



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטון נ' ישראלכרט בעמ

לפני כבוד השופט אלי ברנד

תובע עמית חריטון

נגד

נתבעת ישראלכרט בע"מ

פסק-דין

1. לפני תביעת התובע, המחזיק כרטיס אשראי שהנפיקה הנתבעת, לחייב את הנתבעת להשיב לו סכום של 18,755.41 ₪ המורכב מ-13,755.41 ₪ בהם חוייב כרטיסו בשלוש עסקאות של שימוש לרעה על ידי אחרים ועוד 5,000 ₪ בגין טרחה ועגמת נפש.
הנתבעת טענה מנגד כי אין מקום לחייבה בהשבת הסכום מאחר שבמקרה זה חל החריג הקבוע בסעיף 24(ד) לחוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019 (להלן: "החוק"), באשר – לטענתה – התובע "העמיד את הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר" ומעשה זה מטיל עליו את האחריות לתשלומים האמורים.
מאחר שמדובר בתביעה קטנה ובהתאם להוראת תקנה 13(א) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976 לא היתה הקפדה על סדרי הדין או אופן הגשת הראיות ועל כן לא אפרט את כל השלבים הדיוניים וההכרעה תהיה על סמך כלל החומר המונח לפני.
2. אין חולק כי העסקאות האמורות בוצעו על ידי גורם זר בבתי עסק ביפו ביום 3.7.22 באמצעות מערכת ארנק דיגיטלי Google Pay שפרטי כרטיס האשראי של התובע הוזנו אליה.
ליבת המחלוקת עוסקת במועד בו הותקנו פרטי כרטיס האשראי של התובע לארנק הדיגיטלי באמצעותו בוצעו הרכישות, אירוע שהתרחש ביום 5.6.22, כאשר לטענת הנתבעת במועד זה מסר התובע לצד שלישי את הרכיב החיוני הנדרש לשם התקנת כרטיס האשראי במערכת הארנק הדיגיטלי ושימוש עתידי בו והתובע מכחיש טענה זו.
3. התקנת פרטי כרטיס אשראי במערכת ארנק דיגיטלי גוררת משלוח מסרון אימות למספר הטלפון הנייד המשויך למחזיק באותו כרטיס על ידי הנתבעת ובו מופיעה סיסמה חד פעמית (One time password = OTP) אותה הוא נדרש להזין לשם השלמת הליך האימות, ובלעדיה לא ניתן להשלים את תהליך התקנת פרטי כרטיס האשראי בארנק הדיגיטלי.
לא זו אף זו, ליתר בטחון משגרת הנתבעת מסרון נוסף לאותו מספר טלפון לאחר השלמת התהליך ובו היא מודיעה כי התקנת פרטי כרטיס האשראי האמור (תוך ציון ארבע הספרות האחרונות שלו) בארנק הדיגיטלי הושלמה וכי אם בעל הכרטיס לא יזם את ההתקנה עליו לפנות אליה ולהודיע על כך ומצויין מספר הטלפון המיועד לכך.



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטון נ' ישראלכרט בעמ

4. בענייננו הוכח כי ביום 5.6.22 – מועד התקנת פרטי כרטיס האשראי בארנק הדיגיטלי – נשלחו אל מספר הטלפון הנייד של התובע 2 מסרונים, הראשון בשעה 16:23 אשר כלל את הסיסמה החד פעמית והנחיות השימוש בה לרבות האיסור למוסרה לאחר ודרישה ליצירת קשר עם הנתבעת במקרה שלא הוא מבצע את ההתקנה, והשני בשעה 16:24 אשר כלל את ההודעה בדבר השלמת ההתקנה ופעם נוספת את הדרישה ליצירת קשר עם הנתבעת במקרה שלא התובע הוא מבצע ההתקנה (תיעוד משלוח המסרונים ממחשב הנתבעת הוא נספח א' לכתב ההגנה ופירוט מחברת הוט מובייל של המסרונים שנשלחו אל מספרו של התובע בשעות הרלוונטיות ביום 5.6.22 הוגש במסגרת בקשה מס' 7 מיום 11.12.23).

אעיר כי התובע ניסה להתבסס על העובדה שבנספח א' לכתב ההגנה נדפסו שעות המשלוח בנוסח 04.23 ו-04.24 ולטעון כי מדובר בגרסה שונה מאשר שעות אחה"צ המתוארות בפירוט חברת הוט מובייל, אולם אינני מקבל אבחנה זו ולטעמי ברור כי מדובר באותה שעה אך בהבדל טכני באופן כיתוב שעות היממה – שני מחזורים ביממה של 12 שעות עד הצהריים ו-12 שעות אחריהם לעומת מחזור אחד של 24 שעות (וראו גם לשון ההסכמה בדיון מיום 6.9.23, עמ' 1 לפרוטוקול שורות 13-16).

5. השאלות העובדתיות שנתרו טעונות הכרעה בין הצדדים הן האם ראה התובע את המסרונים האמורים והאם העביר את הסיסמה החד-פעמית לזולתו, וכפועל יוצא מן המענה על כך נשאלת השאלה האם מבחינה משפטית יש לחייב את הנתבעת להשיב לו את הכספים.

6. טרם הכרעה אביא סקירה של הדין החל בנושא כפי שהובאה בת"ק (ת"א) 64133-02-23 **יריב רגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ** (22.11.2023) פסקאות 33-39 תחת הכותרת "**מבט כללי על הסדר הגבלת אחריות הלקוח מפני שימוש לרעה באמצעי תשלום**" (וראו שם גם ההפניות. ההדגשות שלי ואינן במקור) –

33. סעיף 24 לחוק שירותי תשלום קובע מנגנון של הגבלת אחריות של "המשלם" לשימוש לרעה באמצעי התשלום. "שימוש לרעה", באמצעי תשלום "הוגדר בסעיף 1 לחוק כ-"שימוש באמצעי תשלום או ברכיב חיוני שלו בידי מי שאינו זכאי לכך לפי חוזה שירותי התשלום". ... אציין רק, מבלי למצות את ההגדרה, ש"רכיב חיוני" הוא רכיב ייחודי למשלם שלעיתים נעשה בו שימוש לשם מתן הוראות תשלום באמצעי התשלום (למשל, קוד סודי).

34. הגבלת האחריות היא משמעותית מאוד ...

בגין עסקאות שנעשו בתקופה שלפני מתן הודעת הלקוח על שימוש לרעה ... אחריותו של הלקוח מוגבלת בסכום השתתפות עצמית ... זאת, בכפוף לחריגים שנקבעו בחוק המוציאים את הגבלת האחריות.





בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטון נ' ישראלכרט בעמ

35. אלו הם עיקרי ההסדר הקבוע בחוק:

24. (א) בסעיף זה, "הודעה" – הודעה של המשלם לנותן שירותי תשלום למשלם על גניבה או אבדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום או על שימוש לרעה באמצעי תשלום.

(ב) המשלם לא יהיה אחראי לשימוש לרעה באמצעי תשלום שנעשה לאחר שנמסרה הודעה.

(ג) המשלם יהיה אחראי לשימוש לרעה באמצעי תשלום שנעשה לפני שנמסרה הודעה, לפי הסכום הנמוך מבין אלה:

(1) סכום קבוע של 75 שקלים חדשים בתוספת של 30 שקלים חדשים לכל יום מהמועד שבו נודע למשלם על הגניבה או האובדן של הרכיב החיוני באמצעי התשלום או על השימוש לרעה באמצעי התשלום, עד למועד מסירת ההודעה; על אף האמור, מסר המשלם את ההודעה בתוך 30 ימים מיום שנעשה לראשונה שימוש לרעה, לא יהיה אחראי לסכום העולה על 450 שקלים חדשים; יום ההודעה לא ייכלל במניין הימים לפי פסקה זו, אם ההודעה נמסרה באותו יום שבו נודע למשלם על הגניבה או האבדן של הרכיב החיוני או על השימוש לרעה באמצעי התשלום; השר, בהסכמת שר האוצר ונגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכלכלה, רשאי לקבוע, בצו, סכומים שונים מהסכומים הקבועים בפסקה זו;

(2) סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה.

(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), המשלם יהיה אחראי לשימוש לרעה באמצעי תשלום שנעשה לפני שנמסרה הודעה, והגבלת האחריות לפי הסעיף הקטן האמור לא תחול עליו, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהמשלם העמיד את הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכול בין שהשימוש נעשה בידיעת המשלם ובין שנעשה שלא בידיעתו; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו בהתקיים אחד מאלה:

(1) הרכיב החיוני הועמד לרשותו של האדם האחר בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או שהועמד לרשותו של מוטב לשם מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב;

(2) השימוש לרעה נעשה לאחר שהרכיב החיוני הועמד לרשות האדם האחר נגנב מאותו אדם או אבד לו.

(ה) ...



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטון נ' ישראלכרט בעמ

36. הרציונל שבליבת הסדר הגבלת האחריות במקרים של שימוש לרעה הוא

רציונל ביטוחי.

בתקופה שלאחר ההודעה ההנחה היא שנותן שירותי התשלום יחסום את אפשרות השימוש באמצעי התשלום. אולם, גם בגין התקופה שלפני ההודעה אחריותו של הלקוח מוגבלת מאוד ואף אם נעשו עסקאות בסכומים גדולים מי שיספוג את (עיקר) הנזק הוא נותן שירותי התשלום.

הצדקה אחת שניתנה ליצירת המנגנון הביטוחי ... היא שבידיהם של נותני שירותי תשלום ישנם כלים וידע שבאמצעותם הם יכולים לפעול לצמצום השימוש לרעה באמצעי תשלום ... הצדקה שניה היא שיש בידי נותני שירותי התשלום כלים טובים להעריך את העלויות המצרפיות של שימושים לרעה באמצעי התשלום. הצדקה שלישית היא שבידיהם של נותני שירותי התשלום יכולת טובה לפזר את נזקי השימושים לרעה בין כלל המשתמשים באמצעי התשלום וכי ככלל לא יהיה זה נכון שמשתמשים בודדים יישאו במלוא הסיכונים שעשויים להיות משמעותיים בסכומם (ראו ...).

37. כל זאת – כאשר הנחת המוצא היא ששימוש לרעה באמצעי תשלום דיגיטליים

היא תופעה נפוצה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסיכונים הכרוכים בשימוש בהם, מחד גיסא. ומאידך גיסא, שהשימוש באמצעי תשלום מגוונים ומתקדמים הוא בגדר "טוב חברתי" ... הסדר הגבלת אחריות חשוב אפוא על מנת לעודד שימוש באמצעי תשלום מתקדמים ואף יש בו כדי להגביר את האמון בנותני השירות ... שהם מרוויחים משמעותיים מהשירות.

38. ... חריג נוסף שמאין את הסדר הגבלת האחריות חל בנסיבות ... שבהן

הלקוח העמיד לרשות אחר את הרכיב החיוני באמצעי התשלום (סעיף 24(ד) לחוק). נראה כי במקרים אלה נמצא לשלול את ההגנה שמקנה הסדר הגבלת האחריות מכיוון שהמשלם נטל סיכון מודע לשימוש לרעה שלא נמצא ראוי להגנה.

בהינתן שמדובר בהסדר עם סממנים ביטוחיים שנועד, בין היתר, לפזר את הנזק מפני שימוש לרעה שלא עלה בידי נותני השירות למנוע, יש לזכור כי, ככלל, הדעת נותנת שככל שיותר מקרים של שימוש לרעה יבואו בגדר הסדר הגבלת האחריות כך תגדל העלות שבהם יישאו נותני שירותי התשלום. ...

39. עוד נקבע בחוק כי על המשלם לא תחול אחריות לשימוש לרעה באמצעי תשלום

להוציא האחריות המפורטת בחוק שירותי תשלום (סעיף 31 לחוק). ... ובכתיבה המשפטית נמתחה ביקורת רבה על פסיקות שבהן חרף הוראת החוק ייחסו בתי המשפט אחריות מלאה או חלקית לצרכן בגין שימוש לרעה בכרטיס חיוב במקרים שבהם נמצא כי הוא התרשל באופן שתרים לנזק שנגרם כתוצאה מהשימוש לרעה. זאת, לדעת הכותבים, תוך פגיעה בהגנה שהחוק נועד להקנות





בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטון נ' ישראלכרט בעמ

ללקוחות – גם במקרים של רשלנות ואף רשלנות חמורה, ובשים לב לתכליות וההצדקות של הסדר הגבלת האחריות (ראו: ...).

7. התובע אף הגיש חוות דעת של מחלקת ייעוץ וחקיקה במשרד המשפטים בעניין תחולת סעיף 24 לחוק בנסיבות של התחזות לנותן שירותי תשלום מיום 30.9.21 (צורפה כנספח למסמך השלמת הטיעון מטעמו מיום 11.10.23) שם, בין היתר, הובעה העמדה על פיה לאור תכלית החקיקה –

"יש לפרש את ההסדר בצורה מרחיבה לטובת הלקוח וכהסדר ביטוחי אשר קיימים לו חריגים מצומצמים ומפורשים"
"הסדר האחריות הינו, כאמור, הסדר ביטוחי, ואין מקום להסיט את האחריות ללקוח גם במקרה שבו התרשלי"
"נכון לתמרץ את מנפיק אמצעי התשלום לפתח כלים משוכללים להתמודדות עם הונאות"

"החוק ביקש להרחיב את תחולת ההגנות הצרכניות שהיו קיימות קודם לכן בחוק כרטיסי חיוב ... ולהתאים אותן לאמצעי התשלום המתקדמים ולסיכונים השונים".
אף אני מצטרף לתיאור תכלית החקיקה הגלומה במסמך זה ולמשמעות הפרשנית שלה בהתייחס למקרים השונים בהם מונחת לפתחו של בית המשפט טענה בדבר תחולת החריג הקבוע בסעיף 24(ד) להסדר הגבלת האחריות של מחזיק כרטיס אשראי עקב שימוש לרעה בכרטיסו.

8. אחר הצגת הדין החל אעבור לבחינת המקרה שלפני.
כפי שצויין לעיל אין חולק כי השימוש בכרטיסי האשראי נעשה על ידי אחרים שאינם בעל הכרטיס, הלא הוא התובע, ועל כן נקודת המוצא לדיון זה היא כי התקיים במקרה זה "שימוש לרעה" כמשמעו בחוק.
בהנתן האמור, הנטל לשכנע כי חל החריג המטיל על התובע אחריות לתשלומים נושא תובענה זו באשר "השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהמשלם העמיד את הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר", כהוראת סעיף 24(ד) לחוק, מוטל על מנפיקת כרטיב האשראי הגם שהיא הנתבעת.

9. כפי שצויין לעיל, הוכח כי שני המסרוניים שנועדו לאמת את זהותו של מי שביקש להתקין את פרטי כרטיס האשראי של התובע במערכת הארנק הדיגיטלי נשלחו אל מספר הטלפון הנייד שלו בשעות אחר הצהריים בהן אדם סביר יכול ואמור לצפות בהם והתובע אף אישר כי צפה בהם אך כי הדבר היה לאחר השימוש לרעה ולא במועד בו נשלחו.
עוד נראה כי מאחר שפרטי כרטיס האשראי אכן הותקנו במערכת הארנק הדיגיטלי הגיעה הסיסמה החד פעמית – הלא היא "הרכיב החיוני" הנדרש לשם ביצוע ההתקנה – אל המתקין ונעשה בה שימוש.



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטן נ' ישראלכרט בעמ

נשאלת עתה השאלה האם הסיסמה הועברה אל הגורם הזר על ידי התובע ואז חלה עליו האחריות לתשלומים או שמא היה הדבר בגנבה ולא על ידו ואז האחריות חלה על הנתבעת ודין התביעה להתקבל (מאחר שהאפשרויות הנוספות לקיום החריג על פי החוק – של אובדן ושל מסירה לצורכי שמירה – אינן רלוונטיות בענייננו ואף לא נטענו).

10. טענת הנתבעת היא כי מאחר שהמסרונים האמורים התקבלו במכשיר הטלפון הנייד של התובע המסקנה הסבירה ביותר היא כי ראה אותם וכי הסיסמה החד פעמית נמסרה על ידו למי שהתקין את פרטי כרטיס האשראי בארנק הדיגיטלי, בעוד שהתובע טען כי קיימות דרכים טכנולוגיות שונות לגנוב סיסמה חד פעמית כזו גם ללא שיתוף פעולה מצד מחזיק הטלפון הנייד ואין כל ראיה שהוא העביר אותה לגורם המתקין כטענת הנתבעת.

דא עקא, אף לא אחד מן הצדדים הביא ראיה פוזיטיבית כלשהי ביחס לשאלה כיצד הגיעה הסיסמה החד פעמית לידי מי שהתקין את פרטי כרטיס האשראי במערכת הארנק הדיגיטלי באמצעותה בוצעו התשלומים שבמחלוקת.

יוער כי התובע צרף כנספח 1 למסמך השלמת טיעון מיום 11.10.23 אישור מחברת הוט מובייל על פיו לא יצא ממכשיר הטלפון הנייד שלו כל מסרון לזולתו ובכך ביקש לתמוך בטענתו, אלא שנהיר כי בכך אין כמעט ולא כלום שכן ישנם מספיק אמצעים אחרים להעברת הסיסמה החד פעמית לצד שלישי (כגון – בעל-פה, בשיחת טלפון, באמצעות אחד מיישומוני חילופי המסרים המהירים, בדוא"ל ועוד ועוד).

11. ברם, באמור לעיל אין כדי לקבוע שאין לפני מאומה שיש בו כדי לתמוך – ולו במידה מסויימת – בעמדת מי מן הצדדים.

התובע טען כי לאחר שהודיע לנתבעת על השימוש לרעה בכרטיס האשראי שלו, במועד בו בוצעו הרכישות על ידי מאן דהוא – ביום 3.7.22 ולא מיד עם התקנת הפרטים בארנק הדיגיטלי – הוזמן לחקירה במשרדי הנתבעת ואף הגיש את תמליל החקירה, שלא הוכחש (נספח 5 לכתב התביעה).

ממש לקראת תום החקירה טען החוקר מטעם ישראלכרט בפני התובע כי אחד מבתי העסק בהם בוצעו התשלומים נושא תובענה זו שמר הקלטות של סרטוני מצלמות האבטחה אך למרות פנייה שלהם לבית העסק הם נתקלו בסירוב למסור לידיהם את התמונות אותן הסכים בית העסק להעביר רק אל המשטרה.

דא עקא, הנתבעת – הנהנית מייעוץ משפטי פנימי ומניסיון מצטבר ביחס לתביעות כגון זו – לא טרחה להגיש בקשה כלשהי ביחס לתמונות האמורות או אף לזהות בעל מכשיר הטלפון הנייד בו מצוי הארנק הדיגיטלי שבו הותקנו פרטי כרטיס האשראי של התובע ואף לא ביקשה צו למשטרת ישראל להמציא לה את תיק החקירה, ככל שהיתה כזו, וזאת הגם שהחוקר מטעמה ציין בפני התובע במהלך החקירה במפורש כי במסגרת הליך משפטי ניתן להגיש בקשות לצורך קבלת גישה למסמכים שונים.



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטון נ' ישראלכרט בעמ

ייתכן כי לו היתה הנתבעת פועלת בהקשר זה היה בידיה מידע באשר לזהות מי שהשתמש בארנק הדיגיטלי וניתן היה לבחון האם יש קשר כלשהו בינו לבין התובע או יסוד להנחה שהיה שיתוף פעולה כלשהו ביניהם, אלא שהנתבעת לא עשתה כך. כמעט אין צורך להזכיר בהקשר זה את החזקה המושרשת על פיה המנעות בעל דין מהבאת ראיות רלוונטיות פועלת לחובתו (ראו למשל ע"א 548/78 פלונית נ' פלוני, פ"ד לה(1) 760, 736 (1980) ועוד פסקי דין רבים מספור) וכמובן שלדברים משנה תוקף שעה שמדובר בבעל הדין שנטל השכנוע מוטל עליו כבדן.

12. יתרה מכך, התובע צרף לכתב התביעה מסמך המלצות של מערך הסייבר הלאומי של מדינת ישראל מחודש מאי 2020 בנושא – "חיזוק זיהוי משתמשים במערכות ותשתיות של ארגונים על ידי שימוש באימות רב-גורמי (MFA)" המצביע על היות מערכות זיהוי העושות שימוש בתיקוף דו-שלבי, שהוא סוג האימות בו השתמשה הנתבעת בנידון דיין, ברמת אבטחה נמוכה יותר מאשר אימות רב גורמי (עמ' 6 למסמך במשבצת המודגשת) תוך הפנייה אל סוגי תקיפות הסייבר השונות המאפשרות עקיפת סוג הגנה זה (שם בהערת שוליים 10). ביחס להערכת רמת האבטחה של מערכת העושה שימוש באמצעי בו עשתה הנתבעת שימוש נקבע שם כי מדובר ברמת אבטחה בינונית אשר יתרוונתיה הם נגישות, עלות נמוכה ותמיכה גם במכשירי טלפון שאינם חכמים לעומת מספר רב של חסרונות בתחום מניעת החדירה מהם היא סובלת (שם, בסעיף 7 שבטבלה מס' 3 עמ' 13-14 למסמך). נמצא, איפוא, כי מדינת ישראל הפיצה כבר ברבים מידע שיש בו כדי להצביע על כך שרמת האבטחה של האמצעי בו עושה הנתבעת שימוש היא בינונית בלבד ומדובר באמצעי החשוף לתקיפות מסוגים שונים שיוכלו לעקוף אותו, כאשר בהיות הנתבעת אחת מחברות כרטיסי האשראי הגדולות בישראל חזקה עליה – בין אם נחשפה להמלצות אלה (כפי שהדעת נותנת) ובין אם רק מתוך אמצעיה שלה – כי הפעילה שיקולים שונים ובחרה להשתמש באמצעי זיהוי ברמת אבטחה בינונית על יתרוונתיו אל מול חסרונותיו (ואפנה את תשומת הלב אל היתרון של עלות נמוכה).

13. כבר בת"א (שלום ת"א) 37531/99 כהן יצחק נ' ישראלכרט בע"מ (26.7.2000), כאשר מאז הנתנו עד כה התקדמה הטכנולוגיה כברת דרך משמעותית ביותר, קבע בית המשפט תוך קבלת התביעה כך (פסקה 2.ג.), ושם אף דובר במקרה בו לקוח הנתבעת היה אדם בעל עבר פלילי שלא כמו התובע דכאן) –

"התובע, כאזרח פשוט, לא צריך להביא ראיות שיצביעו על הדרכים לפיצוח הקוד הסודי, כשהדרכים הנ"ל נעשות יותר ויותר מתוחכמות, ועצם אי ידיעת הנתבעת על דרכים אלו לא שוללת את האפשרות שישנה דרך כזו שהנתבעת טרם יודעת עליה, ובוודאי לא מצביעה על מעורבות התובע בהונאה או במרמה."





בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטון נ' ישראלכרט בעמ

אלא שכאמור לעיל, בענייננו הציג התובע מסמך של גורם רשמי מטעם מדינת ישראל המלמד על ידיעה בדבר דרכים שונות באמצעותן ניתן לעקוף את מנגנון האימות בו נקטה הנתבעת, ואף אם לא הוכחה ידיעה סובייקטיבית שלה מצופה היה ממנה לדעת זאת.

14. זאת ועוד, טענת הנתבעת מייחסת לתובע מעשים פליליים או למצער בעלי אופי וכוונה פליליים, ובהתייחס אל מעשים בעלי אופי כזה נקבע בפסיקה זה מכבר (ע"א 7456/11 מוריס בר נוי נ' מלחי אמנון (11.4.2013) פסקה 15) –

"כאשר אחד הצדדים להליך מעלה טענת מרמה או זיוף, מוטל עליו נטל השכנוע להוכחת טענתו, בין אם מדובר בתובע או בנתבע. הגם שהנטל הוא של מאזן הסתברויות, כמקובל במשפט האזרחי, הרי שכמות הראיות ורף הראיות הנדרש לגבי טענת מרמה, אשר לה גוון מעין פלילי, הם גבוהים יותר ועל בית המשפט לבחון את הראיות בזהירות ובקפדנות"

כאמור לעיל, הנתבעת לא הוכיחה – אפילו ברמה הנדרשת בהליך אזרחי רגיל ובוודאי שלא ברף גבוה יותר כאמור – את המיוחס על ידה לתובע אך מנגד הוכח כי בדרכים אחרות יכולים גורמים זרים עוינים להגיע אל הסיסמה החד פעמית וכי הבחירה במנגנון ברמת אבטחה בינונית בלבד כגון זה עלולה לנבוע גם (אף אם לא רק) משיקולי חסכון בעלויות של הנתבעת.

15. בשים לב לכלל האמור לעיל, בדגש על העובדה שהנטל להוכיח את החריג הקבוע בסעיף 24(ד) לחוק מוטל על הנתבעת ובהיות המיוחס לתובע בעל אופי פלילי שלהוכחתו נדרשת עמידה בנטל מוגבר וכן על העובדה שהסדר הגבלת אחריות הלקוח מפני שימוש לרעה באמצעי תשלום הוא הסדר בעל אופי ביטוחי-צרכני ועל כן יש לפרשו באופן מצמצם, אני סבור כי זו לא הרימה את הנטל המוטל עליה.

עוד יוזכר נוכח ההצדקות להסדר הגבלת האחריות כי לתובעת הכלים והאפשרות לבחור לעשות שימוש באמצעי זיהוי ואימות ברמה גבוהה יותר אך היא בחרה משיקוליה שלה להסתפק ברמת אבחה בינונית ועל כן ראוי כי היא זו שתישא בתוצאות הסיכון המודע שלקחה על עצמה.

16. כאן המקום להעיר כי התובע לא ביקש רק השבה של הסכומים שנגבו ממנו אלא גם פיצוי על עגמת נפש ואובדן זמן עקב התנהלותה.

בית המשפט העליון הורנו כי – **"לא בכל מקרה בו אירוע נזיקי או הפרת חוזה גורמים לנפגע גם עגמת נפש, חובה על בית המשפט לפסוק פיצוי בראש זה ... לא כל עגמת נפש באשר היא תזכה בפיצוי, אף שעגמת נפש של ממש בודאי ראויה לכך. גם נדרשת הוכחה במידת מה של עצם קיומו של נזק"** (ע"א 6884/09 הראל חברה לביטוח בע"מ נ' אהוד ירדני (17.8.2010) פסקה י"ז), וערכאה נמוכה יותר הצביעה זה מכבר ובצדק על כי – **"תביעות בגין עגמת נפש מתפשטות כאש בשדה קוצים"** (ת"א (שלום ת"א) 103072/98 רותי רם און נ' סנאורה בע"מ (11.2.2004)).



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 19327-05-23 חריטן נ' ישראלכרט בעמ

בדן, אינני סבור כי התובע הצביע על עגמת נפש מיוחדת שנגרמה לו בעטיו של הבירור והמחלוקת בינו לבין הנתבעת, במידה המצדיקה פיצוי בגין ראש הנזק של עגמת נפש, מה גם שאין הצדקה למנוע מחברות המנפיקות כרטיסי אשראי את האפשרות לבחון מקרים כגון זה במידה סבירה על מנת למנוע את האפשרויות של שימוש לרעה תוך שיתוף פעולה של לקוחותיהן כאשר אין מדובר בחשד מופרך ובענייננו הגם שהחשד לא הוכח אין מדובר בעניין מופרך מיסודו.

17. הנובע מכלל האמור הוא שאני מחייב את הנתבעת להשיב לתובע את מלוא הסכומים בהם חוייב כרטיס האשראי שהחזיק במהלך השימוש לרעה, דהיינו – סך של 13,755.41 ₪ - בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום 3.7.22 וכן בהוצאות משפט בהתחשב בהתמשכות ההליך ומחדליה הראייתיים של הנתבעת בסך 1,000 ₪.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד תוך 15 יום.

ניתן היום, ד' שבט תשפ"ד, 14 ינואר 2024, בהעדר הצדדים.

אלי ברנד, שופט

