

ביטול עסקאות וחייבים שנעשו תוך שימוש לרעה באמצעי תשלום

תרגום: الصفحة بالعربية

מתוך "כל זכות" (www.kolzchut.org.il), אנציקלופדיית הזכויות של ישראל

אדם שפרטי או אמצעי התשלום שלו נגנבו או אבדו ובוצעו באמצעותם עסקאות, יהיה זכאי להחזר של חלק מהסכום שבו הוא חויב

גובה ההחזר תלוי במועד שבו האדם הודיע על הגניבה והחייב לנותן שירותי התשלום הרלוונטי (למשל חברת כרטיסי האשראי או אפליקציה לשירותי תשלום)

חשוב להודיע לנותן שירותי התשלום הרלוונטי מיד עם היוודע דבר האבדן, הגניבה או ביצוע העסקאות

תוכן עניינים

אדם שפרטי או אמצעי התשלום שלו נגנבו או אבדו ובוצעו באמצעותם עסקאות שלא על ידו, יהיה זכאי להחזר של חלק מהסכום שבו הוא חויב.

- על האדם להודיע לנותן שירותי התשלום הרלוונטי מיד כשנודע לו על האבדן, הגניבה או השימוש.
- גובה ההחזר להשתנות לפי מועד שבו מסר את ההודעה.

מי זכאי?

- מי שמתקיימים לגביו התנאים הבאים:
 - אמצעי התשלום או פרטי התשלום המאפשרים ביצוע עסקאות (כגון כרטיס אשראי או פרטיו, סיסמה לאפליקציות תשלום וכדומה) נגנבו או אבדו.
 - לאחר הגניבה או האבדן בוצעו עסקאות באמצעי התשלום, שלא בידיעתו או ברשותו של האדם.
 - האדם מסר הודעה לנותן שירותי התשלום הרלוונטי בדבר האבדן, הגניבה או השימוש שנעשה בפרטי או באמצעי התשלום שלו.

הגבלת אחריות לחייבים שבוצעו לפני מסירת ההודעה

- החובה של אדם לשאת בחייבים שבוצעו באמצעי התשלום שלו, עשויה להשתנות בהתאם למועד בו שלח את ההודעה:
 - האדם לא יישא כלל בחייבים שנעשו לאחר שנתן הודעה.
 - האדם יישא בחייבים שנעשו לפני שמסר הודעה, אבל הסכום אותו ישלם יהיה מוגבל לסכום הנמוך מבין שתי האפשרויות הבאות:
 - סכום העסקאות או הפעולות שבוצעו בפועל.

2. סכום קבוע של 75 ₪, אליו יתווסף סכום של 30 ₪ עבור כל יום שעבר בין היום בו נודע לאדם על האבדן, הגניבה או השימוש, ועד היום שבו מסר הודעה בעניין.
- בכל מקרה, אם האדם מסר הודעה בתוך 30 ימים בו נעשה שימוש לרעה, הוא לא ישלם יותר מ-450 ₪.

דוגמה

- אדם שברשותו כרטיס אשראי גילה ביום 01.01.2019 שבוצע חיוב בכרטיס האשראי שלו בסך 100 ₪ בעסקה אינטרנטית, שהוא לא ביצע.
 - האדם הבין כי פרטי האשראי שלו נגנבו, והודיע לחברת האשראי על השימוש לרעה ביום 03.01.2019, יומיים לאחר שנודע לו על החיוב.
 - לפי האפשרות הראשונה, האדם ישלם את סכום העסקה שבוצעה, העומד על 100 ₪.
 - לפי האפשרות השנייה, האדם יהיה חייב בסכום של 75 ₪, אליו יתווסף סכום של 30 ₪ עבור כל יום שעבר מיום שנודע לו על השימוש לרעה ועד ליום שבו הודיע לחברת כרטיסי האשראי.
 - במקרה זה עברו יומיים מהיום בו נודע לאדם על השימוש לרעה, ולכן הוא יישא בסכום של 75 ₪, בתוספת של 60 ₪ עבור היומיים בהם המתין, ובסך הכל בסכום מקסימלי של 135 ₪.
 - משום שהחיוב יהיה לפי הסכום הנמוך, המחזיק ישלם לפי האפשרות הראשונה, שהיא תשלום סכום העסקה במלואה, כלומר 100 ₪.
- חשוב לדעת: האדם יהיה פטור לחלוטין מתשלום אם נותן שירותי התשלום לא איפשר מסירת הודעה או ביטול אמצעי התשלום בכל עת, באופן סביר.

מקרים בהם תהיה חובה לשלם את מלוא הסכומים בהם חויב אמצעי התשלום

- האדם יהיה חייב במלוא הסכומים בהם חויב, בכל אחד מהמקרים הבאים:
 - האדם נתן את ההודעה בכוונה לרמות את נותן שירותי התשלום.
 - האדם נתן את אמצעי התשלום או פרטיו לאחר, ולא משנה אם השימוש בפועל נעשה בידיעתו או שלא.
 - למרות זאת, גם כאשר האדם נתן את אמצעי התשלום או פרטיו לאחר, הוא לא יהיה חייב לשלם את הסכומים בהם חויב, אם מתקיים אחד מהבאים:
1. האמצעי או הפרטים שמאפשרים לבצע תשלום נמסרו בנסיבות סבירות, למטרת שמירה בלבד, אך נעשה בהם שימוש לרעה.
 2. האמצעי או הפרטים שמאפשרים לבצע תשלום נמסרו בנסיבות סבירות כאמור לעיל, אך נגנבו ממי שנמסרו לו, ונעשה בהם שימוש לרעה.
 3. האמצעי או הפרטים נמסרו למוטב למטרת תשלום, אך נעשה בהם שימוש לרעה, למשל גביית סכום גבוה ממה שהוסכם בעסקה. חשוב: אם החיוב בפועל גבוה מהחיוב עליו הוסכם בעסקה, יש ליידע את נותן שירותי התשלום, והוא ישיב את הסכום היחסי לו זכאי האדם.
- חשוב לדעת: חוץ מאשר במקרה של כוונה לרמות, האדם יהיה פטור לחלוטין מתשלום אם נותן שירותי התשלום לא איפשר מסירת הודעה או ביטול אמצעי התשלום בכל עת, באופן סביר.

תהליך מימוש הזכות

- יש להודיע לנותן שירותי התשלום הרלוונטי מיד כשנודע על אבדן, גניבה או שימוש לרעה באמצעי התשלום.
- ההודעה תישלח בהתאם לנהלי נותן שירותי התשלום, ויש לברר עימו כיצד לשלוח את ההודעה.

- נותן שירותי התשלום יבטל או יקפיא את אמצעי התשלום באופן מיידי עם קבלת ההודעה.
- בכל מקרה, מרגע שאמצעי התשלום בוטל או הוקפא, האדם לא יהיה אחראי לכל שימוש לרעה שייעשה באמצעי התשלום לאחר הביטול או ההקפאה, לפי העניין.
- בהקדם האפשרי, ולכל היותר בתוך 8 ימי עסקים מיום שנמסרה ההודעה, ישיב נותן שירותי התשלום את הסכומים אותם הוא מחוייב להשיב.
- במקרה שחברת כרטיסי האשראי מסרבת להשיב את הסכומים האמורים, ניתן להגיש תלונה ליחידה לפניות הציבור בבנק או בחברת כרטיסי האשראי.

חשוב לדעת

- אם העסקה בוצעה מבלי שהאדם עצמו היה נוכח בבית העסק (כגון עסקה טלפונית או באינטרנט), והאדם הודיע לנותן שירותי האשראי שלא הוא ביצע את העסקה, או שהסכום בו חוייב אינו הסכום עליו הוסכם, הוא יכול לבטל את העסקה ולקבל את כספו בחזרה. ראו ביטול עסקה באמצעי תשלום שנעשתה מרחוק. (עסקה במסמך חסר).
- בנוסף, אדם שביצע רכישה בתשלומים יכול לבטל את העסקה במקרה שלא קיבל את המוצר או השירות עבורם שילם ולעצור את יתרת התשלומים. ראו ביטול עסקה בתשלומים עקב מוצר או שירות שלא סופקו.
- במקרה שהספק ממנו נרכש המוצר או השירות נמצא בהליכי חדלות פירעון, ניתן לבקש את הפסקת התשלומים ואף לקבל החזר עבור תשלומים שכבר בוצעו. ראו ביטול עסקה באשראי בשל חדלות פירעון של הספק.

גורמים מסייעים

מוקדים ממשלתיים

שם	אתר	דוא"ל	טל'
הרשות להגנת הצרכן		פניה מקוונת	
שי"ל		פניה מקוונת	
מענה ממשלתי מרכזי			

גורמי ממשל

- בנק ישראל
- הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

מקורות משפטיים ורשמיים

חקיקה ונהלים

- חוק שירותי תשלום