



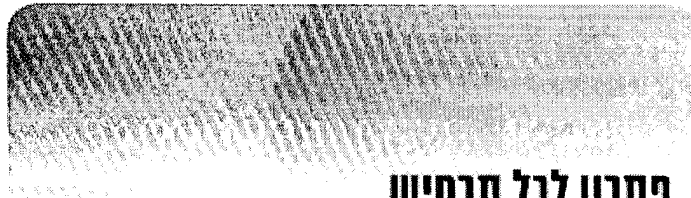
גיהצו לכם? חייבו לכם? כך מתמודדים עם תקלות בעסקות בכרטיסי אשראי

11.8.2009 | 08:29 מאת הילה רז

>>כרטיסי האשראי נהפכו מזמן לחלק בלתי נפרד מחיינו, עד כי רובנו כבר שכחנו איך משתמשים בפנקס הצ'קים, שבעבר היה חלק בלתי נפרד מהארנק. אנחנו שולפים את כרטיס האשראי כמה פעמים ביום, מתענגים על הנוחות שהוא מספק. כמה פשוט וקל לחתום על הפתק שמוגש לנו ולשכוח, לפחות למשך חודש, מהתשלום שביצענו.

אבל מה קורה כשמשהו בשגרה הנוחה הזו משתבש? כשפותחים את הארנק ומגלים שהכרטיס לא שם, ושאדם זר עשה בו שימוש במקומו? כשבתדפיס החודשי ששולחות חברות האשראי מופיע חיוב כפול על ידי בית עסק ש"גיהצנו" בו את הכרטיס פעם אחת בלבד, או כשמזמינים מוצר באינטרנט ומחייבים את כרטיס האשראי, אך הסחורה לא הגיעה או שהיא שונה ממה שהזמנו? אז מתחלפת במהרה תחושת הנוחות בתחושות של עצבים, חרדה ותסכול. לעו"ד

ד"ר רוי בר קהן, מומחה לדיני צרכנות ומרצה בדיני בנקאות ואמצעי תשלום, ולעו"ד שריאל זומר, המייצג חברות אשראי, יש כמה עצות חשובות להתמודדות עם המצבים האלה ביתר קלות, ולמצעור הנזקים



- ← אם נגנב או אבד כרטיס האשראי, אינכם אחראים לנוזק רק לאחר שהודעתם לחברת האשראי. גם אם חלף זמן מה עד שהבחנתם בכך - ההשתתפות העצמית המקסימלית היא 450 שקל*
- ← אם רכשתם מוצר באשראי אך המוצר לא הגיע, יש להודיע לחברת האשראי בהקדם ולבטל העסקה מול הספק. חברת האשראי מחויבת לבטל את החיוב*
- ← אם הספק פשט את הרגל, וחברת האשראי מודעת לכך, עליה להפסיק מיוזמתה את החיוב החודשי. אם קיבלתם את המוצר, החיובים יחודשו באישור בית המשפט
- ← אם שילמתם ואתם לא מרוצים מהמוצר, אינכם יכולים להפסיק תשלומים. יש לכנות לספק
- ← אם חויבתם בעסקה שלא ביצעתם או במחיר לא נכון, הודיעו לחברת האשראי בתוך 30 יום מהחיוב, וזו תשיב לכם את הסכום בתוך 15 יום*

*חברת האשראי רשאית לחזור ולחייב אתכם אם יש חשד שהדיווח שלכם שקרי, השימוש בכרטיס נעשה בידיעתכם או שחסרתם את הכרטיס לאחר שלא נסיבות סבירות

הפוטנציאליים.

כרטיס האשראי נגנב או נעשה בו שימוש לרעה

במקרים שבהם כרטיס האשראי נגנב או נעשה שימוש לרעה בפרטיו, החוק מגן על בעל הכרטיס ומגביל את אחריותו. במקרה של גניבה או אובדן, יש להקפיד להודיע על כך מיידית לחברת האשראי שהנפיקה את הכרטיס. לפי החוק, רק לאחר שהודעתם לחברת האשראי אינכם אחראים לנזק שנגרם בשל הגניבה. כדי לאתר מקרים שבהם נעשה שימוש בכרטיס ללא ידיעתכם, ממליץ עו"ד בר קהן לשמור את העתקי הודעות החיוב, לעקוב אחר חיובי כרטיס האשראי באינטרנט מדי שבוע ולא להמתין לעדכון שנשלח בדואר מדי חודש.

גם אם חלף זמן עד שהבחנתם בגניבת הכרטיס או בחיובים שלא אתם ביצעתם, החוק עדיין מגן עליכם. לפי החוק, אתם תשארו לכל היותר בסכום חד פעמי של 105 שקל, אליו ייתווספו 35 שקל בגין כל יום מהמועד שבו נודע לכם על הגניבה

או על השימוש לרעה ועד לדיווח. בכל מקרה, הסכום המקסימלי שבו תחויבו הוא 450 שקל.

חברת האשראי מחויבת לפי חוק לזכות את חשבונכם על הסכום שבו חויב הכרטיס שלא על ידיכם. הזיכוי יתבצע בתוך 30 יום מרגע ההודעה על אובדן הכרטיס, גניבתו או על שימוש שנעשה בו שלא ברשות. ואולם, מדגיש בר קהן, חברת האשראי רשאית לחזור ולחייב אתכם בסכומי החיוב אם יש חשד שהשימוש האסור בכרטיס נעשה בידיעתכם או בהסכמתכם, או שמסרתם את הכרטיס לאדם אחר בנסיבות לא סבירות ולפיכך בוצע בו שימוש לא מורשה.

לתשומת לבכם: החוק קובע שמסירת כרטיס שניתן למשוך באמצעותו מזומנים יחד עם הקוד הסודי שלו לאדם אחר אינה סבירה. לכן, לדברי עו"ד זומר, מסירת הכרטיס לשימושם של בני משפחה, כמו בן או בת הזוג או אחד הילדים, עלולה להיות בעייתית ולמנוע מכם את האפשרות לקבל החזרים מחברת האשראי.

כך, לדוגמה, היה במקרה שבו לקוח תבע את הבנק ששייב לו חיובים שנעשו בחשבון, בטענה כי החיובים נעשו עקב שימוש לרעה בכרטיס האשראי שלו במסגרת הימורים וירטואליים באינטרנט. במהלך המשפט התברר שהתובע מסר את כרטיס האשראי שלו לבת זוגו, וזו ביצעה את ההימורים. בית המשפט דחה את התביעה, והדגיש כי התובע ידע או היה יכול לדעת על החיובים החריגים בחשבון בסמוך למועדי החיוב, ולא העלה כל טענה לגביהם. עוד קבע בית המשפט כי בכך שהתובע מסר את הכרטיס לבת זוגתו, מוטלת עליו האחריות לחיובים שנעשו על ידה.

רכשתם מוצר באשראי אך הוא לא הגיע אליכם

רכשתם מוצר שאמור להיות מסופק לביתכם בתוך 30 יום, שילמתם עליו בתשלומים אך המוצר לא הגיע לביתכם. כדי למנוע את המשך חיוב חשבונכם על המוצר, שכאמור לא קיבלתם, יש להודיע לחברת האשראי בכתב בהקדם האפשרי שהמוצר לא סופק ולבטל את העסקה מול הספק שממנו נרכש המוצר. לאחר מכן, חברת האשראי מחויבת להפסיק את חיובכם בתשלומים. גם כאן, מסביר בר קהן, לחברת האשראי זכות לחזור ולחייב אתכם בעסקה אם התגלה שהמוצר סופק לכם או שלא ביטלתם את העסקה עם הספק.

הספק שממנו רכשתם מוצר פשט את הרגל

לפי תיקון לחוק שהתקבל באחרונה, אם נודע לחברת האשראי כי הספק פשט את הרגל או שהוגשו נגדו בקשות למתן צו לכינוס נכסים, צו פירוק או צו פשיטת רגל, עליה להפסיק מיוזמתה את זיכוי הספק בשל העסקה שאותה ביצעתם החל במועד שבו נודע לה על הגשת הבקשה. החוק מחייב את חברת האשראי להשיב ללקוח, בהקדם ולא יאוחר מעשרה ימי עסקים, את התשלומים שגבתה ממנו באותה עסקה. אם הספק מראה שהמוצר סופק, חיוב האשראי יחודש בהתאם להחלטת בית משפט.

שילמתם באשראי ואתם לא מרוצים מהמוצר

רכשתם מוצר יקר ערך בחנות וחיכיתם בקוצר רוח להגעתו לביתכם, אך לאחר שהגיעה ההובלה גיליתם שהמוצר מקולקל או שונה ממה שחשבתם. כאן טמון החיסרון הגדול של שימוש בכרטיסי אשראי. לדברי זומר, לא ניתן להפסיק עסקה כזו שבוצעה בתשלומים, אם הלקוח אינו שבע רצון מהמוצר. על הלקוח להסדיר את הבעיה מול הספק וחברת האשראי אינה צד לבירור זה.

כך, לדוגמה, במקרה שנדון בבית המשפט שבו חברה ספקה ללקוח גופי תאורה אך הוא סירב לקבלם בטענה כי אינם מתאימים לדירתו, סירב בית המשפט להתערב בחיוב כרטיס האשראי, והלקוח הפסיד. במקרה אחר שנדון בבית המשפט, משפחה הזמינה מחברת הפקת אירועים הפקת בת מצווה מיוחדת בחיק הטבע, במסגרתה תוכננה הקמת מערה מלאכותית. אלא שזו נשרפה ושיבשה את האירוע. בית המשפט סירב לבקשת המשפחה למנוע את חיוב התשלום בכרטיס אשראי.

עם זאת, אומר בר קהן, אף שהמצב החוקי מאפשר לחברות האשראי להמשיך בחיוב, קיימות פסיקות חדשות בבתי המשפט הנוטות להרחיב את האפשרות לקבל החזרים חלקיים במקרים בהם ספקה ללקוח סחורה בעייתית.

רכשתם מוצר בטלפון או באינטרנט ואתם מתחרטים

רכישת מוצר בטלפון ומסירת פרטי כרטיס האשראי מאפשרת לכם ליהנות משתי זכויות עיקריות. ראשית, מסביר בר קהן, לפי חוק הגנת הצרכן ניתן לבטל עסקה כזו מכל סיבה שהיא בתוך 14 יום ממועד ביצועה, בכפוף לתשלום קנס סמלי של עד 5% מגובה העסקה. שנית, לפי חוק כרטיסי חיוב, ניתן לבטל את העסקה אם היא אינה תואמת את המוסכם טלפונית על ידיכם, בתוך 30 יום. אם לא ביטלתם בתוך 30 יום - אחרתם את המועד. מקרה של מחלוקת בין הספק ללקוח נתון להתדיינות בין הצדדים.

חויבתם בעסקה שלא ביצעתם

אם גיליתם בתדפיס החיובים שנשלח אליכם שאתם מחויבים בעסקה שאותה לא ביצעתם או בסכום לא נכון בעסקה שבה לא הוצג כרטיס האשראי למוכר, יש להודיע לחברת האשראי בתוך 30 יום מיום שנמסרה לכם הודעה על החיוב הבעייתי. חברת האשראי מחויבת להשיב את סכום החיוב, או את ההפרש בין סכום הרכישה האמיתי לבין הסכום שבו חויבתם, בתוך 15 יום. עם זאת, לחברת האשראי שמורה הזכות לחזור ולחייב אתכם בסכום החיוב או בסכום ההפרש, אם התברר לה שביצעתם את העסקה או התחייבתם בסכום שחויבתם בו בפועל. זאת, אם הספק יציג לחברת האשראי מסמך חתום על ידי הלקוח או הקלטה המעידה על ביצוע העסקה או על סכומה.

אתם רוצים להפסיק הוראת קבע

הוראות קבע (הרשאות לחיוב חשבון) שנוגעות לשירות מתמשך כמו חשבון טלפון או חשמל, ניתן להפסיק מיידית באמצעות מתן הוראה בכתב לחברת האשראי.

ילדכם בן ה-16 רוצה לבצע עסקה באשראי

ילדכם שסיים משחק מלהיב בבובת הוובקינז גילה את נפלאות העסקות באינטרנט ומבקש מכם כרטיס אשראי. למזלכם, בנק ישראל הורה לבנקים לא להנפיק כרטיס אשראי למי שעדיין לא מלאו לו 16 שנה. ואולם, הבנקים יכולים להנפיק לבני נוער שמלאו להם 14 שנה כרטיס למשיכת מזומן בתנאי שיתרת חשבונם בזכות, וכן כרטיס אשראי מוגבל שיאפשר קנייה בישראל, בחיוב מידי, בסכום עסקות או בסכום משיכה מקסימלי של 400 שקל ליממה. במקרה שהמתבגר חרג ממסגרת האשראי שאושרה לו - הבנק יבטל את כרטיס החיוב שהונפק לו.

איך יכריע בית המשפט אם נעשה שימוש לא מורשה בכרטיס? תלוי במהימנות שלכם

>>על מי מוטלת חובת ההוכחה כי נעשה בכרטיס למשיכת מזומנים שימוש לא מורשה? פסקי הדין בעניין אינם מציגים עמדה אחידה. בחלק מהמקרים בתי המשפט הטילו על חברת כרטיסי האשראי את נטל ההוכחה שבעל הכרטיס מסר את הקוד הסודי לאחר.

כך היה בתביעה שהגיש אדם נגד חברת האשראי, שסירבה להחזיר לו כספים שנמשכו מחשבוננו, על אף שלטענתנו בוצעו בישראל משיכות ועסקות בכרטיס האשראי שלו בסך כ-73 אלף שקל בזמן ששהה בחו"ל. החברה טענה שלא ברור לה כיצד פוצח הקוד הסודי הידוע רק ללקוח, וההנחה היא כי הוא העביר לאחר את הקוד הסודי. בית המשפט קיבל את תביעת הלקוח וקבע כי חברת כרטיסי האשראי לא הציגה כל ראיה המצדיקה פגיעה במהימנות עדותו של התובע.

מנגד, בשני מקרים אחרים בהם טענו התובעים שבילו בסוף שבוע בקזינו בחו"ל כי החיובים בכרטיס האשראי שלהם לא נעשו על ידם, אלא לאחר שהכרטיס נגנב, קיבל בית המשפט את תביעת חברת כרטיסי האשראי, לאחר שלא נתן אמון בעדות האנשים ובנסיבות שהעידו לגבי אובדן הכרטיס. עו"ד רוי בר קהן מומחה לדיני צרכנות ומרצה בדיני בנקאות ואמצעי תשלום, מסביר כי בשל החשש מהונאות חברות האשראי מפעילות במקרים כאלה חוקרים פרטיים לפי הצורך. בר קהן ממליץ לתעד באמצעות מסמכים ועדויות של אנשים את הנסיבות שבהן אבד או נגנב הכרטיס כדי להציגם בפני חברות האשראי, ובמידת הצורך בפני בית המשפט.