכרות חוזה.

כל זאת לא עזר לחברת הביטוח. השופטת ארבל (בהסכמת השופטים ברלינר וריבלין) קבעה, כי צד לחוזה שחתם עליו מבלי רצון אמיתי יכול, בנסיבות המתאימות, להשתחרר ממנו בטענת "לא נעשה דבר". השופטת הסבירה, כי בשל מחלת הנפש של האישה והתלות שפיתחה בבעלה היא פעלה ללא יכולת בחירה. את הכרעתה כנגד חברת הביטוח ביססה השופטת על פערי הכוחות שבין הצדדים לחוזה ועל הרצון למנוע את סילוק האישה מן הדירה.

החוזה מאבד ממשמעותו; כולנו עלולים לשלם את המחיר

חוזה נועד להסדיר את היחסים שבין הצדדים לו ואת הסיכונים שהם נוטלים. פסיקת ביהמ"ש פוגעת ביעילותו של החוזה ובאינטרס ההסתמכות של הצד השני. ביהמ"ש אומנם מכניס מימד אנושי חשוב לפסיקתו, אך בתוך כך הוא

מצמצם את יכולתם של הצדדים להשתמש בחוזה למטרה שלשמה נועד. בפרשת פלונית, פסק הדין האחרון אותו סקרנו לעיל, אחד החידושים הקשים הוא ההכרעה כנגד חברת הביטוח, למרות שזו לא עשתה דבר בניגוד לדין או לעקרונות הצדק.

לכך עלולות להיות מספר השלכות שליליות. כך למשל, הודאות המשפטית המושגת באמצעות החוזה נפגעת. יתר על כן, הגמישות הרבה שעקרונות כללים (כדוגמת תום-לב, תנאי מקפה, וטענת האפסות) מביאים עימם עלולה לגרום להגברת העומס על בתי המשפט. בנוסף, ריבוי ההליכים המשפטיים והרחבת מגוון הטענות שביהמ"ש נדרש אליהם מסרבלים את ההליך המשפטי וגורמים להתארכותו.

חוכמה קטנה היא לקבל את ההלוואה, לא לעמוד בתשלומי החזר, וכעבור שנים לטעון כנגד תקפות החוזה. כיצד יגיבו חברות הביטוח? תרחיש אפשרי אחד הוא העלת פרמיות הביטוח, כך שכולנו נשלם יותר. תרחיש נוסף הוא שחברות הביטוח יצטרכו כעת לחקור ולבדוק האם המבוטח/הלווה סובל ממחלת נפש שלא ניתן לזהותה בקלות או לחשוד בקיומה. בדיקה שכזו מייקרת את הליכי החיתום, וגורמת לחשיפתם וגילויים של פרטים אישיים ביותר. לבסוף אף ייתכן שחברות ביטוח שיבקשו למזער את הסיכון, יסרבו להעניק הלוואות למי שסבל או סובל ממחלת נפש, גם אם הוא בעל כשרות משפטית.

מבוטחים ו"אזרחים קטנים" זקוקים להגנה, בכך אין ספק. השאלה הקשה, שטרם זכתה להתייחסות וניתוח מסודרים בפסיקה, היא האם וכיצד לרתום את דיני החוזים להשגת צדק חלוקתי. העובדה שצד אחד לחוזה מבוסס וחזק יותר, איננה מספיקה כדי להשית עליו נזק שאיננו בשליטתו או באשמתו.

הכותב הינו מרצה לדיני חוזים ולדיני צרכנות; חבר המועצה הציבורית וראש המוסד ליישוב סכסוכים בארגון אמון הציבור.