

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра права

Кваліфікаційна робота магістра

**на тему: «ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ
ЗДІЙСНЕННІ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТЕЖІВ»**

студента групи Пр 01-18
факультету економіки і права
освітньо-професійної програми
Конституційне і адміністративне
право
за спеціальністю 081 Право
Савченюка Романа Олександровича

Допущено до захисту
« ____ » _____ року

Науковий керівник:
кандидат юридичних наук,
доцент Мацегорін О.І.

Завідувач кафедри права

_____ *Шатіло В.А.*

Національна шкала _____
Кількість балів _____
Оцінка ЄКТС _____

Зміст

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ПЛАТІЖНІ СИСТЕМИ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА ЗДІЙСНЕННЯ РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ ЕЛЕКТРОННИМИ ПЛАТЕЖАМИ	9
1.1 Історія платіжних систем та учасники розрахунків здійснення електронних платежів	9
2.Порядок здійснення електронного платежу	14
1.3. Ризики здійснення розрахункових операцій електронним платежем ...	17
РОЗДІЛ 2. РОЗПОДІЛ РИЗИКІВ ТА ЗОБОВ'ЯЗАНЬ УЧАСНИКІВ ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ, УМОВИ ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ОПРОТЕСТУВАННЯ ТРАНЗАКЦІЇ ТА ПРОЦЕС ВИРІШЕННЯ СПОРІВ АРБІТРАЖНИМИ КОМІСІЯМИ МІЖНАРОДНИХ ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ	25
2.1.Правила Visa, що регулюють діяльність учасників платіжної системи . 25	
2.2. Умови пред'явлення опротестування транзакції	45
2.3. Процедура опротестування транзакції учасниками платіжної системи	52
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ЗАКОНОДАВСТВА ТА СУДОВОЇ ПРАКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА НЕНАДАНІ АБО НАДАНІ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ ТОВАРИ ТА ПОСЛУГИ ТА В РАЗІ НЕСАНКЦІОНОВАНОГО СПИСАННЯ КОШТІВ З РАХУНКУ СПОЖИВАЧА (ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТИ)	58
3.1. Аналіз судової практики щодо повернення коштів споживачами за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем та внаслідок неправомірного списання грошових коштів з держателів карт	58
3.2. Проблеми та шляхи вирішення споживачів при здійсненні розрахунків електронним платежем	65

ВИСНОВКИ	69
РЕЗЮМЕ	71
SUMMARY	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73
ДОДАТКИ	78
Додаток № 1 Словник термінів та визначень	78
Додаток № 2 Постанова Верховного Суду від 23.01.2018	82
Додаток № 3 Постанова Верховного суду від 01.02.2018 року	91
Додаток № 4 Постанова Верховного суду від 12.02.2018 року	102
Додаток № 5 Постанова Верховного суду від 13.05.2015 року	109
Додаток № 6 Постанова Верховного суду від 17.07.2018 року	116

ВСТУП

Із розвитком цифрових технологій змінюються традиційні способи торгівлі, внаслідок чого з'явилося поняття електронної комерції (e-commerce). Існують різні визначення цього поняття. Закон України «Про електронну комерцію» визначає електронну комерцію як «відносини, спрямовані на отримання прибутку, що виникають під час вчинення правочинів щодо набуття, зміни або припинення цивільних прав та обов'язків, здійснені дистанційно з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем, внаслідок чого в учасників таких відносин виникають права та обов'язки майнового характеру». Організація економічного співробітництва та розвитку використовує наступне визначення: «Термін e-commerce стосується діяльності з покупки і продажу продукції онлайн. В широкому розумінні e-commerce включає всю ділову активність, що відбувається через електронні мережі, включаючи продаж товарів і послуг, переказ коштів, діяльність з маркетингу онлайн, а також збір та обробку даних.

Ринок електронної комерції у світі зростає щорічно зі швидкістю 23-25% , що значно швидше за класичні роздрібні магазини. Український ринок електронної комерції зростає зі швидкістю понад 30%, посідаючи друге місце за темпами в Європі. При цьому подібні темпи можуть зберігатися тривалий час, оскільки частка онлайн-продажів у роздрібній торгівлі загалом в Україні складає 3,2%, тоді як в середньому в Європі 8,8%, а у Британії – 17,8%. [20, с.3]

Ринок електронної комерції використовує електронні платежі, що є безумовною його умовою. Невід'ємною складовою є платіжні системи, що забезпечують власне рух коштів на ринку електронної комерції та економіки взагалі. Відповідно до звіту Національного банку України Станом на 01 січня 2019 року кількість активних карток у платіжній системі «MasterCard» становила 26,0 млн шт., у «Visa» – 10,5 млн шт., у НПС «ПРОСТІР» – 0,5 млн шт. [21, с.1].

Світова динаміка росту інтернет-покупок споживачами невинно зростає, що забезпечує розвиток економіки, проте також створює нові проблеми. Однією з проблем економіки та забезпечення прав учасників електронної комерції є виконання свої зобов'язань суб'єктами здійснення електронного плажу: продавцем (з надання товарів та послуг), банком (зі збереження коштів споживачів від шахрайських операцій та переведення коштів від покупця продавцеві).

Для розподілу ризиків при здійсненні електронних платежів та оперативного вирішення спорів з ненадання або неякісного надання товарів та послуг, а також для вирішення спорів захисту держателів карт від несанкціонованого зняття коштів з рахунків держателів карт функціонують платіжні системи, які розподіляють вказані ризики.

Більшість країн імплементували правила платіжних систем в своє законодавство, що дозволило стимулювати ріст економіки та ефективно захищати права споживачів (держателів карт). Відповідно до законодавства США, у власника картки є 60 днів, щоб оскаржити помилку в платіжній виписці. Самі ж платіжні системи Visa і MasterCard в своїх правилах збільшили цей термін до 120, в деяких випадках - до 360 днів. Інший важливий момент в тому, що термін «помилка в платіжній виписці», визначення якого, як приклад прописано в американському законодавстві та правил Міжнародної платіжної системи, включає не тільки шахрайство по карті, але і недоставлений товар, ненадані послуги, товар неналежної якості (в загальному перелік з 10 пунктів)[28,с.176]. І банки в країнах з розвинутою економікою та прогресивним законодавством розповідають клієнтам про всі ці випадки, коли вони можуть повернути свої гроші, тому що банки заробляють на безготівкових платежах і їм вигідно, щоб люди користувалися картками, довіряли цій системі. Банки на цьому отримують прибуток і тому зацікавлені в довірі клієнтів, яка ґрунтується на безперебійному процесі обробки та надання коштів за рахунками. І до того ж держава в обов'язковому порядку змушує банківську систему добросовісно виконувати

всі передбачені як національними та міжнародними, так і корпоративними обов'язками стандарти з надання розрахункових операцій клієнтам.

Натомість українське законодавство в захисті прав споживачів (держателів карт) недостатньо розвинуте та не в повній мірі вирішує спори пов'язані з ненаданням або наданням неякісних товарів та послуг продавцем споживачам. Дані спори вирішуються місяцями, а то й роками (деякі взагалі залишаються невирішеними) в судовому процесі за позовом споживача до продавця. В результаті споживач не може ефективно захистити свої права, а економіка затримує свій розвиток внаслідок зниження обороту коштів. Хоча правила платіжних систем передбачають, що відповідальність несе також банк-емітент (банк споживача) та банк-еквайєр (банк продавця), які зобов'язані у випадку ненадання або надання неналежної якості товарів та послуг та в разі несанкціонованого списання коштів з рахунку держателя карти відшкодувати понесені збитки споживачеві.

Це здійснюється за допомогою функції chargeback (поворотний платіж). В Україні не лише, на відміну від інших країн, правило поворотного платежу не передбачено в законодавстві, а навіть більшість споживачів не знають, що за допомогою chargeback'у можливо ефективно та в оперативному порядку захистити свої права за ненадані або надані неякісні товари та послуги та несанкціоноване списання коштів з рахунків. Отже, спостерігаємо ситуацію, коли механізм захисту прав споживачів при здійсненні електронного платежу є в наявності для учасників платіжної системи, проте держава не імплементувала вказаний механізм українське законодавство, що негативно впливає як на споживачів так і на економіку вцілому.

Об'єктом дипломної роботи є відносини суб'єктів електронної комерції.

Предметом є права та обов'язки учасників платіжних систем та споживачів.

Метою дипломної роботи є розроблення ефективного механізму

захисту прав споживачів при здійсненні електронного платежу.

Завданням дипломної роботи є дослідження процесу здійснення електронного платежу в інтернеті споживачем, прав та обов'язків платіжних систем, порівняння правил платіжних систем щодо захисту прав споживача з українським законодавством та законодавством інших країн; дослідження вирішення спорів учасниками платіжних систем, аналіз судової практики в Україні зі здійснення захисту прав споживачів при здійсненні електронного платежу в інтернеті, виявлення недоліків законодавства України в захисті прав споживачів та розроблення правових пропозицій для даного питання, що матимуть практичний та оперативний ефект для захисту прав споживачів.

Методами дослідження є :

- Порівняльний метод, що передбачає виявлення загального й особливого в історичному розвитку електронних платежів, пізнання різноманітних історичних шаблів розвитку електронних платежів та захисту прав споживачів та визначення тенденції їх розвитку.
- Системний метод, що передбачає використання розгляд державних, економічних, технологічних та правових явищ в здійсненні електронних платежів та захисту прав споживачів як цілісних сукупностей різноманітних елементів (складових), що взаємодіють між собою.
- Інституціональний метод, що орієнтований на вивчення сталих форм платіжних систем, Арбітражних комісій платіжних систем та регулювання інституту захисту прав споживачів при здійсненні електронних платежів в інтернеті.
- Метод формалізації - це побудова абстрактних моделей, що розкривають сутність досліджуваних процесів дійсності.
- Функціональний метод - виділення форм взаємодій учасників платіжних систем, держави та споживачі, а також елементів платіжної системи та визначення їх місця та значення (функції). У тому або

іншому вигляді функціональний метод використовується у всіх концепціях, де суспільство розглядалося системно. Основу функціонального методу становлять три головних постулати:

- 1) функціональної єдності цілого (узгоджене функціонування всіх його частин);
- 2) універсального функціоналізму (функціональність відображає корисність усіх соціальних явищ);
- 3) функціональної необхідності.

Слід наголосити, що дослідження платіжних систем відбувалося на основі дослідження платіжної системи «Visa», що є найбільш зручним в розумінні механізми здійснення електронних платежів споживачами, адже саме платіжна система «Visa» є не лише однією з найпоширеніших в Україні (10,5 млн шт. за даними НБУ від 01.01.2019 [21, с.1]), а й найбільш поширеною в світі. Також в обґрунтуванні вибору даної платіжної системи слід сказати, що правила здійснення електронних платежів та ступінь розробок щодо захисту безпеки карт в платіжній системі «Visa» є найбільш прогресивними за оцінками світових експертів.

РОЗДІЛ 1. ПЛАТІЖНІ СИСТЕМИ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА ЗДІЙСНЕННЯ РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ ЕЛЕКТРОННИМИ ПЛАТЕЖАМИ

1.1 Історія платіжних систем та учасники розрахунків здійснення електронних платежів

Історія грошових переказів в їх сучасному трактуванні бере свій початок в США. Саме там 150 років тому було винайдено телеграф, який згодом став основою грошових переказів. [32, с.56]. Так, перший електронний грошовий переказ в його сучасному розумінні був здійснений за допомогою телеграфу в США в жовтні 1871 року, що вважають початком ери електронної комерції [29, с.34]. Цікаво відзначити, що діяльність платіжних систем стала носити транскордонний характер лише з другої половини ХХ століття. А в Україну, якщо не брати до уваги поштові перекази, послуги з відправлення грошей прийшли з Заходу лише на початку 90-х років ХХ століття [30, с.10].

Галузь платіжних карт зародилася також в США і почалася саме з кредитних карт. Перша споживча кредитна карта була випущена в 1914 році компанією Western Union Telegraph Company для своїх кращих клієнтів. Вона представляла собою металеву пластинку. Карта вимагала погашення витрат 1 раз на місяць [33, с.42].

У 1924 році мережа Каліфорнійських заправних станцій випустила першу в світі картонну кредитну карту. Це було серйозний та корисний винахід. Зростаюча в ті часи популярність автомобілів пробудила бажання громадян активно подорожувати, а для цього була потрібна можливість оплачувати бензин в будь-якому місці по шляху проходження.

У 1950 році в Нью-Йорку створена карта Diners Club. Оригінальність ідеї полягала в наступному: замість того, щоб за підсумками місяця погашати свої рахунки в різних ресторанах Нью-Йорка, користувач картки отримував зведений загальний рахунок за всі відвідуванні ним ресторани і

розплачувався за нього. У той час в світі відбувалося зародження галузі кредитних карт та її стрімкий розвиток. Багато банків впроваджували свої пілотні проекти безготівкових платежів. Однак по-справжньому вдалим вважається запуск в 1958 році банком Bank of America карт BankAmericard, що згодом переросли у всесвітньо відому систему Visa [34, с.30].

В Україні історія платіжних карт веде свій відлік з епохи СРСР, з 1969 року. На цьому етапі в радянських реаліях ця галузь звелася до обслуговування іноземних карт в декількох магазинах і готелях. Першим фінансовим інститутом Visa в СРСР стало АТ «Інтурист» [49, с.30]. У березні 1988 року в рамках «Інтуриста» спеціально для роботи з програмою Visa була організована компанія «Інтуркредиткард ». Перші пластикові карти Visa були видані членам радянської олімпійської збірної, що відправився на Олімпійські ігри в Сеул в вересні 1988 року [50, с.47]. У 1989 році Ощадбанк СРСР став першим учасником Visa серед радянських банків, а перші картки Visa були випущені ним в 1990 році [31, с.27-32].

У 1992 році Кабінетом Міністрів України було розроблено «Концепцію створення системи електронного грошового обігу». Ця концепція передбачає впровадження в економіку України нової технології обслуговування банків, організацій та фізичних осіб, заснованої на виконанні різноманітних платіжних операцій за безпаперовою комп'ютерною технологією. Така система має назву «система електронного переказу фінансових послуг або електронного грошового обігу» (СЕГО). Вона є розвитком традиційних видів платіжних послуг на основі нової методології. На 1 січня 1994 р. практично всі філії комерційних банків були підключені до системи електронних міжбанківських платежів. Це дало змогу відмовитися від використання поштових і телеграфних авізо та значно підвищити швидкість, якість і надійність проведення платежів, безпеку і конфіденційність банківської інформації. Так, 30 серпня 1996 р. СЕП було оброблено платежів на суму понад 500 трлн карбованців [35,с.70]. Одночасно зі створенням СЕП комерційні банки активно розробляли і впроваджували

системи автоматизації внутрішньобанківської діяльності (так звані програмні комплекси «Операційний день банку» (ОДБ)). Це – програмне забезпечення, що обслуговує поточну внутрішньобанківську діяльність (бухгалтерський облік, обслуговування рахунків клієнтів тощо). Одним із завдань таких систем є, зокрема, автоматизація обігу платіжних документів усередині банку та обмін електронними платіжними документами з СЕП. Оскільки СЕП дала змогу практично уникнути затримання платежів на міжбанківському рівні, для комерційних банків та їхніх клієнтів стало доцільним використання систем «клієнт-банк» для розрахунків у електронній формі між клієнтом банку та банком.

Деякі банки, що мають розгалужену систему філій, для здійснення розрахунків у електронній формі між своїми філіями створювали власні платіжні системи, так звані внутрішньобанківські платіжні системи (ВПС). Це – програмно-технічний комплекс з власними засобами захисту інформації, який експлуатується комерційним банком або об'єднанням банків і здійснює розрахунки між установами цього банку (об'єднання) та, можливо, іншими банківськими установами поза межами СЕП.

З початком ери банківських карт чекові книжки остаточно залишилися в минулому. Розвиток комп'ютерних технологій дозволило перетворити платіж практично в миттєвий. Для організації розрахунків банківськими картами необхідно існування певної інфраструктури, що об'єднує всіх її учасників. До такої інфраструктури відноситься як технічне оснащення учасників, так і стандарти і правила їх взаємодії. Універсальна карткова платіжна система може складатися з наступних учасників:

Емітент - банк (фінансова установа), який здійснює емісію карт.

Держатель банківської картки, тобто фізична особа, використовуючи банківську карту на підставі договору з емітентом, або фізична особа - уповноважений представник клієнта емітента (українське законодавство не виділяє власника карти як учасника розрахунків).

Еквайер або еквайрер (англ. Acquirer) - банк (кредитна організація), яка

здійснює еквайринг. Еквайринг - діяльність, що включає в себе здійснення розрахунків із підприємствами торгівлі (послуг) за операціями здійснюваними з використанням банківських карт, та здійснення операцій з видачі готівкових коштів держателям банківських карт, які не є клієнтами даної кредитної організації.

Підприємство торгівлі (послуг), яке відповідно до підписаним їм угодою з еквайером приймає банківські карти в якості оплати за надані товари (послуги). Як підприємство торгівлі (послуг) може виступати фізична особа - індивідуальний підприємець. Можна, можливо зустріти визначення подібного підприємства як «точки продаж»- POS (Point of Sale). Далі в тексті ми часто будемо використовувати українську транскрипцію англійського слова merchant - мерчант, в перекладі - продавець, комерсант.

Розрахунковий агент - кредитна організація, що здійснює взаєморозрахунки між учасниками розрахунків за операціями із використанням користуванням банківських карт.

Процесинговий центр, PSP (Payment Service Provider) або процесинг - юридична особа або його структурний підрозділ, що забезпечує інформаційну і технологічну взаємодію між учасниками розрахунків. діяльність процесингового центру називається процесингом та включає в себе збір, обробку та розсилку учасникам розрахунків (розрахунковим агентам, емітентам та еквайером) інформації за операціями з банківськими картами. В процесі розвитку мережі інтернет утворилося досить велика кількість PSP. До недавніх пір до них застосовувався й інший термін - IPSP (Internet Payment Service Provider). PSP зазвичай надає торговим точкам можливість приймати карти кількох платіжних систем, а також електронні гроші та інші варіанти оплати. Зазвичай PSP підключений відразу до декількох банків-еквайєрів. PSP спрощує процес реєстрація для клієнтів, приймаючи на себе значну частину паперової і технічної роботи, здійснюючи технічну інтеграцію з банками і надаючи клієнтам єдиний інтерфейс для підключення [44, с.69].

Всі електронні платіжні системи, що діють нині в Україні, використовують платіжні доручення та платіжні вимоги. При проектуванні СЕП за основу взятий зміст паперового доручення. Інші системи електронних розрахунків України (внутрішньобанківські системи, системи «клієнт-банк») повинні забезпечувати зв'язок із СЕП, а тому формати та зміст електронних документів, що використовуються в цих системах, мають забезпечувати повноцінний інтерфейс цих систем із СЕП. Отже, в документах цих систем повинні бути передбачені всі реквізити для того, щоб вони могли бути перетворені у формат платіжних документів СЕП із наданням усієї необхідної для СЕП інформації [45, с.387].

Таким чином, сучасна платіжна система України складається з таких компонентів: системи електронних платежів; систем автоматизації роботи банків; внутрішньобанківських платіжних систем; систем «клієнт-банк» для розрахунків між клієнтом банку та банком в електронній формі.

Впровадження системи електронних платежів дозволило одержати такі принципові результати: прискорення здійснення розрахунків та обігу коштів, що дало змогу вивільнити певну частину грошової маси; зменшення документообігу; суттєве зниження вірогідності фальсифікації міжбанківських розрахункових документів, завдяки чому знизилася прихована емісія, пов'язана з надходженням до обігу коштів, отриманих за підробленими документами; посилення контролю за станом грошової маси в державі, зниження збитків держави та підприємців від низької швидкості виконання розрахунків та використання підроблених платіжних документів; підвищення можливостей комерційних банків і Національного банку України контролювати здійснення платежів.

Отже, в даному підрозділі було проаналізовано становлення безготівкових платежів в історичному розрізі, що дало можливість показати еволюцію розвитку як платіжних систем, так і розвиток суспільних відносин в сфері електронної комерції. В кінцевому етапі розвиток платіжних систем дозволяє виділити основних учасників МПС: Банк-емітент, Еквайер,

Мерчант, Процесинговий центр, Розрахунковий агент, Держатель банківської картки.

2.Порядок здійснення електронного платежу

Під платіжною системою розуміється комплекс правил і засобів, дозволяють проводити розрахунки між покупцем товару або послуги, торгово-сервісній організації та організацією, що видала клієнту картку для здійснення таких операцій. В Україні в якості емітента платіжних карт може виступати тільки кредитна організація, що має відповідну ліцензію НБУ. За кордоном, якщо це дозволяє законодавство, в якості емітента платіжних карт можуть виступати й інші юридичні особи організаційно-правових форм.

Особливе місце серед емітентів платіжних карток займають банки, об'єднані в так звані платіжні асоціації. Саме їм, в основному, і буде присвячена дана частина матеріалу.

Основною функцією Платіжних Систем є створення та функціонування системи взаємообміну. Саме ця функція є ключовою і, власне, характеризує систему як платіжну. Взаємообмін (interchange) - це сукупність операцій, що проводяться в рамках системи, по авторизації, взаємодії розрахунками та передачі платежів, так само як й іншої фінансової та нефінансової інформації, що відноситься до індустрії пластикових карток. Спочатку розглянемо процес авторизації

Припустимо, власник картки прийшов в ресторан і пообідав. А потім вирішив сплатити обід своєї банківською карткою. Офіціант авторизує угоду, тобто передає еквайеру інформацію про номер картки та суму оплати. У транзакцію, крім цього, входить дата і час здійснення операції, а також обліковий код торгово-сервісній організації. Для даного прикладу не має значення, як саме він це робить (наприклад, проводить голосову авторизацію, зв'язуючись з банком по телефону, або використовує платіжний термінал, який відправляє цю інформацію в автоматичному режимі). Касир або продавець (офіціант) вводять тільки суму платежу, а картку зчитує сам пристрій. Головне, що ця інформація прийнята еквайером. Далі еквайер

відправляє цю інформацію в платіжну систему. Платіжна система переправляє отримані дані емітенту, і той перевіряє рахунок клієнта. Якщо оплата можлива, то відповідна сума резервується емітентом, а дозвіл на проведення операції направляється еквайєру. Отримавши дозвіл, еквайєр відправляє його в торгово-сервісну організацію. Якщо авторизація не отримується, то це означає, що угода не несхвалена, а торгово-сервісна організація не може прийняти дану картку до оплати. Тут викладено лише загальний принцип. Зрозуміло, процес авторизації платежу набагато складніший, і дані по платежу можуть обробляти безліч технологічних агентів. Більш того, в системі так розподіляються ризики, що схвалення угоди можна отримати, не звертаючись до емітента.

Слід зазначити, що історично на кожній стадії існували певні розміри сум угод (Floor limit), нижче яких схвалення угоди відбувається автоматично. Наприклад, платіжний термінал може і не звертатися до еквайєра (точніше, до комп'ютера, який знаходиться у еквайєра або в процесингової компанії). Якщо сума платежу менше встановленого еквайєром ліміту, то термінал сам видає дозвіл на оформлення угоди, і просто друкує торговий чек. Голосова авторизація - запит на авторизацію людини-оператора - зараз зрідка застосовується тільки на ділянці «продавець-еквайєр», а всі інші дані обробляються в автоматичному режимі.

Зрозуміло, принцип розрахунків тут теж описаний лише в загальних рисах. Процес врегулювання боргів може затягнутися. Еквайєр може бути і емітентом. У цьому випадку він, як Еквайєр, спрямовує платіжній системі всі вимоги про відшкодування сум угод по тим картками, які для нього є «чужими». З транзакціями по «своїм» картками Еквайєр може розібратися самостійно, якщо має власний внутрішній процесинг. У той же час, Еквайєр отримує кошти від системи як емітент, - вимоги по операціях, здійснених в торгово-сервісних мережах інших еквайєрів з використанням карток його клієнтів, але з заліком своїх вимог, як еквайєра. Сукупність усіх цих процедур, що відбуваються після процесу авторизації і завершуються надходженням

коштів з банку-емітента в банк-еквайєр (а точніше, на рахунок мерчанта в банку-еквайєрі) називається клірингом.

Власне, не так важливо, як саме всередині платіжної системи вирішуються відносини «боржник-кредитор». Основна умова - вчасно і в повному обсязі отримати від Еквайєра всі суми по авторизованим операціях. А за обслуговування Еквайєр візьме з торгово-сервісній організації свою комісію.

Отже, процес транзакції ділиться на дві основні фази: перша - авторизація (authorization), друга - кліринг і взаєморозрахунки (clearing and settlement). Авторизація - це процес отримання дозволу від банку-емітента на прийом карти до оплати. Кліринг і взаєморозрахунки - це процес передачі транзакції через МПС Visa або MasterCard таким чином, при якому ТСП отримує оплату за продані товари та послуги. Авторизація починається з моменту передачі карти (або даних карти) її власником в ТСП для оплати покупки. Зазвичай авторизація виконується на терміналі торгової точки, хоча останнім часом все більше і більше транзакцій виконується без пред'явлення картки (наприклад, в інтернет-магазинах). ТСП отримують авторизацію в електронній формі після зчитування картки клієнта через термінал торгової точки (POS-термінал) або після введення даних платіжної картки вручну.

Після авторизації починається друга важлива частина процесу транзакції - кліринг і взаєморозрахунки. Коли споживач купує щось з використанням платіжної картки, то між споживачем і ТСП виникають договірні зобов'язання. ТСП погоджується доставити товар або надати послугу, а споживач погоджується її оплатити. Взаєморозрахунки - це процес, при якому в рамках погашення взаємних зобов'язань передаються відповідні активи.

Кліринг складається з декількох операцій по транзакції, починаючись в момент здійснення покупки і закінчуючись за підсумками взаєморозрахунків. Як правило, кліринг включає в себе передачу даних, а не активів. В індустрії платіжних карт звичайний приклад клірингу - це процес передачі даних про

транзакції від ТСП в свій Банк-еквайєр. Таким чином, кліринг включає в себе операції, що забезпечують взаєморозрахунок. Простіше кажучи, авторизація починає транзакцію, блокуючи грошові кошти на карті держателя, а кліринг завершує цю транзакцію, списуючи кошти остаточно. У платіжних системах Visa і MasterCard за операції авторизації відповідає операційний центр, за кліринг – платіжний кліринговий центр, а взаєморозрахунки проходять через розрахунковий центр.

Таким чином, досліджуючи порядок здійснення електронного платежу, включаючи процеси авторизації та клірингу, було проаналізовано функції кожного з учасників МПС, обов'язки та міру відповідальності одного учасника транзакції перед іншим, що розкриває не лише механізм здійснення електронного платежу, а й дозволяє визначити ризики здійснення транзакції.

1.3. Ризики здійснення розрахункових операцій електронним платежем

Зважаючи на те, що ризики під час здійснення оплати електронним платежем характеризуються технологічними та законодавчими недоліками в розвитку системи роботи електронних платежів, тому слід перш за все досліджувати хронологічно вказані недоліки, що дозволить побудувати систему учасників електронних платежів та логічно вивести ризики учасників електронних платежів.

У США спочатку кредитні (підкреслюємо, саме кредитні) карти поширювали за допомогою звичайної пошти - іншими словами, розсилали в конвертах в поштові скриньки адресатів. В погоні за поширенням якомога більшої кількості карт банки відправляли їх за адресами з телефонних книг, та іноді справа доходила до абсурду - кредитну карту могла отримати малолітня дитина або навіть домашній улюбленець. Часом карти викрадалися з поштових скриньок, причому найчастіше цим займалися самі співробітники пошти. В результаті банки несли значні збитки. Так тривало до 1970 року, до тих пір, поки Конгрес США не прийняв закон, що забороняє розсилати

поштою карти без попереднього дозволу власника. Статистика відзначає, що в цей період більшість випадків шахрайства зводилися до крадіжок карт з гаманців та кишень.

В 1970 році був виданий закон «Title 15 U. S. Code § 1644 -Fraudulent use of credit cards » (« Про шахрайське використання кредитних карт »), який регулював пред'явлення звинувачень у дослідженнях користуванні підроблених, перероблених, загублених, вкрадених або отриманих обманним шляхом кредитних карт [23]. Однак і цей захід не зменшив число шахрайських операцій з картами. Нарешті, в 1974 році Конгрес прийняв «Fair Credit Billing Act» (Закон «Про сумлінне надання кредитної інформації », або « Про точну звітності за кредитами »), який вперше узаконив такі нюанси: 60-денний термін, протягом якого власник картки може оскаржити помилку в своїй платіжній виписці; якщо власник картки виявляє помилку, то повинен в письмовій формі відправити своєму емітенту запит на опротестування [24].

Власник картки не несе відповідальності при використанні втраченої, вкраденої картки, або при використанні карти без дозволу власника. При цьому досить просто подзвонити в банк та проінформувати про інцидент. Незважаючи на те, що закон встановив мінімальний розмір транзакції в 50 \$ при використанні карти (Face-to-Face, тобто приватна присутність її власника), Visa і MasterCard це обмеження не використовують. А при використанні карти шахраєм в онлайні або по телефону власник картки повністю звільняється від відповідальності. «Fair Credit Billing Act» вважається прабатьком chargeback'a. Згодом закон трансформувався в правила МПС, а правила обросли численними поправками.

Сам же законодавець вчинив досить мудро, ухваливши: якщо банки створили МПС і заробляють на кожній транзакції і на кредитуванні, то і через недосконалість в їх системі повинні відповідати самі. На сайті американської Visa ви можете зустріти Visa Zero Liability (принцип «нульовий відповідальності»), який говорить: «Ви не несете відповідальність за неавторизоване використання Вашої картки. Ви захищені, якщо ваша

карта втрачена, викрадена або використовується шахраями ».

Patriotic Act («Патріотичний акт») США (а точніше, його складова International Money Laundering Abatement and Financial Anti-Terrorism Act, «Про боротьбу з відмиванням грошових коштів та фінансуванням тероризму») істотно змінив світову фінансову систему, що наклало свій відбиток на правила платіжних систем Visa і MasterCard. Зокрема, банківський еквайєр повинен ідентифікувати кожен торгову точку та її бенефіціарів власників (процедура носить назву KYC - Know Your Customer, «знай свого клієнта»). MasterCard вводить поняття «відмивання транзакцій» (Transaction Laundering): ті ситуації, в яких одна торгова точка приймає грошові кошти на користь іншої. Так, за одним, на вигляд цілком легальним, сайтом можуть бути заховані десятки інших, торгують, наприклад, контрафактними лікарськими препаратами.

Обидві платіжні системи забороняють таке агрегування в чистому вигляді і вводять поняття Payment Faciliator (дослівно з англ. «Спрощення, полегшення платежів») для спрощення роботи з невеликими і середніми магазинами. Саме Payment Faciliator, за правилами, має можливість приймати платежі від імені своїх торгових точок. При цьому він бере на себе більшу частину роботи по ідентифікації і розрахунками зі своїми клієнтами, а також несе всі ризики за них. Обидві платіжні системи також користуються правилом «розташування торгові точки »(Merchant Location), згідно з яким Еквайєр (так само, як і Payment Faciliator) може укладати угоду на прийом грошових коштів з компаніями в юрисдикціях, в яких вони мають ліцензію (зазвичай в країні, де розташовується Еквайєр). В Євросоюзі часто один і той же еквайєр може обслуговувати торговельні точки з інших країн-учасниць ЄС.

З 1988 по 1998 рік Visa і MasterCard відзвітували про втрати в 750 млн доларів через шахрайських операцій з картами - ця сума виявилася мізерною в порівнянні з сотнями мільярдів доларів, оброблюваних компаніями щорічно [28, с.15].

Проте все кардинально змінилося з початком ери інтернету. Чим більше магазинів підключали свої інтернет-сайти до систем прийому платежів, тим легше ставало шахраям отримувати платіжні дані з погано захищених систем, маніпулюючи картами швидше і простіше, аніж раніше. У жовтні 1999 року Visa запустила Cardholder Information Security Program (CISP), систему інформаційної безпеки для власників карток. Visa стала першою компанією, що розробила єдиний стандарт для торгових точок, які приймають онлайн-транзакцій. CISP - перший з числа родоначальників стандарту PCI DSS [46, с.92]. В 2000 році за даними CyberSource, втрати на онлайн-продажах від карткового шахрайства досягли 1,5 млрд доларів (іншими словами, всього за одне десятиліття вони збільшилися втричі) [36, с.115]. У 2001 році, за даними Visa, рівень шахрайства в онлайні був в 4 рази вище, ніж по звичайних транзакціях [37, с.98]. Травень 2001 ознаменувався новим подією: Visa та інші карткові бренди приступили до боротьби за виконання політики безпеки. З'ясувалося, що всього лише кілька компаній в змозі відповідати Visa CISP, прийнятому 1 травня 2001 року. Схожі з цією програмою стандарти безпеки виявилися менш успішними, в основному, через відсутність єдиного, уніфікованого стандарту серед карткових брендів [28, с.19].

В липні 2004 року атаки на веб-інфраструктуру стали ще більш загрозливими. Зокрема, значним чином поширилися атаки проти IIS та іншого уразливого програмного забезпечення. Зловмисники знаходили вразливі комп'ютери і впроваджували на них шкідливе програмне забезпечення (кейлоггери та трояни), використовуючи його для крадіжки платіжних даних.

В результаті 15 грудня 2004 роки з'явився Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), стандарт безпеки даних в індустрії платіжних карт. Цей день в історії інформаційної безпеки вважається знаменною - був прийнятий перший уніфікований стандарт безпеки, підтримуваний п'ятьма найбільшими картковими брендами [47, с.103]. Відповідність стандарту

стало обов'язковим для торгових точок і інших організацій, які беруть участь в циклі обробки платежів [38, с.55]. У червні 2005 року було вирішено, що відтепер всі торгові точки, обробляють понад 20 тисяч транзакцій по картах в рік, повинні відповідати стандарту PCI DSS. Але незважаючи на те, що неухильно зростає кількість торгових точок виділяла все більше ІТ-ресурсів на приведення у відповідність зі стандартом, багато з них не встигали зробити це в строк. 6 вересня 2006 року було випущено стандарт PCI DSS1.1. Найбільш значним додаванням до першої редакції стандарту стало вимога 6.6, що зазначав, що весь вихідний код додатків потрібно професійно досліджувати на наявність вразливостей (причому робити це слід з залученням незалежних спеціалістів). Крім того, файруолл (нагляд) для веб-додатків повинен бути встановлений перед самим веб-додатком. Іншими словами, перед тим, як пакет даних надійде в додаток, він повинен пройти через файруолл, де буде досліджений і, в разі небезпеки, відхилений [39, с.176]. В цей же період п'ять основних світових карткових брендів, Visa, MasterCard, American Express, JCB і Discover, оголосили про створення незалежної групи - ради по стандартам безпеки PCI, PCI Security Standards Council (PCI SCC), якій належало розвивати стандарт безпеки в подальшому. У 2008 році з'явився новий стандарт безпеки даних платіжних додатків - Payment Application Data Security Standard PA-DSS. Рада PCI SSC анонсував PA-DSS. Базуючись на кращих практиках Visa, нова дочірня компанія PCI DSS була створена на допомогу розробникам програмного забезпечення для створення захищених платіжних додатків, що не зберігають критичні дані (дані з магнітної смуги, CVV2 і PIN-код) [40, с.84]. 1 жовтня 2008 був випущений PCI DSS версії 1.2. Основні його нововведення включали в себе оновлені вимоги для захисту бездротових мереж Wi-Fi 802.1x і установку антивірусів для всіх операційних систем. Стандарт PCI DSS2.0 вийшов двома роками пізніше, в жовтні 2010 року. Версія 3.0 з'явилася в листопаді 2013 року[48, с.96]. Відповідність стандарту на рекордному рівні було зафіксовано в серпні 2012 року. Visa повідомила, що відповідність стандарту PCI DSS

серед Мерчантів першого рівня (Level 1) 1 досягло 97% - рекордно високого рівня. Це означало, що найбільші мерчанти зробили величезні успіхи для збільшення безпеки використання платіжних карт [41, с.157].

Дослідивши проблеми, з якими стикалися учасники та користувачі платіжних систем, ми можемо логічно розділити ризики на три підгрупи: ризики власників карток, ризики банків-еквайєрів та ризики торгових точок.

Ризики власників карток

У власників карток основний ризик зводиться до того, що їх кошти можуть дістатися зловмисникам. Для цього досить перехопити дані картки, оскільки при операціях в багатьох інтернет-магазинах банк-емітент приймає рішення про можливість списати кошти з рахунку клієнта без участі останнього. Ймовірно, зараз можна заперечити, що існує механізм 3-D Secure, коли платник підтверджує свої операції за допомогою одноразового пароля, отриманого від банку через SMS. Однак система 3-D Secure була розроблена в першу чергу для захисту банків-еквайєрів від Friendly Fraud (англ. дослівно - «дружнє шахрайство»), хоча досить часто вона підноситься власнику картки як перевага, що передбачена для платника [42, с.201].

Ризики банку-еквайєра

Банк-еквайєр несе всю відповідальність за свої торгові точки в платіжних системах. І якщо МПС штрафує за, наприклад, продажу забороненого товару, то штраф списується з банку-еквайєра, а не з інтернет-магазину. Зрозуміло, банк докладе всі зусилля, щоб перекласти штраф безпосередньо на торгову точку, якщо до цього моменту та ще буде існувати, і на її рахунках будуть кошти. Наприклад, в США прийнято переводити відшкодування торговій точці на другий день. Але при цьому платіжна система розраховується з учасниками тільки на третій день. Адже, по суті, банки-еквайєри кредитують свої торгові точки. За chargeback'и, в першу чергу, платить банк-еквайєр. Це відбувається у випадках, якщо послуга не була надана, або транзакція пройшла без підтвердження введення власником картки пароля (3-D Secure) [43, с.329]. Як уже згадувалося вище, технологія

3-D Secure була розроблена для захисту банків-еквайєрів (і торгових точок) від Friendly Fraud - для ситуацій, коли власник картки сам опротестував свою ж транзакцію. Оскільки законодавець переклав відповідальність за шахрайство на банк, який випустив карту, а платіжні системи, в кінцевому рахунку, переадресували її банкам-еквайєром, проблема Friendly Fraud постала достатньо гостро. Можливе виникнення такої ситуації: магазин продав товар покупцеві, покупець розплатився карткою, а на наступний день банк-емітент збанкрутував. Такі ризики в платіжних системах компенсуються створенням страхового фонду, куди кожен учасник вносить певні суми. Слід пояснити, що частина правил, що стосується депозитів для учасників Visa та MasterCard, закрита для загального доступу.

Ризики торгової точки

У торгової точки виникає ризик неотримання відшкодування. Цей ризик компенсується страховими фондами в самій платіжній системі, а подальша доля залежить безпосередньо від «совісті» банку або Payment Facilitator, з яким торговельна точка підписала договір. При цьому величина ризиків прямо пропорційна числу посередників в ланцюгу проходження грошей. Більше посередників - вищі ризики. Тут слід зазначити, що PSP в даному контексті зазвичай не є посередником, оскільки безпосередньо в процедурі руху фінансових коштів в процесі платежу від покупця до продавця, як правило, не бере, а лише є інформаційним шлюзом, що забезпечує проходження даних про рух коштів між платником, еквайєром та торговою точкою. Простіше кажучи, не існує моменту, коли кошти, рухаються від покупця до продавця, хоча б на мить опиняються на розрахункових рахунках PSP. Завдання PSP в загальному випадку полягає в тому, щоб повідомити Еквайєру карткові дані покупця, отримати від нього підтвердження про успішне списання коштів, після чого повідомити торговій точці, що платіж був здійснений та слід відвантажувати покупцеві товар або надавати послугу, а покупцеві повідомити, що платіж був здійснений і він може очікувати від торгової точки отримання товару або надання послуги.

Одним з ризиків торгової точки є і те, що, як правило, банк-еквайєр переадресує їй штрафи МПС за порушення правил платіжних систем і за перевищення кількості chargeback 'ів.

Під час розвитку електронної комерції, а саме розвитку становлення кредитних карток, суспільство стикалося з численними ризиками та проблемами пов'язаними з безпекою інформації держателів карт, їхніх коштів; фінансовими збитками понесеними Банками емітентами внаслідок шахрайських та злочинних дій; Мерчантами, що здійснюють торгівлю в сфері електронної комерції товарами, що порушує права громадянина на безпечний товар та обов'язок надати товар або послугу споживачеві, що відповідають умовам оферти, а також проблемами пов'язаними з низьким рівнем відповідності торгових точок стандартам торгівлі електронної комерції. Дані ризики та проблеми повністю не вирішені, але зведені до низького відсотка за допомогою правил МПС та опосередкованого втручання держави в електронну комерцію. Ризики в сфері електронної комерції існують і досі як для банків та торгових точок, так і для держателів карт (споживачів). Проте простеження даних ризиків в хронологічному порядку та дослідження їх в сфері відносин електронної комерції дозволяє регулювати ризики втрати коштів під час здійснення електронного платежу, шляхом застосування механізму розподілів вказаних ризиків між суб'єктами здійснення електронного платежу.

РОЗДІЛ 2. РОЗПОДІЛ РИЗИКІВ ТА ЗОБОВ'ЯЗАНЬ УЧАСНИКІВ ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ, УМОВИ ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ОПРОТЕСТУВАННЯ ТРАНЗАКЦІЇ ТА ПРОЦЕС ВИРІШЕННЯ СПОРІВ АРБИТРАЖНИМИ КОМІСІЯМИ МІЖНАРОДНИХ ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

2.1. Правила Visa, що регулюють діяльність учасників платіжної системи

У цьому розділі наведені виписки і пояснення з публічних правил Visa. Виписки і пояснення стосуються загальних вимог, що накладаються на учасників платіжної системи в області електронної комерції. Правила, що відносяться до High-Risk бізнесу не взяті до уваги, оскільки це становить окремий предмет розгляду.

Для того, щоб правильно зрозуміти механізм стримувань та противаг учасників платіжної системи наводимо наступні визначення.

Issuer (емітент) - кредитна організація, учасник платіжної системи, здійснює випуск та обслуговування банківських карт. Виступає гарантом виконання фінансових зобов'язань, що виникають в ході використання цих карт власниками. випущені банком банківські картки протягом всього терміну дії залишаються власністю банку-емітента, а власник карти отримує її лише в користування.

Acquirer (Еквайєр) - кредитна організація, яка організовує точки прийому банківських карт (термінали, банкомати) і здійснює весь комплекс фінансових операцій, пов'язаних з виконанням розрахунків і платежів за банківськими картками в цих точках.

Merchant (Мерчант) - Торгово-сервісне підприємство (ТСП), організація, яка бере платіжні картки до оплати за товари та послуги.

Merchant Account - спеціальний відкритий продавцем транзитний рахунок в банку, який дозволяє приймати платежі по кредитних картах.

Payment Facilitator - агент (третя сторона), який може:

- Підписувати угоди з Мерчант від імені еквайра

- Отримувати відшкодування оброблених транзакцій від еквайра від імені Sponsored Merchant'a

Sponsored Merchant - Мерчант, чиї платіжні сервіси надані Payment Facilitator'ом.

Visa Core Rules містять фундаментальні правила, що стосуються всіх учасників Visa, і встановлюють мінімальні вимоги стосовно всіх учасників, що дозволяють підтримувати збереження, безпеку, стійкість, цілісність та сумісність системи Visa.

The Visa Product and Service Rules містять правила, що стосуються до всіх учасників використання продукту, сервісу, торгової марки Visa, VisaNet, процес вирішення спорів та інші аспекти платіжної системи Visa. The Visa Product and Service Rules також включають експлуатаційні вимоги відносяться до Visa Core Rules.

Відповідно до п. 1.1.1.2 Visa Core Rules транзакція має бути законною як в юрисдикції держателя карти, так і в юрисдикції знаходження Мерчанта (його торгової точки). У разі виникнення конфлікту між правилами Visa та законів або норм, що діють в даному регіоні, в першу чергу, слід опиратися на вимоги місцевих законів і норм [26, с.54]

Будь-який учасник системи Visa повинен визнавати володіння Visa своєю інтелектуальною власністю, включаючи назву Visa, торгові марки Visa, технології Visa, і дати згоду захищати ці права власності і цілісність торгових марок, виконувати відповідні правила Visa в усій своїй діяльності, включаючи емісію, еквайринг та обробку платежів.

Правилами Visa Core Rules передбачено, що на власний розсуд, в будь-який час Visa може сама або через свого агента здійснювати розслідування, розглядати, проводити аудит або обстежувати учасника, його агентів, Мерчантів, Sponsored Merchant'ів, Payment Facilitator'ів, включаючи вивчення приміщень і аудит книг, записів і процедур вищезазначених учасників з метою перевірки відповідності аудиторного правилами Visa, стандартам

бренду та вимогам безпеки; контролювати, розслідувати, оглядати, обстежувати приміщення, книги, записи, порядок ведення процедур для всіх учасників, включаючи вимоги безпеки і контроль якості. А також отримувати від кожного учасника серійно випускається зразок карти Visa, яка включає в себе всі затверджені Visa заходи безпеки. Учасник повинен повною мірою співпрацювати з перевіряючим та забезпечити, щоб його агент, Мерчант, Sponsored Merchant або Payment Facilitator також повністю відкрито співпрацювали з Visa в подібних перевірках, розслідуванні, інспекціях або аудитах. Дане співробітництво має на увазі надання доступу до приміщення та до всіх відповідних записів, відкриття будь-якої інформації за запитом Visa. За відсутності іншої домовленості, то будь-яка подібна перевірка або аудит проводяться за рахунок учасника.

Пункт 1.10.3 передбачає, етапи та обов'язки учасників під час внутрішнього розслідування щодо дійсності та відповідності транзакції Visa Core Rules. Пункт 1.10.3.1 визначає в обов'язковому порядку допомогу іншим учасникам в розслідуваннях. Учасник повинен надавати іншим учасникам допомогу в розслідування шахрайської діяльності з картами Visa або Visa Electron, виконуючи такі завдання, але не обмежуючись ними. Зокрема:

- Опитувати своїх Мерчант, Sponsored Merchant'ов, держателів карт, підозрюваних, свідків і співробітників правоохоронних органів.
- Отримувати зразки почерку, фотографій, відбитків пальців та будь-які інші аналогічні речові докази.
- Відновлювати втрачені, вкрадені або підроблені карти.
- Надавати інформацію відповідним органам для можливого арешту підозрюваних на прохання емітента карт.
- Виконувати будь-які інші слідчі дії, що кваліфікуються як допомогу слідству.

Відповідно до правил Visa Core Rules Емітент повинен включити в свою угоду з власником карти формулювання, що карта не повинна бути використана в протизаконних цілях, включаючи придбання товарів та послуг, заборонених відповідними законами та нормативно-правовими актами.

Емітент повинен забезпечити в письмовому вигляді повне розкриття інформації про будь-які збори, які можуть бути накладені на власника картки при здійсненні транзакції між різними країнами або в разі конвертації валют. Емітент зобов'язаний включити в платіжну виписку держателя карти дані, відправлені в клірингової записи, що ідентифікують повторювані транзакції (автоплатіж, платежі за передплатою та ін.) мерчанта; дозволяють власнику картки зв'язатися з Мерчантом. [26, с.120]

Коли емітент випускає або перевипускає карту, то повинен рекомендувати власнику картки негайно поставити свій підпис в спеціально відведеному для цього місці на карті та повідомити, що для визнання карти дійсною вона обов'язково повинна бути підписана.

Емітент не повинен систематично відмовляти в проведенні операції у відповідь на запит авторизації для операцій з індикатором операції електронної комерції ЕСІ 6, за винятком тих випадків, коли існує безпосередня загроза вчинення шахрайських операцій. Ця заборона не поширюється на карти продукти Visa, випущені з обмеженнями, викладеними і роз'ясненими клієнту-фізичній особі. Visa контролює рівень відмов, що надаються емітентом, за операціями з індикатором електронної комерції (значення 6). Емітент вважається таким, що недотримується стандартів в разі, якщо кількість операцій авторизації перевищує 500 в місяць, з яких 50% і більше будуть відмовами в авторизації.

Емітент повинен забезпечити сервіс по авторизації для всіх своїх власників карток або Мерчантів протягом 24 годин на добу, 7 днів на тиждень.

Visa Core Rules регулює діяльність Еквайєра наступним чином. Еквайєр повинен приймати і відправляти транзакції в interchange тільки від

Payment Facilitator'ів, Мерчантів та Sponsored Merchant'ов, розташованих в межах юрисдикції еквайра.

Еквайер зобов'язаний приймати тільки транзакції від торгових точок Мерчанта, розташованих в межах країни перебування Еквайера, окрім наступних випадків: якщо у Еквайера є ліцензія приймати транзакції від торгових точок мерчанта, що знаходяться в інших країнах; якщо Мерчанти є міжнародною авіакомпанією, і Еквайер працює з нею відповідно до положень програми International Airline Program; якщо торгова точка Мерчанта знаходиться всередині периметру військової бази, посольства, консульства або міжнародної правової організації (наприклад, Організація Об'єднаних Націй), розміщених на території іншої держави. Payment Facilitator не повинен укласти договір зі Sponsored Merchant, що знаходяться за межами країни, в якій знаходяться Payment Facilitator і його еквайер.

Проте існують винятки. Якщо Sponsored Merchant є міжнародною авіакомпанією, і Еквайер і Payment Facilitator підтримують відносини відповідно до положень програми International Airline Program. А також Sponsored Merchant знаходиться в межах периметра військової бази, посольства, консульства або міжнародної урядової організації, розміщених на території іноземної держави. Visa відносить такі Sponsored Merchant'и, що знаходяться в межах країни розташування еквайра, в його внутрішній території. Також винятком з цих правил є США і Канада. Іншими словами, Payment Facilitator з США може укласти договір зі Sponsored Merchant'ом з Канади.

До підписання угоди з Мерчантом Еквайер або Payment Facilitator повинні упевнитися, що майбутній мерчанти є фінансово відповідальним, не залучений ні в яку діяльність, яка може завдати шкоди системі Visa і бренду Visa та веде діяльність в межах дозволеної юрисдикції. Еквайер і Payment Facilitator повинні також встановити, що не існує якої-небудь компрометуючої інформації про осіб, які очолюють бізнес мерчанта.

Під час здійснення транзакції Еквайер не повинен свідомо приймати

від Мерчанта для передачі в платіжну систему Visa транзакції, що є не законними, або якщо Еквайєр або Мерчанти сумніваються в їх законності. Еквайєр повинен гарантувати, що його Мерчанти, що виконують електронну комерцію (e-Commerce Merchant) пропонують такі методи захисту даних власника картки, як технологія Verified by Visa або Secure Sockets Layer (SSL).

Visa може заборонити Мерчанта, Sponsored Merchant'у, Payment Facilitator'у або іншої організації, а також одному з їх керівників участь в програмі Visa або Visa Electron за будь-якої причини, яку вона вважатиме доцільною. До них відносяться:

- шахрайська діяльність;
- надання звітності, яка не є результатом взаємодії між власником картки і Мерчантом або Sponsored Merchant'ом;
- укладення угоди з Еквайєром або Payment Facilitator'ом під новим іменем з метою обійти правила Visa;
- діяльність, яка призводить Еквайєра до повторюваних порушень правил Visa;
- діяльність, яка привела Visa до заборони Merchant'у, Sponsored Merchant'у або Payment Facilitator'у брати участь в програмі Visa або Visa Electron;
- перевищення лімітів, встановлених Global Merchant Chargeback Monitoring Program (Глобальна програма моніторингу опротестування);
- будь-яка інша активність, яка може привести до надмірних економічних труднощів або втрати ділової репутації системи Visa.

Пункт правил 1.10.1.4 Visa Core Rules встановлює відповідальність Еквайєра за заборону членства учасника. Еквайєр відповідальний за всі витрати, понесені Visa в зв'язку з відмовою еквайєра в встановлені терміни відключити мерчанта, Sponsored Merchant'a або Payment Facilitator'a. Це

включає в себе витрати на адвоката і вартість судового розгляду, здійсненого Visa для захисту ділової репутації системи Visa або запобігання подальшого заподіяння шкоди учасниками та власникам карт [26, с.118].

У будь-якому регіоні, де може знадобитися збір інформації про Мерчанта, Еквайєр або його агент повинні надати Visa відповідну інформацію на кожного свого Мерчанта або Sponsored Merchant'a. Інформація повинна бути точною, оновленою (у випадках, якщо ця інформація змінюється), і лише у форматі установленим Visa.

Еквайєр, що приймає заявки на підключення Мерчанта (Merchant applications), повинен вказати вимоги, прописані для його регіону, що пред'являються до Мерчанта, на своєму сайті.

Відповідно п. 5.2.1.2 Due Diligence Review of Prospective Merchant or Sponsored Merch, перш, ніж з Мерчантом або Sponsored Merchant'ом буде укладено угоду про співпрацю, Еквайєр або Payment Facilitator повинні провести відповідну експертизу з метою переконатися в його відповідності зобов'язанням відправляти в систему VisaNet тільки легальні транзакції. Еквайєр повинен присвоїти торговій точці мерчанта такий МСС, який найбільш точно описує бізнес мерчанта. Еквайєр повинен присвоїти два або більше МСС-кодів торговій точці мерчанта у випадках, якщо:

- Мерчанта встановив автоматизовану паливо роздавальну колонку і продає не тільки паливо, але і інші товари або послуги.
- На території однієї і тієї ж торговій точки мерчанта розташовані різні напрямки його бізнесу, а також якщо застосовується одна з наступних умов:
 - У еквайєра підписано окрему угоду з Мерчантом на кожен вид бізнесу, який він веде.

- Кілька торгових точок мерчанта, розташовані в одних і тих же приміщеннях, мають різні назви.

- Один з типів бізнесу мерчанта відноситься до категорії High-Brand Risk Merchant (високоризиковий бізнес).

- Інтернет-магазин мерчанта містить посилання на інші його інтернет-сайти, і кожен сайт слід віднести до різних MCC[26, с.312].

Відповідно п. 1.5.2.1 Merchant Agreement Requirements Еквайер повинен укласти угоду з кожним зі своїх Мерчантів для прийому карт Visa, і, якщо це дозволено, карт Visa Electron. Payment Facilitator повинен мати угоду з кожним зі своїх Sponsored Merchant'ов. Угода повинна включати текст, який вимагає від заходів Мерчанта наступне:

- Виконувати свої зобов'язання за угодою відповідно з діючими законами і правилами.
- Дотримуватися правил Visa щодо використання торгових марок, що належать Visa, прийому карт Visa, ризик-менеджменту, обробки транзакцій і будь-яких продуктів Visa, програм або сервісів, які є для мерчанта обов'язковими або в яких він вирішив брати участь.
- Свідомо не обробляти транзакції, які є незаконними або представляються Мерчантові незаконними.
- Усвідомлювати і не перешкоджати праву Visa обмежити або розірвати угоду Еквайра з Мерчантом або угоду Payment Facilitator'a зі Sponsored Merchant'ом.

Мерчант повинен вказати в своїй торговій точці відповідний товарний знак, що належить Visa, для підтвердження того, що він приймає карти цієї системи, за винятком якщо він не має справ з широкою публікою (наприклад, приватний клуб); це заборонено правилами торгової асоціації [26, с.314].

Для запобігання шахрайським операціям по здійсненню електронного платежу, Мерчант повинен скасовувати транзакцію на стадії авторизації

платежу. Відповідно п. 5.8.4.5 Merchant Submission of Authorization Reversals, Мерчант повинен відправляти запит на скасування авторизації (Authorization Reversal) в наступних випадках:

- На суму авторизації, якщо транзакція ще не завершена.
- На різницю між фінальної сумою транзакції і сумою авторизації, якщо фінальна сума транзакції менше суми авторизації.
- Для транзакції, ініційованої в Card-Present Environment, протягом 24 годин від вихідної авторизації.
- Для транзакції, ініційованої в Card-Absent Environment, протягом яких:
 - 72 годин від вихідної авторизації,
 - 7 календарних днів від початкового запиту авторизації, якщо розмір фінальної суми авторизації менше, ніж розмір запиту авторизації.
- Для готелів, компаній з прокату автомобілів або круїзних ліній, протягом 24 годин після чекаута, повернення орендованої машини або дати висадки.
- Для транзакцій, які передбачають додаткову авторизацію в транзитних Мерчант (MCC4111, 4112, or 4131), протягом 24 годин від фінальної авторизації.

Visa Core Rules передбачає вимоги до сайтів Мерчантів, що здійснюють електронну торгівлю. Сайт мерчанта, що є інтернет-магазином, повинен обов'язково містити таку інформацію:

- Контакти служби підтримки покупців, включаючи email і телефону номер.
- Адреса, включаючи країну постійного місцезнаходження мерчанта або Sponsored Merchant'a, при цьому розташований:

- На тому ж екрані, що і екран оформлення замовлення, де буде вказана фінальна сума транзакції,
 - У послідовності веб-сторінок, доступних для перегляду власнику картки в процесі оформлення замовлення.
- Правила компанії по доставці товарів.
 - Можливості забезпечення безпеки і політику передачі платіжних даних карти.

В питаннях безпеки в відображенні даних карти зазначається, що Мерчант, провідний електронну комерцію, не повинен відображати на екрані всі цифри номера платіжної картки на своєму сайті. МOTO-Мерчант (Mail Order Telephone Order, продавець, пропонуючи свої товари / послуги поштою або телефоном) повинен розкривати інформацію про країну перебування його торговельної точки в той момент, коли пропонує різні варіанти оплати покупцеві-власнику картки [26, с.382].

Повторні або рекурентні платежі, які здійснює користувач, мають бути забезпечені Мерчантом наступним чином. Для рекурентної транзакції мерчант повинен забезпечити виконання всього нижченаведеного:

- Отримати юридично підтверджена згода власника карти на періодичні списання за рекурентні товари або послуги. Цей дозвіл повинен включати як мінімум:
 - Розмір повторюється транзакції, якщо рекурентні транзакції не мають на увазі різних сум списання.
 - Частоту повторюваних списань.
 - Період, на який отримано даний дозвіл на автоплатежі від власника картки.
 - У випадку, якщо передбачаються додаткові збори - підтвердження будь-якого додаткового збору і розкриття всієї пов'язаної з ним інформації.

- Зберігати дозвіл власника картки протягом всього терміну рекурентних сервісів і надавати його на запит емітента.
- Надавати онлайн процедуру скасування автоплатежу, якщо замовлення на товар або послугу від власника картки був прийнятий онлайн.
- Не вмикати часткову оплату за товари або послуги, куплені в рамках однієї транзакції.
- Не вмикати додаткові фінансові витрати в одну транзакцію.
- Отримувати авторизацію для кожної транзакції в одній серії.
- Не завершувати рекурентні транзакції за межами періоду, дозволеного власником картки, або якщо мерчант отримує відмову в авторизації (Decline Response) або повідомлення про відміну від власника картки.
- Не відправляти транзакції для авторизації більше 4 разів в межах 16 календарних днів з дня першого відмови в авторизації (Decline Response), якщо відмова має один з наступних кодів:
 - 05 (Authorization declined) - відмова в авторизації;
 - 51 (Insufficient funds) - нестача коштів;
 - 61 (Exceeds approval amount limit) – перевищення дозволеної суми;
 - 65 (Exceeds withdrawal frequency limit) - перевищення дозволеної частоти операцій.

Також Мерчант не повинен відправляти транзакцію для авторизації повторно, якщо транзакцію отримує Pickup Response (вимога вилучення карти) або Decline Response (відмова в авторизації) з кодами 54 (Expired Card, закінчився термін дії карти), 14 (Invalid Account Number [no such number], невірний номер карти) або 57 (Transaction not permitted, транзакція не дозволена).

Пункт 5.10 Transaction Receipt Requirements включає в себе вимоги до

чеків або електронної квитанції, які має надати Мерчат покупцеві. Якщо Мерчант пропонує власнику картки електронну квитанцію замість паперового чека, то він зобов'язаний виконати наступні вимоги:

- Інформувати власника картки про способи доставки квитанції (наприклад, email, бездротове доставлене повідомлення (Wirelessly delivered message, WDM), посилання в бездротовому доставлені повідомленні) і про терміни її доставки.

- Надати квитанцію в статичному форматі, яка не може бути зміненою після того, як була створеною.

- Якщо надано посилання на вебсайт, додати чіткі інструкції для власника картки для доступу до квитанції на сайті та її скачуванню.

- Надати інструкції для власника картки, як отримати квитанцію в разі, якщо він її не отримав.

- Зробити квитанцію доступною як мінімум на 24 години після завершення транзакції.

- Не зберігати і не використовувати персональну інформацію, надану власником картки, з метою запобігання створення нових електронних квитанцій без згоди власника карти.

- Включити обидва нижченаведених пункту в заголовок електронного повідомлення або в перший рядок WDM:

- Найменування Мерчанта в тому вигляді, як воно відображено в кліринговому запису та в платіжній виписці власника картки.

- Ярлик, який вказує, що електронний лист або WDM, що містить копію квитанції власника картки або посилання на копію квитанції власника картки.

Квитанція і чек повинні містити всі нижченаведені елементи.

Елементи з яких складаються чек та квитанції

Обов'язковий елемент	Додаткові вимоги
Номер карти або токен	Номер карти або токена, за винятком останніх 4-ох цифр, повинен бути замаскований або прихований на копії квитанції власника картки
Код авторизації	Відноситься тільки до транзакцій, які були авторизовані емітентом
Назва платіжної системи	Повинно містити слово "Visa"
Опис товарів або сервісів	Опис покупки
Розташування мерчанта	Місто місцезнаходження мерчанта, штат / провінція
Найменування мерчанта Merchant'a	Назва, яку Мерчантист використовує для ідентифікації перед своїми покупцями Для транзакції з залученням Payment Facilitator'a або High-Risk Internet Payment Facilitator'a, назва Payment Facilitator'a і Sponsored Merchant'a
Політика повернення товару	Відповідно до розділу 5.4.2.4, «Disclosure to Cardholders of Return and Refund Policies »
Сума транзакції та символ валюти транзакції	Загальна сума за всі продані в один і той же час товари і надані власнику картки послуги, включаючи податки і збори, будь-які коригування ціни та знижки. Символ транзакції, що позначає валюту транзакції повинен бути також включений в чек. Якщо символ або ідентифікатор валюти не включений, за замовчуванням, валютою угоди вважається валюта країни проведення транзакції.
Дата транзакції	Дата транзакції
Тип транзакції	Один з наступних: <ul style="list-style-type: none"> • ATM Cash Disbursement • Cash-Back with no purchase • Credit • Manual Cash Disbursement • Prepaid Load • Purchase

Visa Core Rules регулює діяльність Payment Facilitators встановлюючи такі правила.

5.3.1 Acquirer Responsibilities and Liabilities in Payment/Facilitator Agreements. Відповідальність Еквайра по відношенню до Payment Facilitator.

Відповідно пункту 5.3.1.1 Required Content of Payment Facilitator

Agreement Еквайєр повинен включити в угоду з Payment Facilitator'ом всі нижченаведені пункти:

- Умова того, що Payment Facilitator укладає угоду з кожним своїм Sponsored Merchant'ом.

- Право еквайєр негайно відключити Sponsored Merchant'a або Payment Facilitator'a при наявності достатніх підстав або встановлення факту шахрайської або іншої незаконної активності за запитом Visa.

- Твердження, що вказують що Payment Facilitator:

- Несе відповідальність за всі дії, бездіяльності, оскарження власників карток та інші питання, пов'язані з сервісом підтримки власників карток, викликані Sponsored Merchant'ами Payment Facilitator'a.

- Несе фінансову відповідальність за кожну транзакцію, оброблену від імені Sponsored Merchant'a або за будь-яку оскаржувану транзакцію або кредит.

- Не повинен переносити або намагатися перенести свою фінансову відповідальність, звертаючись з проханням або вимогою до власнику картки відмовитися від своїх прав на оскарження транзакції.

- Не повинен дозволяти Sponsored Merchant'у переносити або намагатися перенести свою фінансову відповідальність, виносячи прохання чи вимоги до власнику картки відмовитися від своїх прав на оскарження транзакцій.

- Не повинен обробляти транзакції від імені іншого Payment Facilitator'a.

- Не повинен укладати угоду зі Sponsored Merchant, якщо з ним угода була розірвана за вказівкою Visa або державному запиту.

- Не повинен обробляти транзакції від Sponsored Merchant 'ів за межами юрисдикції еквайра.

- Повинен надати імена керівників і їх країну проживання для кожного зі своїх Sponsored Merchant'ов в Visa за її запитом.

- Повинен гарантувати, що його Sponsored Merchant'и відповідають Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) та Payment Application Data Security Standard (PA-DSS) [26, с.504].

Пункт 5.3.1.2 Acquirer Responsibility for Payment Facilitators and Sponsored Merchants передбачає, що Еквайер несе відповідальність за Payment Facilitators і Sponsored Merchants. Sponsored Merchant буде вважатися Мерчантом еквайра свого Payment Facilitator'a. Еквайер, який укладає угоду з Payment Facilitator'ом, несе відповідальність за дії, бездіяльності та інші несприятливі умови, викликані Payment Facilitator'ом і його Sponsored Merchant'ами, включаючи, але не обмежуючись наступним:

- Відповідні судові витрати.
- Виплати на користь Payment Facilitator'a або Sponsored Merchant'a. Дії або бездіяльність, викликані Sponsored Merchant'ом, будуть розглядатися як дії і бездіяльності, викликані Payment Facilitator'ом, і як дії і бездіяльності, викликані еквайером. Організація, яка обробляє транзакції, отримує виплати, або укладає угоду з еквайером від імені мерчанта вважається Мерчантом, якщо до неї застосовні всі наступні умови:
 - Організація представляє себе як продавець товарів або послуг власнику картки.
 - Організація використовує своє ім'я для позначення своєї торгової точки.

- Організація надає допомогу власнику картки в разі необхідності вирішення спорів.

В іншому випадку, організація вважається Payment Facilitator 'ом. Visa залишає за собою право самостійно визначати чи є організація Payment Facilitator'ом або Мерчантом. Visa може використовувати для цього рішення наступні критерії:

- Чи володіє компанія або отримує чи має вона право на володіння товарами або послугами,
- Реєструє дохід від продажів як прибуток,
- Чи надає вона службу підтримки своїм покупцям і займається поверненнями.

Організація, яка діє і як Payment Facilitator, і як Merchant, повинна дотримуватися правил Payment Facilitator'a у випадках, коли вона виступає в ролі Payment Facilitator, і правил Мерчанта у випадках, коли виступає як Мерчант [26, с.322].

Пункт 5.3.1.3 Acquirer Responsibilities Regarding Payment Facilitators (Updated) визначає вимоги, яким має відповідати Payment Facilitators. Якщо Еквайєр укладає угоду з Payment Facilitator'ом, то повинен дотримуватися всі наступні умови:

- Мати добру репутацію у всіх програмах управління ризиками Visa.
- Бути фінансово стабільним (відповідно до критеріїв Visa)
- Відповідати мінімальним вимогам капіталізації.
- Забезпечити, що реєстрація Payment Facilitator'a підтверджена експертами Visa до початку обробки транзакції від імені Payment Facilitator'a або його Sponsored Merchant'ов. Якщо Payment Facilitator відноситься до високо ризикованого бізнесу, він повинен бути

zareestrovaniy vidpovidnim chinom, navit' yakcho Payment Facilitator buv do t'ogo v zhe zareestrovaniy v Visa.

- Yakcho richniy oborot Payment Facilitator'a, sho znahoditsya v yurisdikcii Ekvayera, pereviщує 50 mil'yoniv dollariv, to do n'ogo vinoсят'sya dodatkovі vimoги, dokladno zaznacheni v pershodжерелі.
- Ne dozvolяти Payment Facilitator'у spivpracoвати zi nastupnimi grupami Merchantiv:
 - Internet-aptekami;
 - Kompaniyam, yakі zaymayutsya MOTO ((Mail Order Telephone Order, prodavets, proponeє svoі tovari abo poslugи poштою abo telefonom)
- Za zapitom Visa, vidpraviti v kompaniyu zvit pro aktivnist' Sponsored Merchant'ov svoго Payment Facilitator'a, yakий vkluchae dlya kozhnogo Sponsored Merchant'a nastupnu informatsiyu:
 - Naymenuвання Sponsored Merchant'a, vказane v tochnosti, yak voно vidobrazhaetsya v poli imeni merchanta.
 - DBA-identifikator.
 - Naymenuвання Payment Facilitator'a.
 - Shomisiychniy ob'syag tranzaktsiy i їх suma.
 - Shomisiychniy ob'syag i suma chargeback'ov.
- Zabezpechiti, sho Sponsored Merchant'i yogo Payment Facilitator 'и vikonyuyut vsі pravila, sho поширюються na diyalnist' Merchanta.
- Garantuvati, sho yogo Payment Facilitator'i nadaoyut klient'skyiy servis pidtrimki bezposередньо abo cherez svoіх Sponsored Merchant'ov.

Mіsцезnahodженням Payment Facilitator moze buti odne z nastupnih mіsць:

- Mіsце vedenня osnovnoї diyalnosti Payment Facilitator'a.
- Yakcho Payment Facilitator працює vidrazu v dekil'kox kraїnah, to kraїna, do yakoy mozhna vidnesti vsі nizhchenavedeni tverdження:

- Payment Facilitator використовує місцеву адресу в цій країні для свого листування та відправки судових позовів.

- Payment Facilitator виплачує в цій країні податки на доходи, отримані від надання послуг з прийому карт (якщо в даній країні передбачені подібні податки).

- Payment Facilitator відкрив в цій країні банківський рахунок, на який надходить прибуток від надання своїх сервісів Sponsored Merchant'ам.

- Payment Facilitator здійснює свою діяльність в відповідно до законів даної країни [26, с.323].

Оператор Платіжної системи має право на стягнення штрафів і застосування інших штрафних санкцій відповідно до дійючих Правилами. Обов'язки по їх виконанню покладаються на уповноважених представників Visa. Такі санкції є доповненням до інших прав Visa на забезпечення виконання встановлених вимог, передбачених іншими положеннями Правил, а також законодавчими нормами держави.

Таблиця 2.2

Перелік штрафних санкцій

Порушення	Вид покарання
Перше порушення будь-якого з положень правил	Лист-попередження із зазначенням дати внесення виправлення або усунення порушення і штраф у розмірі 1000 дол.
Друге порушення аналогічного положення Правил, допущене протягом 12 місяців з моменту першого порушення	Штраф в 5000 дол.
Третє порушення аналогічного	Штраф в 10 000 дол.

положення Правил, допущене протягом 12 місяців з моменту першого порушення	
Четверте порушення аналогічного положення Правил, допущене протягом 12 місяців з моменту першого порушення	Штраф в 25 000 дол.
Виставлення порушнику будь-якого штрафу (ів) протягом 12 місяців, сума якого (их) дорівнює або перевищує 25 000 доларів	Додатковий штраф у розмірі сумарних стягнень, виставлених порушнику

Visa повинна повідомити свого учасника про те, що він порушив або продовжує порушувати Правила, і встановлює точні строків її виплати, та усунення цього порушення. Будь-яке подібне повідомлення має містити наступну інформацію: причини застосування штрафних санкцій; сума стягнення; повідомлення про те, що учасник має право оскаржити факт порушення і / або суму штрафів.

Всі штрафи стягуються Visa з учасників платіжної системи. Останні, в свою чергу, несуть відповідальність за сплату всіх штрафів, незалежно від того, оплачують вони їх самостійно, передають їх іншій стороні або збільшують їх суму при виставленні рахунку свого клієнта (власника картки або Мерчант-точку). Учасник при цьому не має права повідомляти своїм клієнтам про те, що Visa стягує будь-які штрафи в відносно їх діяльності.

Після відправки учаснику відповідного повідомлення, Visa стягує з нього всі належні штрафи в рамках електронних розрахунків.

Учасник зобов'язаний відповісти на повідомлення про проведення перевірки порушення і надати на вимогу Visa всю необхідну інформацію щодо порушення, в рамках якого ведеться перевірка. Ця відповідь і іншу

запитувану інформацію необхідно надати в зазначений термін поштою, через кур'єрську службу доставки, факсом, особисто в руки, за допомогою електронної пошти або інших електронних засобів зв'язку.

Повторні порушення Правил Visa передбачають підвищення штрафів або інші більш серйозні санкції. Порушення будь-якого з положень Правил кваліфікується як повторне тільки в разі, якщо порушник не усунув попереднє порушення до встановленої в повідомленні дати. У разі незгоди з виявленим порушенням або накладеним стягненням, учасник має право опротестувати їх і подати Visa претензію, складену з дотриманням таких вимог:

- письмова претензія повинна бути отримана Visa протягом 30 днів з моменту отримання учасником повідомлення про порушення або штраф.
- учасник повинен надати будь-яку нову або додаткову інформацію, необхідну для обґрунтування своєї скарги.
- з учасника списується комісія (в розмірі \$ 5000) в момент виставлення апеляції. У разі, якщо скарга учасника буде задоволена, учасник отримає компенсацію в розмірі, еквівалентної суми виплаченої раніше комісії.

Спираючись на інформацію, надану учасником-порушником в рамках перевірки за фактом порушення, Visa приймає своє рішення за скаргою. Від кожного учасника Visa вимагає аргументовано обґрунтувати свою претензію та надати аргументи, які підтверджують його правоту. Рішення за скаргою є остаточним і оскарженню не підлягає.

Отже, проаналізовано корпоративний правовий акт Visa Core Rules, що визначає обов'язки основних учасників розрахункових операцій: Емітента, Еквайєра, Мерчанта, Payment Facilitator'а. Окрему увагу слід приділити корпоративному акту Visa Core Rules, який за своєю правовою природою є унікальним явищем в світовій юридичній практиці. Visa Core Rules є універсальним та багато диференційованим правовим актом, що зводить до

мінімуму ризику несення фінансових збитків суб'єктів електронного платежу та збалансовано розподіляє зобов'язання учасників платіжної системи таким чином, що дає можливість чітко розмежувати де закінчується зобов'язання одного учасника платіжної системи та розпочинається правова відповідальність іншого. Важливими аспектами даного корпоративного акта є те, що він побудований на відповідних законодавчих вимогах держав та міжнародних організацій та потреб забезпечення фінансової безпеки громадян до банків, торгових точок та розрахункових агентів. Visa Core Rules має досить значний об'єм та детальну регламентацію норм, що спрямовані на практичне застосування. Саме деталізовані норми дозволяють чітко розподілити права та обов'язки учасників платіжної системи.

2.2. Умови пред'явлення опротестування транзакції

Спеціаліст відділу ризиків банку-еквайра повинен мати уявлення про всі типи chargeback'ів, розуміння, в яких випадках chargeback можна визнати недійсним, яка підтверджує документація потрібна для виставлення повторного пред'явлення до платежу (representment'a) для того, щоб успішно відстоювати інтереси Мерчанта. Повний опис цих понять наводиться за посиланням: <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rulespublic>, частина 11.1.9 «Chargeback Reason Codes» [26, с.861].

Розглянемо деякі з таких ситуацій більше детально.

30 - Services Not Provided or Merchandise Not Received / Ненадання товару і ненадання послуг.

Умови пред'явлення.

Власник карти брав участь в транзакції, тобто сплатив товар або послугу, але не отримав їх. Причини можуть бути різноманітними, але узагальнено позначимо їх так: мерчант не захотів або не зміг надати їх покупцеві. В цьому випадку chargeback буде вважатися недійсним, якщо скасування електронного платежу відбулося в ситуації:

- до настання очікуваної дати доставки товару, або послуги;
- коли товар був затриманий митницею країни власника карти;
- в рамках транзакції, яку власник картки оголосив шахрайською;
- коли відбулася суперечка щодо якості товару або наданої послуги;
- мав місце початковий платіж транзакції з відкладеною доставкою (Delayed Delivery Transaction), решта суми не була оплачена покупцем, і мерчант бажає і в стані надавати товари або послуги.

Часові рамки для chargeback'у.

Якщо це правило може бути застосовано, то до ініціації процедури chargeback'a, Емітент повинен почекати 15 календарних днів від:

- дати транзакції в разі, якщо дата, коли послуги очікувалися бути наданою, або дата поставки товару не були вказані;
- дати, коли власник карти повернув або спробував повернути товар для випадків, коли товар був повернений через більше обумовленого терміну доставки.

Chargeback повинен бути оброблений не пізніше 120 календарних днів від дати обробки транзакції. Для випадків, в яких товари або послуги очікуються до постачання після дати транзакції, обробка chargeback'у повинна відбутися не пізніше 120 календарних днів від кінцевої дати, коли очікувалося отримання товару або надання послуги, або від дати, коли власнику картки вперше стало відомо про те, що товари або послуги не будуть йому надані. Так чи інакше, цей термін не може перевищувати 540 календарних днів з дати обробки транзакції.

41 - Cancelled Recurring Transaction / Скасування повторюваних, періодичних транзакцій (Скасування підписки на регулярні списання)

Умови пред'явлення:

- Власник картки заборонив списувати гроші зі свого рахунку для періодичної транзакції (Recurring Transaction).
- Еквайєр або Мерчант отримали повідомлення про закриття рахунку держателя картки до того, як була оброблена транзакція.
- Початкова транзакція підписки на регулярне списання була повернена, і держатель картки не продовжував свою заявку на регулярне списання.

Chargeback в цій ситуації є недійсним, тільки якщо мова йде про оплату товару або послуги в розстрочку (Installment Transaction) [25, с.861].

53 - Not as Described or Defective Merchandise. Товари або послуги неналежної якості.

Умови пред'явлення:

- товар або послуга не відповідають опису на квитанції, супроводжуючу транзакцію, або іншій документації, пред'явленої під час покупки;
- набутий товар пошкоджений або несправний;
- власник карти оскаржує якість товарів або послуг;
- товар був ідентифікований як підробка власником інтелектуальної власності або його уповноваженим представником, митним органом, правоохоронними органами, іншим державним органом або незалежним експертом;
- Власник картки заявляє, що умови продажу були спотворені Мерчантом.

Chargeback визнається недійсним, якщо:

- мова йде про кешбек як про частину Visa Cash-Back Transaction;
- спір стосується податку на додану вартість (ПДВ);
- сталася транзакція, в якій повернений товар утримується будь-яким митним органом, за винятком митного органу країни місцезнаходження мерчанта;

- спір належить виключно до якості наданих товарів або наданих послуг.

Часові рамки Chargeback'у. Якщо не вказано інше, Chargeback повинен бути оброблений не пізніше 120 календарних днів від:

- дати обробки транзакції;
- для товарів або послуг, замовлених «на» або «до» дати обробки транзакції, а також для тих товарів, які відправлені покупцю після дати обробки транзакції - дати, коли держатель карти отримав товари або послуги;
- для транзакції з відкладеною доставкою - дата обробки балансової частини транзакції;

До початку процедури ініціації chargeback'у емітент повинен почекати 15 календарних днів від дати, на момент настання якої власник картки повернув або зробив спробу повернути товар або відмовився від надання послуги.

Chargeback повинен бути оброблений не пізніше 120 календарних днів від кінцевої дати, коли власник картки очікував отримати товар або послуги, або ж від дати, коли йому вперше стало відомо, що товар не буде отримано або послуга не буде надана. У будь-якому випадку, ці терміни не повинні перевищувати 540 календарних днів від дати обробки транзакції.

Слід зазначити, що існують випадки, коли термін обробки скорочується вдвічі. Chargeback повинен бути опрацьований не пізніше 60 календарних днів від дати отримання емітентом від держателя карти першого повідомлення про виникнення суперечки, якщо виконані три умови:

- є доказ про попередні переговори між держателем карти і Мерчантом про спроби врегулювання спору;
- вищезгадані переговори відбулися протягом 120 днів з дати обробки транзакції;

- дата обробки chargeback'a настала не пізніше 540 календарних днів від дати транзакції [26, с.861].

74 - Late Presentment / Суттєва затримка обробки транзакції

Умови пред'явлення:

- Транзакція не була оброблена у відведені на неї тимчасові рамки.
- Номер карткового рахунку був заблокований або закритий на час обробки chargeback'у.
- Дата здійснення транзакції на більш ніж 180 календарних днів випереджає дату обробки цієї транзакції.

Chargeback можливий тільки у випадках, якщо дата обробки транзакції перевищує встановлені терміни (рахунок ведеться від дати проведення транзакції):

- Для Visa Electron - 6 календарних днів.
- Для банкоматів або транзакцій поповнення - 10 календарних днів.
- Для інших транзакцій - 30 календарних днів [26, с.861].

75 - Transaction Not Recognized / Нерозпізнана транзакція

Умови пред'явлення. Власник картки не розпізнає транзакцію та пов'язану з нею додаткову інформацію в клірінговому запису, або держателю карти потрібна допомога в ідентифікації транзакції.

Chargeback визнається недійсним, якщо транзакція відноситься до однієї з наступних ситуацій:

- для обробки транзакції емітент використовував Retrieval Request з кодом 33 (запит аналізу шахрайство) або Request з кодом 34 (запит за юридичним процесом);

- еквайєр надав для виконання транзакції усі потрібні данні, зазначені в параграфі 5.10.4.1 «Required Substitute Transaction Receipt Content for T & E / Travel Transactions »;
- індикатор транзакції Lodging / Car Rental No-Show в клірінговому записі дорівнює 1;
- тримач карти оголосив транзакцію шахрайської;
- транзакція відноситься до Visa Easy Payment Service [26, с.861].

80 - Incorrect Transaction Amount or Account Number / Невірна сума або номер рахунку. Умови пред'явлення:

- сума транзакції є невірною, або сталася помилка додавання або перестановки;
- номер рахунку, оброблений через VisaNet, не збігається з номером рахунку на квитанції транзакції;

Chargeback недійсний, якщо мова йде про транзакції:

- T & E (Travel & Expense, «витрати на подорожі»), в якій передбачена різниця між вказаною ціною і реальною вартістю, списаної Мерчантом;
- No-Show або Advance Deposit [26, с.861].

83 - Fraud - Card-Absent Environment / Шахрайські ситуації та транзакції проведені в ситуаціях фізичної відсутності карти

Умови пред'явлення:

- власник картки не виконував авторизацію або не приймав участь в транзакції, проведеної за фізичної відсутності карти (Card-Absent Environment);
- шахрайська транзакція була проведена в Card-Absent Environment з використанням номеру рахунку, для якого була випущена дійсна карта, або номер рахунку є простроченим, і авторизація власника не була одержана.

Chargeback вважається недійсним у таких випадках:

- відбувалася екстрена видача готівки;
- для транзакції були виконані дві умови: CVV2 в коді відповіді повідомлення авторизації дорівнює U (емітент не приймає участі в програмі CVV2), а також індикатор присутності CVV2 в запиті авторизації дорівнює:
 - 1 (CVV2 значення присутній);
 - 2 (CVV2 є на карті, але нерозбірливий);
 - власник картки стверджує, що на карті відсутня CVV2.
- транзакція проведена в ході покупки через інтернет, при цьому виконані наступні вимоги: CVV2-індикатор присутності в запиті авторизації дорівнює 1 (CVV2 значення присутне), в коді відповіді повідомлення авторизації CVV2 дорівнює N (Не збігається), і при цьому запит авторизації був схвалений.
- авторизація власника картки була отримана [26, с.861].

86 - Paid by Other Means / Оплата іншими способами

Умови пред'явлення. Власник картки заплатив за товар або послуги іншим способом. Chargeback недійсний, якщо мова йде про наступні ситуації:

- початковий платіж транзакції належить до покупки із відкладеною доставкою, при цьому балансовий платіж не авторизований та не був компенсований іншим способом.
- оплата послуг була проведена на адресу двох різних Мерчантів, та є доказ, що платіж пройшов через одного мерчанта до іншого (як приклад можна привести оплату послуг, проведеною платежем від тур-агента до Т & Е-Мерчант).

93 - *Merchant Fraud Performance Program / Програма за оцінкою шахрайства*. Умови пред'явлення:

- Visa повідомила емітента, що транзакція була ідентифікована як Merchant Fraud Performance Program, і при цьому емітент не оскаржив транзакцію під іншим кодом причини.

Chargeback недійсний тільки в разі екстреної видачі готівки. Тимчасові рамки за даним типом chargeback'a складають 120 днів від дати ідентифікації Merchant Fraud Performance Program [26, с.743].

Опротестування транзакції суб'єктом здійснення електронного платежу має вагоме значення як для ринку електронної комерції, так і економіки в цілому. Chargeback є необхідним явищем та являє собою «шестерню поворотного механізму» в системі економіки, що захищає суб'єкта електронного платежу від помилки та дозволяє стабільно та ефективно функціонувати її учасникам. Chargeback та його розвиток на типи забезпечує дотримання прав споживчів, що в свою чергу спонукає інших учасників платіжної системи добросовісно виконувати свої зобов'язання, що в свою чергу сприяє розвитку економіки. Умови пред'явлення chargeback'у уніфікують неправомірну поведінку учасників платіжної системи та сприяють ефективному вирішенню спірних ситуацій.

2.3. Процедура опротестування транзакції учасниками платіжної системи

Кожен учасник Visa несе повну відповідальність за еквайринг своїх Мерчантів для прийому карт Visa, включаючи відповідальність за виплату відшкодування, а також за їх відповідність правилам Visa [26, с.118]. Нагадаємо, що еквайєр відповідальний за всі дії, бездіяльність та інші несприятливі умови Payment Facilitator'a і його Sponsored Merchant'ов, включаючи, але не обмежуючись:

- Судовими витратами
- Виплатами відшкодувань Payment Facilitator'у або Sponsored Merchant'у

Фактично, варто розуміти, що за будь-які дії Merchant'ів, Payment Facilitator'ов і Sponsored Merchant'ов перед МПС, в першу чергу, відповідальність несе еквайер. Саме на еквайер накладаються штрафи з боку МПС, і тільки після цього еквайер, виходячи зі своїх угод з Мерчантами, Payment Facilitator'ами і Sponsored Merchant'ами, може перекладати ці штрафи на них.

Chargeback (тобто, повернутий платіж) - процедура опротестування транзакції банком-емітентом (з метою захисту прав платника), при якій сума платежу безакцептно стягується з одержувача (банку-еквайра) і повертається платнику, після чого обов'язок доведення істинності транзакції покладається на одержувача.

Правила, що описують процес оскарження для Visa, прописані в розділі 11 Правил Visa. Стадії транзакції:

1. Перше подання (Початкова Транзакції) / First presentment (Initial Transaction)
2. Перший Chargeback / First Chargeback
3. Друге подання / Second presentment (Representment)
4. Пре-Арбітраж / Pre-Arbitration
5. Арбітраж / Arbitration

На кожен етап відводиться 45 днів з дати обробки chargeback'а. Часовий період обчислюється з наступного дня після дня обробки chargeback'а, вторинного подання та пре-арбітражу. На пересилку необхідної документації на всіх стадіях дається 5 днів для Visa і 8 днів для MasterCard з дня обробки chargeback'у.

Перше подання / First presentment

Початкова (також називається «вихідна») транзакція – це покупка товару, сервісу або послуги. [26, с.620].

Перший Chargeback / First Chargeback

Chargeback може бути ініційований банком-емітентом або власником картки. Іноді це робиться через запит на пошук (Retrieval request), через який банк-емітент запитує електронну квитанцію транзакції. Запит на пошук допомагає виділити істинність претензій власника картки за chargeback. По отриманню запиту на пошук (Retrieval request'a) відбувається наступне:

- Еквайер автоматично відправляє лист Мерчанту, вказуючи кількість днів, протягом яких той повинен надати запитувану інформацію (зазвичай, цей термін обмежений 10 днями).
- Якщо відповідь від мерчанта ми отримали, на 11-й день відправляється наступний (він же й - останній) лист. Відповідь має бути відправлена банку-емітенту не пізніше тридцятого дня з отримання

Отже, власник картки пише лист чи заповнює «Форму вирішення спорів» (Dispute Resolution Form) і відправляє ці відомості в свій банк-емітент. Банк-емітент обробляє chargeback з доданою до нього документацією (лист від власника картки) через МПС (Visa або MasterCard), тим самим зараховуючи оспорювану суму назад на карту покупця [26, с.649].

Банк-еквайер отримує повідомлення про chargeback' та списання оспорюваної суми. Еквайер стягує з Мерчанта плату за chargeback (Chargeback fee). Після цього він пропускає chargeback через свою внутрішню систему обробки:

- Якщо визначається, що chargeback невірний, еквайер скасовує (Reverse) даний chargeback через МПС і списує оспорювану суму з емітента, повертаючи її собі. Плата за chargeback не повертається Мерчанту - по суті, ця виплата стягується МПС за процедуру обробки chargeback'a.

Фаза «Перший Chargeback» вважається «дозволеною банку-емітенту» (Resolved To the Issuing Bank) та залишається закритою до тих пір, поки банк-емітент не почнеться пре-арбітраж (для карт Visa) або другий Chargeback (Для MasterCard).

- Якщо визначається, що chargeback дійсний, то з рахунку мерчанта списується оспорювана сума, і відповідний лист відправляється Мерчантові тим же днем, повідомляючи, що з його рахунків була списана дана сума, а також пояснюючи, яку документацію потрібно для скасування цього chargeback'a.

Фаза «First Chargeback» процедури оскарження вважається «вирішеною до Merchant'a »(Resolved to the Merchant), і буде залишатися закритою доти, поки мерчант не відповість на відправлений йому лист.

Друге подання / Second Presentment / Representment (First Reversal)

Якщо Мерчант відповідає на лист, вважається відкритою фаза Representment, і фахівець з банку переглядає лист від Мерчанта, визначаючи, чи перейде процес оскарження в стадію «Повернення банку-емітенту/Вторинне пред'явлення транзакції»(Reversed back to Issuing bank / Transaction second presentment).

У цьому випадку можливі два подальших розвитку подій. Якщо фахівець з банку вважає, що відповідь Мерчанта не відповідає Правилам Visa, то він закриває цю фазу з позначкою «Запит відхилений» (Request Denied), і відправляє Мерчанту лист, в якому пояснює, з яких причин chargeback не може бути скасований в даний момент часу в даній ситуації.

Якщо ж співробітник банку визнає відповідь обґрунтованою, банк-еквайєр скасовує (reverse) chargeback через МПС і в підсумку списує оспорювану суму знову з банку-емітента, і зараховує її назад на рахунок Мерчанта. Плата за chargeback в цьому випадку теж не повертається, оскільки вона є комісією, яку стягує МПС за обробку chargeback'a. Фаза

«Second presentment » вважається «вирішеною до банку-емітенту»(Resolved To the Issuing Bank) і залишається закритою до тих пір, поки банк-емітент не почне пре-арбітраж (для Visa) або другий chargeback (Для MasterCard) [26, с.650].

Пре-арбітраж / Pre-Arbitration (тільки для Visa)

Як тільки Банк-емітент отримує скасування / Reversal (Second Presentment), він перенаправляє власнику картки лист заходів Мерчанта для подальшої відповіді. Якщо власник картки бажає продовжувати оскарження, він відправляє «Лист спростування» («Rebuttal Letter») назад до банк-емітента. Якщо Банк-емітент визнає відповідь держателя картки обгрунтованою, то відправляє Лист пре-арбітражу («Pre-Arbitration» letter) безпосередньо в Банк-еквайєр, повідомляючи про своє рішення і про намір звернутися в арбітраж у Visa в разі, якщо Еквайєр не погодиться з твердженням держателя карти. Еквайєр пересилає лист Мерчанту з оскарженням власника картки, встановлюючи на відповідь десятиденний термін. Якщо Мерчант не відповідає в задані терміни, фахівець банку переводить оскаржувану суму назад в Банк-емітент, і в подальшому вона списується з рахунку Мерчанта. А фаза оскарження закривається з позначкою «неуспішна». Якщо ж Мерчант відповідає на запит у вказаний час, знову можливо два сценарії розвитку подій:

- У випадку, якщо співробітник банку визнає відповідь мерчанта необгрунтованою, еквайєр закриває фазу з позначкою «Запит відхилений»(Request Denied) і повертає оскаржувану суму емітенту, списуючи її з рахунку Мерчанта і повідомляючи його про це, а також роз'яснюючи вказане рішення банку.
- Якщо ж банк вважає відповідь мерчанта обгрунтованою, еквайєр спрямовує мерчанту форму, в якій просить його підписати згоду, що Merchant відповідальний за витрати на Арбітражу (Arbitration filing fees). Коли Visa виносить Арбітражне рішення, Visa списує 400 \$ з

сторони, що програла. Якщо Merchant не згоден з витратами, еквайєр просто закриває поточну фазу оскарження як «неуспішна», і повертає оскаржувану суму Банку-емітенту, яку стягує з Merchant'a. Якщо Merchant згоден нести витрати і надсилає підписану форму, Еквайєр відповідає Банку-емітенту, повідомляючи що він не згоден з твердженням власника карти.

Банк-емітент спрямовує запит Арбітражу безпосередньо в Visa:

- Якщо Visa виносить рішення на користь Мерчанта, оскаржувана сума залишається у Банку-еквайєра, і також Visa стягує \$ 400 з Банку-емітента. Еквайєр закриває поточну фазу як «Успішну».

- Якщо Visa виносить рішення на користь Банку-емітента, Банку емітенту повертається оскаржувана сума, яка списуються з Банку-еквайєра. Еквайєр списує цю суму з Мерчанта разом з 400 \$ штрафу Visa за Арбітраж. Еквайєр закриває фазу заперечення як "неуспішну"[26, с.651].

Арбітражні комісії платіжних систем є ефективним правовим механізмом, що забезпечують дотримання учасниками правил платіжної системи та запобігають недопущення фінансових збитків суб'єктів здійснення електронного платежу, що діяли правомірно. Система опротестування транзакції та арбітражу побудована таким чином, щоб виникненню спорів, по-перше – запобігти, щоб учасники платіжної систем могли самостійно вирішити спір на основі правил платіжної системи, які вони підписали та взяли зобов'язання виконувати; по-друге – справедливо та ефективно вирішити. Варто зазначити, що рішення Арбітражних комісії платіжних систем є вагомим доказом для суддів у справах за солідарними зобов'язаннями по стягненню збитків в державних судах.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ЗАКОНОДАВСТВА ТА СУДОВОЇ ПРАКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА НЕНАДАНІ АБО НАДАНІ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ ТОВАРИ ТА ПОСЛУГИ ТА В РАЗІ НЕСАНКЦІОНОВАНОГО СПИСАННЯ КОШТІВ З РАХУНКУ СПОЖИВАЧА (ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТИ)

3.1. Аналіз судової практики щодо повернення коштів споживачами за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем та внаслідок неправомірного списання грошових коштів з держателів карт

Даний розділ передбачає, розгляд справ за участі учасників міжнародної платіжної системи, а також держателів карт. Нагадаємо, що держателі карт не відносяться до учасників міжнародної платіжної системи. Також потрібно зазначити, що держателі карт та споживачі є за фактичними обставинами справи однією і тією самою стороною, але виступають під різними визначеннями залежно від спору, який виникає: якщо товар або послугу було ненадано – стороною іменується як споживач; якщо списано кошти внаслідок шахрайських дій з карти – держатель карти. Проте за своєю суттю, держатель карти є споживачем банківських послуг. Дані назви «споживач» та «держатель карти» використовуємо для зручності розуміння спірних правовідносин.

Українські суди, розглядаючи спори щодо неправомірного списання грошових коштів з держателів карт зазвичай керуються такою нормативною базою: Конституцією України, законами України «Про Національний банк України», «Про банки і банківську діяльність», «Про поштовий зв'язок» «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Закон України «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів» та Цивільний кодекс України.

У рішеннях Верховного суду від 23 січня 2018 року у справі № 202/10128/14-ц (ЄДРСРУ № 71807586) [12], 01 лютого 2018 року у справі № 758/7327/14-ц (ЄДРСРУ № 72044195) [13] та від 12 лютого 2018 року у

справі № 592/2386/16-ц (ЄДРСРУ № 72199299) [14] досліджувалися питання щодо стягнення з банківської установи на користь споживача (позивача) безпідставно списаних коштів з карткового рахунку.

Приклад фабули справи: між позивачем та банком було укладений договір на відкриття та обслуговування карткового рахунку. В процесі користування та/або через деякий час, невідомими особами з карти позивача було знято кошти (можливо кредитні) про що останнім одразу повідомлено Банк на гарячу лінію про вчинення шахрайських дій та заблоковано картковий рахунок, а також написано звернення до правоохоронних органів із заявою про вчинення кримінального правопорушення (відомості про злочин внесені до Реєстру досудових розслідувань, однак досудове розслідування триває, винних осіб співробітниками поліції не знайдено, грошові кошти позивачу не повернуті і.т.і.).

Таким чином, посилаючись на те, що позивач не порушував Умов та правил надання банківських послуг, жодній особі не повідомляв свій пін-код до картки та CVV-код, не реєструвався у системі LigPay, просив стягнути з банку грошові кошти, безпідставно списані із карткового рахунку.

Також необхідно зазначити, що Конституційний Суд України у Рішенні від 10 листопада 2011 р. у справі № 15- рп/2011 [10], роз'яснив, що положення пунктів 22, 23 ст. I, ст. 11 ЗУ «Про захист прав споживачів» треба розуміти так, що їх дія поширюється на правовідносини між кредитором та позичальником (споживачем) за договором про надання споживчого кредиту, що виникають як під час укладення, так і виконання такого договору. Так, згідно із пунктом 37.2 статті 37 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» у разі ініціації неналежного переказу з рахунку неналежного платника з вини ініціатора переказу, що не є платником, емітент зобов'язаний переказати на рахунок неналежного платника відповідну суму грошей за рахунок власних коштів, а також сплатити неналежному платнику пеню в розмірі 0,1 відсотка суми неналежного переказу за кожний день, починаючи від дня неналежного

переказу до дня повернення відповідної суми на рахунок, якщо більший розмір пені не обумовлений договором між ними.

Відповідно до п. 8 та п. 9 Розділу VI Постанови НБУ № 705 від 05.11.2014 року «Про здійснення операцій з використання електронних платіжних засобів»: «Емітент у разі здійснення помилкового або неналежного переказу, якщо користувач невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися, після виявлення помилки негайно відновлює залишок коштів на рахунку до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції (п. 8)» [8].

Згідно п.9 розділу VI Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління НБУ від 05.11.2014 року №705, користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо електронний платіжний засіб було використано без фізичного пред'явлення користувачем та/або електронної ідентифікації самого електронного платіжного засобу і його користувача, крім випадків, якщо доведено, що дії чи бездіяльність користувача призвели до втрати, незаконного використання ПІН- коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Відповідно до статті 1073 ЦК України у разі несвоєчасного зарахування на рахунок грошових коштів, що надійшли клієнтові, їх безпідставного списання банком з рахунка клієнта або порушення банком розпорядження клієнта про перерахування грошових коштів з його рахунка банк повинен негайно після виявлення порушення зарахувати відповідну суму на рахунок клієнта або належного отримувача, сплатити проценти та відшкодувати завдані збитки, якщо інше не встановлено законом.

Відповідно до пунктів 6.7, 6.8 Положення «Про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням», затвердженого постановою Правління Національного банку України № 223 від 30 квітня 2010 року банку разі здійснення не дозволеної або некоректно виконаної платіжної операції, якщо користувач невідкладно повідомив про

платіжні операції, що ним не виконувалися або які були виконані некоректно, негайно відшкодовує платнику суму такої операції та, за необхідності, відновлює залишок коштів на рахунку до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції. Користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо спеціальний платіжний засіб було використано без фізичного пред'явлення користувачем або електронної ідентифікації самого спеціального платіжного засобу та його держателя, крім випадків, коли доведено, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Зазначені норми є спеціальними для спірних правовідносин. Таким чином Верховний суд вказує, що задовольняючи позов споживача суд має враховувати положення статей 1068, 1071, 1072, 1073 ЦК України, статті 1 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», пункту 9 розділу IV Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05 листопада 2014 року № 705, та діяти на підставі доказів, поданих сторонами, які належним чином оцінені [11].

Зазначений висновок відповідає правовій позиції Верховного Суду України, викладеній у постанові від 13 травня 2015 року у справі № 6-71цс15 : «...не встановивши обставин, які безспірно доводять, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню ПІН- коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, відсутні підстави для цивільно-правової відповідальності позичальника» [15].

Більше того, аргументи касаційної скарги про те, що позивач не довів вини банку у порушенні умов договору, укладеного з ним, колегія суддів відхилила, оскільки згідно з положеннями частини другої статті 614 ЦК України саме банк має довести відсутність своєї вини, а не перекладати це на клієнта банку, споживача послуг, що відповідає й вимогам статей 10, 60 ЦПК

України у редакції, чинній на час розгляду справи.

Європейський суд з прав людини вказав що п. 1 статті 6 Конвенції зобов'язує суди давати обґрунтування своїх рішень, але це не може сприйматись як вимога надавати детальну відповідь на кожен аргумент. Межі цього обов'язку можуть бути різними в залежності від характеру рішення. Крім того, необхідно брати до уваги, між іншим, різноманітність аргументів, які сторона може представити в суд, та відмінності, які існують у державах-учасниках, з огляду на положення законодавства, традиції, юридичні висновки, викладення та формулювання рішень. Таким чином, питання, чи виконав суд свій обов'язок щодо подання обґрунтування, що впливає зі статті 6 Конвенції, може бути визначено тільки у світлі конкретних обставин справи (Проніна проти України , № 63566/00, § 23, ЄСПЛ, від 18 липня 2006 року) [16].

Аналогічна правова позиція викладена у постанові Верховного Суду України від 9 листопада 2016 року у справі № 6-1575цс16 [17].

На противагу вищенаведеному висновку Верховного Суду, дискусійним є висновок Верховного Суду у справі № 522/22780/15-ц від 10 липня 2019 року. Приклад фабули справи: з карткового рахунку позивача було несанкціоновано, через систему Visa Transer Portmone знято 9 600,00 грн. Однак на телефон позивача не надійшло смс - повідомлення з інформацією про здійснення операцій з переказу коштів з платіжної картки на вказану суму. Дізнавшись про несанкціоновану операцію, позивач одразу звернувся до відповідача із заявою про блокування та видачу нової картки, а також подав заяву про незгоду з транзакцією і просив забезпечити повернення йому грошових коштів. Суди першої та апеляційної інстанції задовольнили позов. Проте банк подав касаційну скаргу до Верховного Суду, який дійшов до висновку, що саме держателі карти мають відповідати за не розкриття (нерозголошення) інформації за рахунком у результаті використання клієнтом паролів ПІН-кодів, CVV- кодів. Верховний Суд постановив: касаційну скаргу банку задовольнити, рішення суду першої та

другої інстанції скасувати, у поверненні 9 600 гривень позивачу відмовити[18].

Аналізуючи дану справу, бачимо, що суд повністю ігнорує те, що саме банк відповідальний за виконання доручень клієнта і якщо держателем карти подано повідомлення до банку про несанкціоноване списання коштів в мережі інтернет, то доведення, що було здійснено розкриття інформації за рахунком у результаті використання клієнтом паролів ПІН-кодів, CVV- кодів має бути покладено саме на банк.

Зробивши аналіз судової практики щодо неправомірного списання грошових коштів з держателів карт простежується певна непослідовність вирішення даних спорів та відсутність оперативного механізму у вирішенні несанкціонованого стягнення коштів з рахунку держателя карти.

Судова практика вирішення спорів щодо повернення коштів споживачами за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем в Україні, на жаль, вирішується на підставі закону України «Про захист прав споживачів» і має характер відносин покупець-продавець, а не взаєморегулюючий ланцюг «покупець – банк-емітент – банк-еквайер – продавець». Існуюча практика вирішення даних спорів не відповідає реальності, вимогам суспільства та лише стримує розвиток як економіки так і ефективного правового механізму запобіганню та вирішенню спорів щодо ненадання або неналежного надання товарів та послуг продавцями, що в свою чергу в повній мірі не захищає права споживачів.

Реєстр судових рішень не містить жодної справи щодо виконання банками функції chargeback для захисту прав споживачів. Це і логічно, зважаючи, що дана процедура не те що не прописана в законодавстві, а й навіть не наведено подібного механізму захисту прав споживачів.

Один з небагатьох прецедентів в судовій практиці України, де згадується про вдале використання клієнтами функції chargeback, а саме - постанову Верховного суду від 17 липня 2018 року по справі №910/22347/15.

Зокрема, зі змісту вказаної постанови вбачається, що власникам

платіжних карток Visa" та "Mastercard" вдалось повернути собі майже 7 млн. грн. по операціям з нібито придбання авіаквитків, які були проведені без їх присутності, скориставшись послугою chargeback. Власники карток заперечили купівлю ними авіаквитків, а доказів використання квитків саме власниками карток не було надано [19].

При цьому, банкам клієнтів довелось спочатку звернутися до Арбітражного комітету Міжнародних платіжних систем "Visa" та "Mastercard", яким встановлено, що банк-продавця не довів правомірність спірних операцій, у зв'язку з чим є фінансово відповідальною стороною по спірним операціям. Після вирішення спорів Арбітражними комітетами банк продавця звернувся з позовом до самого продавця про компенсацію збитків понесених банком. Суд констатував, що спірні операції відбулись без участі власників платіжних карток, не були ними підтверджені, були опротестовані банками-покупців, а чеки платіжного терміналу, які не містять підписів власників платіжних карток, не можуть вважатися оформленими належним чином, у зв'язку з чим, суди дійшли висновку про те, що зазначені операції є недійсними. Також суд прийняв до уваги рішення Арбітражних комітетів, про що зазначає «..судами попередніх інстанцій взагалі не надано жодної правової оцінки долученим позивачем до позовної заяви рішенням Арбітражної комісії МПС «Visa» та МПС «Mastercard» (а.с.19-82 т.2 (Visa) та а.с. 83-254 т.2, а.с. 1-27 т.3 (Mastercard), які власне, як вказувалось вище, і стали підставою для виникнення спору у даній господарській справі про відшкодування збитків. Судами не було проаналізовано підстав з яких виникли спори, розглянуті арбітражними комісіями МПС та обставин встановлених під час їх розгляду, що стали наслідками ухвалення таких рішень комісіями» [19].

Дане твердження Вищого господарського суду має досить вагоме значення для захисту прав споживачів і означає, що українські суди мають беззаперечно брати до уваги не лише рішення Арбітражної комісії МПС «Visa» та МПС «Mastercard», а й нормативно-правові акти, на основі яких

виносяться вказані рішення Арбітражних комісії.

На етапі аналізу судової практики щодо вирішення спорів щодо повернення коштів споживачами за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем та внаслідок неправомірного списання грошових коштів з держателів карт було досліджено судову практику, законодавство та виявлено прогалини в українському законодавстві щодо захисту прав споживачів у спорах за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем та внаслідок неправомірного списання грошових коштів з держателів карт. Зокрема закон «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» та постанова Правління Національного банку України «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів» є недосконалими та не можуть в повній мірі захищати права держателя карти (споживача), який здійснює електронний платіж. [11]. На даних нормативних актах ґрунтується українське судочинство з вирішення спорів щодо неправомірного списання грошових коштів з держателів карт, що акумулюється в неоднозначну позицію судів з вирішення даних спорів. Щодо спорів щодо неодержаних товарів або ненаданих послуг оплачених електронним платежем слід наголосити, що як такої судової практики немає, адже культура вирішення даних спорів в Україні не відповідає реаліям та вирішується архаїчним способом позовом споживача до продавця, що в свою чергу спричинено прогалиною в законодавстві щодо можливості повернення споживачем коштів за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем.

3.2. Проблеми та шляхи вирішення споживачів при здійсненні розрахунків електронним платежем

Головною проблемою в поверненні коштів споживачем є те, що українське законодавство навіть не передбачає процедуру chargeback, а лівова частина споживачів навіть не знають як про функцію chargeback, так і

про відповідальність банку за здійснення шахрайських операцій.. Можливо дехто зауважить, що існують правила міжнародної платіжної системи, які виконують банки. Але саме тут і постає проблема дотримання банками своїх зобов'язань, встановлених МПС. Питання адекватності розгляд скарги безпосередньо залежить від банку в якому Ви обслуговуєтесь, відповідно до підписаного Вами договору про відкриття рахунку з використанням платіжної карти та відповідних правил, які встановлює кожен банк окремо

Справа в тому, що якщо відбулося порушення прав споживачів, а саме не надано товари або послуги або здійснено шахрайські операції щодо списання коштів з картки, і банк недотримується процедури виконання chargeback та неправомірно відмовляє в поверненні коштів, то обов'язок зупинити правопорушення покладається на державу. Проте, держава не вправі ефективно вирішити вказані правопорушення, адже для цього потрібно мати ефективні важелі впливу на учасників МПС, мати встановлену практику вирішення вказаних правопорушень. Крім того саме правила МПС передбачають оперативне вирішення спорів в ланцюгу покупець – продавець.

Змоделюємо для прикладу ситуацію: покупець оплатив товар за безготівковим розрахунком на сайті Prom.ua. Продавець не поставив обумовлений товар, за публічним договором оферти. Покупець звертається до банку про виконання функції chargeback, проте банк безпідставно відмовляє. І як наслідок покупець змушений подавати позов до суду про невиконання умов договору до продавця, що є значно довшою за часом процедурою та не може дати повну гарантію відновлення порушених прав. Якщо споживач буде судитись з магазином, то свої кошти отримає через місяці, а то й роки і лише потім зможе здійснити бажану покупку. Проте якщо механізм Правил МПС буде працювати, то споживач може отримати кошти в той же день здійснення chargeback'у і вже на наступний день знову зможе влити кошти на ринок. Є таке рівняння обміну, відоме всім економістам. Якщо говорити простою мовою, то один з найважливіших параметрів економіки - швидкість обігу грошей. Чим вона вища, тим краще

для розвитку економіки та держави відповідно.

Якщо не стимулювати розвиток банківської сфери, сфери електронних платежів, то довіра до здійснення безготівкових операцій неодмінно знизиться та призведе до стагнації економіки. Наші банки існуючими умовами задоволені. На операціях з картками заробляють - приблизно 1,6% від покупки. Якщо товар коштує 10 000 гривень, то банк з цього отримає 160 гривень. Ці відсотки вже включені в ціну товарів. Банки не ризикують цією маржею.

Потрібно розуміти, що якщо банки створили систему з обігу коштів, що приносить їм прибуток, то саме банки і мають забезпечувати безпеку, надійність та цілісність грошових коштів їхніх клієнтів. Навіть якщо держава і створить свій власний механізм по вирішенню спорів щодо неправомірного списання грошових коштів, це не може мати позитивний ефект на економіку. Адже довіра до безготівкових платежів є однією з фундаментальних для функціонування та розвитку економіки.

Отже, відсутність визначеного механізму повернення коштів сплачених електронним платежем за ненадані або надані з невідповідною якістю товари та послуги та ненадійна забезпеченість прав держателів карт перед банками щодо здійснення несанкціонованого списання коштів в законодавстві породжує такі проблеми:

- Зниження рівня довіри до банківської сфери громадян
- Зниження рівня обігу коштів в економіці
- Довший та більш затратний як для держави так і для споживача процес вирішення спорів
- Відсутність можливості споживача оперативно відновити порушене право
- Завантаження судового апарату
- Призупинення розвитку систем безпеки платіжних карт.

Останній пункт відображає більше взаємозалежність відповідальність банків від майбутнього числа chargeback'ів. Зрозуміло, що якщо кількість chargeback'ів буде зростати у зв'язку із здійсненням шахрайських операцій третіми особами щодо держателів карт, то відповідальними за відшкодування збитків користувачам карт будуть саме банки, які і намагатимуться знизити до мінімуму збитки від власних недостатньо захищених систем.

Проблему захисту прав споживачів при здійсненні електронних платежів слід регулювати не лише умовами договору з банком, а й більш детально на законодавчому рівні, що зобов'яже банки більш точно дотримуватися своїх зобов'язань перед споживачами. Тому доцільно прописати в законі України «Про захист прав споживачів» відповідальність саме банку-емітента перед споживачем при здійсненні електронних платежів, а не продавця перед покупцем. Слід частково імлементувати правила Міжнародних платіжних систем в українське законодавство. Дані зміни безпосередньо вплинуть на розвиток банківської сфери, розвиток економіки, частково розвантажать судову систему, допоможуть споживачам ефективно захищати свої права.

ВИСНОВКИ

В ході написання дипломної роботи на тему «Захист прав споживачів при здійсненні електронних платежів» було досліджено процес здійснення електронного платежу в інтернеті споживачем, визначено права та обов'язки учасників платіжних систем, зроблено порівняння правил платіжних систем щодо захисту прав споживача з українським законодавством та законодавством інших країн; досліджено вирішення спорів учасниками платіжних систем, проаналізовано судову практику в Україні зі здійснення захисту прав споживачів при здійсненні електронного платежу в інтернеті, виявлено недоліків законодавства України в захисті прав споживачів у випадку ненадання або надання неналежної якості товари та послуги, а також в разі несанкціонованого списання коштів з рахунків держателів карт (споживачів) та розроблено правові пропозиції для даного питання, що матимуть практичний та оперативний ефект для захисту прав споживачів.

Слід сказати, що українське законодавство про захист прав споживачів не в повній мірі відповідає сучасним реаліям та не встигає за розвитком технології (що в принципі часто характерно для всіх країн світу). Проте ігнорувати збільшення частоти використання електронного платежу споживачами та не забезпечувати споживачів належним захистом їхніх прав є помилкою держави, враховуючи, що в інших країнах розподіл ризиків та даний спосіб захисту прав споживачів десятки років ефективно використовується на практиці. Також тенденція збільшення частоти здійснення електронних платежів ще збільшиться, у зв'язку з недавніми змінами в законодавстві, а саме внесеними змінами до закону «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг" щодо детінізації розрахунків в сфері торгівлі і послуг», що передбачає встановлення касових апаратів для підприємців, що розраховуються готівкою. Відповідно до змін в даному

законі, касові апарати незобов'язані встановлювати підприємці, що отримують електронні платежі [9]. У зв'язку з цим не важко зробити висновок, що підприємці в Україні намагатимуться перейти з «готівкової сфери» в сферу онлайн. Процес переходу на електронні платежі невідворотній і тому варто подбати, щоб права споживачів були захищені на відповідному рівні та відповідали сучасним реаліям.

Саме взяття до уваги законодавцем та імплементація частини норм МПС дозволить не лише ефективно захистити права споживачів, а й збільшити оборот коштів в економіці, підвищити довіру до банківської сфери, надати додаткові гарантії та підвищити рівень ведення бізнесу в Україні, розвантажити судовий апарат від цивільних спорів між покупцями та продавцями та дасть можливість скоротити бюджетні витрати.

РЕЗЮМЕ

Дипломна робота *Савченюка Романа Олександровича* на тему: «Захист прав споживачів при здійсненні електронних платежів».

У дипломній роботі *Савченюк Роман Олександрович* проаналізував особливості здійснення електронного платежу, досліджено нормативні та спеціальні джерела. Крім того, проаналізовано історичний розвиток платіжних систем, становлення учасників платіжних систем та визначено роль держави в безготівкових розрахунках, а також визначено порядок здійснення електронного платежу.

У другому розділі роботи досліджено права та обов'язки учасників платіжних систем та споживачів, визначено юридичні факти та обставини при яких здійснюється опротестування транзакції, при яких обставинах здійснюється арбітраж комісіями міжнародних платіжних систем, проаналізовано юридичні наслідки, що виникають для сторін арбітражу.

У третьому розділі досліджено законодавство, що регулюють відносини при здійсненні електронного платежу, здійснено аналіз судової практики щодо повернення коштів споживачами за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем та внаслідок неправомірного списання грошових коштів з держателів карт, а також виявлено актуальні проблеми в законодавстві України та запропоновано шляхи їх усунення.

У роботі обґрунтовано висновки теоретичного та практичного характеру щодо вдосконалення законодавства України щодо повернення коштів споживачами за неодержаний товар або ненадану послугу оплачених електронним платежем та внаслідок неправомірного списання грошових коштів з держателів карт.

Ключові слова: електронний платіж, споживач, держатель банківської карти, платіжна система, chargeback.

SUMMARY

V O.O. Protection of consumer rights for electronic payments

Features of electronic payment, explored bodies and special sources are analyzed. The historical development of payment systems, the formation of payment system participants is analyzed, the role of the state in non-cash payments is determined, as well as the procedure for making electronic payments.

The second section, which deals with the distribution of risks and obligations of payment system participants, the terms of filing a transaction dispute and the dispute settlement process by international payment system arbitration committees, examines the rights and obligations of payment system members and consumers, identifying legal facts and circumstances under which the transaction under which circumstances the arbitration commissions of the international payment systems are arbitrated, the legal consequences arising for the parties to the arbitration are analyzed.

The third section examines the laws governing electronic payment transactions, analyzes case law on consumer refunds for non-received goods or unsolicited payment for electronic payments, as a result of improper debiting of funds from cardholders, and identifies current issues in Ukraine ways of their elimination are suggested.

The diplomas substantiate the theoretical and practical conclusions regarding the improvement of the legislation of Ukraine on the return of funds by consumers for non-received goods or unsolicited service paid for by electronic payments and due to the improper write-off of funds from cardholders.

Keywords: electronic payment, consumer, bank card holder, payment system, chargeback.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. Цивільний кодекс України від 16.03.2003, №№ 40-44 // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
3. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» : Закон від від 07.02.2019 № 29 // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
4. Закон України «Про захист прав споживачів»: Закон від 12.05.1991 № 30, /91-ВР: // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
5. Закон України „ Про Національний банк України ” від 20.05.1999 року № 29 /99-ВР // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
6. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 року № 2665-ХІІ // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
7. Закон України „ Про поштовий зв'язок ” від 4.10.2001 року № 356-ХІІ // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2759-14>
8. Закон України «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів» від 5.11.2014 року № 1045-ХІV // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0705500-14>

9. Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 06.07.1995 року № 128-IX // База даних «Законодавство України» /ВР України. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/265/95-%D0%B2%D1%80>
10. Рішення Конституційного суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, частини восьмої статті 18, частини третьої статті 22 Закону України "Про захист прав споживачів" у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) // База даних «Законодавство України» від 10.11.2011 року//ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11>
11. Постанова Правління Національного банку України «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів» 05.11.2014 № 705 (Із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 375 від 15.06.2015; № 382 від 06.09.2016). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0705500-14/paran2#n2>
12. Про стягнення безпідставно списаних коштів та відшкодування моральної шкоди. Постанова Пленуму Верховного Суду України від 23 січня 2018 р. № 61-1856св17. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/VS180112>
13. Про стягнення незаконно списаних з рахунку коштів. Постанова колегії суддів Верховного Суду України від 1 лютого 2018 р. № 61-2428св18. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72044195>
14. Про безпідставно списані кошти з карткового рахунку. Постанова колегії суддів Верховного Суду України Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 12 лютого 2018 р. № 61-6974св18. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72199299>

15. Постанова Судової палати у цивільних справах Верховного Суду України від 13 травня 2015 р. № 6-71цс15. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/44268905>
16. Справа Проніна проти України. Рішення Європейського суду з прав людини від 18 липня 2006 року № 974_096. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974_096
17. Постанова Верховного Суду України від 9 листопада 2016 р. № 6-1575цс16. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/VS161034>
18. Постанова Верховного Суду України від 10 липня 2019 р. № 522/22780. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/C009615>
19. Постанова колегії суддів Касаційного господарського суду Верховного Суду України від 17 липня 2018 р. № 910/22347/15. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75399198>
20. Зелена книга.Ринок електронної комерції / за ред. Н.Костриба, О.Шелест, Г.Щеголь. /BRDO Офіс ефективного регулювання, 2018 . С. 3 – 21.
21. Огляд ринку платіжних карток та платіжної інфраструктури України за 2018 рік./ За ред.. Національного банку України, Департаменту платіжних систем та інноваційного розвитку Національного банку, 2018.
22. А.П. Гетьман, В.І. Борисова Договір як універсальна правова конструкція //Право, 2012. 432 с.
23. Title 15 U. S. Code § 1644 -Fraudulent use of credit cards, 1970.
24. Fair Credit Billing Act, 1974.
25. International Money Laundering Abatement and Financial AntiTerrorism Act,2001. <https://www.fdic.gov/regulations/examinations/bsa/patriot-act.pdf>
26. Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, 19.10.2019 р. <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rulespublic>,. 19.10.2019. 54 - 860,

27. Электронные расчёты в коммерческой деятельности. / За ред. Гамов И. А., Дик В. В., Касаткина С., Михайлов А. С., Павлековская И. В., Печенкин А. Е., Суспицын П. Ю., Уринцов А. И., Устинов И. Г. //Банкир, 2004. 4 – 57 с.
28. Голікова А. П., Довгаль О. А. Світова економіка // Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна 2014. №11. 176 с.
29. Шалева О.І. Електронна комерція//Центр учбової літератури.2017.№ 18. 34 с.
30. Дмитрієв І.А., Шевченко І.Ю.Економіка підприємства//ХНАДУ 2016. № 11. 10 с.
31. Н.В.Романченко,Т.В. Кожемякіна, К. В. Пічик Економіка//НаУКМА, 2018. № 9. 27-32 с.
32. А. Клейборн Історія науки//Київ: Країна мрій, 2015. 56 с.
33. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства//КНЕУ, 1999№ 12. 42 с.
34. С.В.Степаненко, С.Н.Антонюк, В.М.Фещенко, Н.О.Тимочко Історія економіки та економічної думки// КНЕУ, 2010. с. 30
35. Л.Я.Корнійчук, Н.О.Татаренко, А.М. Поручник Історія економічних учень//КНЕУ, 2001. 70 с.
36. Банківська система / Л.І. Катан та ін.// Дніпро «Пороги», 2017. С.115
37. Н.І.Демчук, О.В. Довгаль, Ю.П.Владика Банківські операції Дніпро «Пороги», 2017. 98 с.
38. Коренєва О.Г., Мірошніченко О.В., Савченко Т.Г. Організація обліку в банку. Навчальний посібник//Суми: ДВНЗ "УАБС НБУ", 2008. 55 с.
39. Белова, І. В. Банківська статистика: навчальний посібник//Суми: Університетська книга, 2013. 176 с.
40. Васильєва, Т. А. Фактор часу і його вплив на економічні показники // Суми : Університетська книга, 2012. 84 с.
41. О.Д. Вовчак, Ю.О. Самура, В.А.,Сидоренко, В.А. Вареник Банківська безпека : навч. посібник// Знання, 2013. 157 с.

42. Фінансовий менеджмент у банку О.І. Копилюк та ін. //Львів «Ліга-Прес», 2015. 201с.
43. Копилюк О.І. Аналіз банківської діяльності : навчальний посібник // Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2016. 329 с.
44. О.Д. Вовчак, З.Р. Костак Історія грошей і банківництва: навч. посібник//Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2016. 69 с.
45. Вовчак О. Д. Управління банківськими ризиками//Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 387 с.
46. Копилюк О. І. Комплексне забезпечення фінансово-економічної безпеки:підручник / /Сполом, 2017. 92 с.
47. Копилюк О. І.Проектне фінансування: навчальний посібник// Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2016. 103 с.
48. Курило Г.М. Банківські операції: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни // «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. 96 с.
49. О.Д. Вовчак, Г.Є. Шпаргало, Т.Я. Андрейків Платіжні системи : навч. посібник // «Знання», 2008. 30 с.
50. Л.П. Стеців, О.І. Копилюк Фінанси : навч. посібник// «Знання», 2007. 27 с.

ДОДАТКИ

Додаток № 1 Словник термінів та визначень

Авторизація - це процес отримання дозволу від банку-емітента на прийом карти до оплати. Кліринг і взаєморозрахунки - це процес передачі транзакції через МПС Visa або MasterCard таким чином, при якому ТСП отримує оплату за продані товари та послуги

Еквайєр (Acquirer) - кредитна організація, яка організовує точки прийому банківських карт (термінали, банкомати) і здійснює весь комплекс фінансових операцій, пов'язаних з виконанням розрахунків і платежів за банківськими картками в цих точках.

Електронна комерція - відносини, спрямовані на отримання прибутку, що виникають під час вчинення правочинів щодо набуття, зміни або припинення цивільних прав та обов'язків, здійснені дистанційно з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем, внаслідок чого в учасників таких відносин виникають права та обов'язки майнового характеру.

Компанії, які займаються МОТО (Mail Order Telephone Order) - продавець, пропонує свої товари або послуги поштою або телефоном.

Мерчант (Merchant) - Торгово-сервісне підприємство (ТСП), організація, яка бере платіжні картки до оплати за товари та послуги.

Міжнародна платіжна система — система розрахунків між банками різних країн, що використовують єдині стандарти платіжних засобів.

Рекурентні транзакції (також відомі як платежі за передплатою або авто платежі) - можливість виконувати регулярні списання грошей з банківської картки покупця без повторного введення реквізитів картки та без участі платника для ініціації чергового платежу.

Троян — шкідливе програмне забезпечення.

Чекаут - це процес оформлення замовлення в інтернет-магазині,

сторінка оплати, яка надає покупцеві можливість вибору найбільш зручного способу платежу. Статистика показує, що нерідко клієнт відмовляється від покупки саме в момент чекаута. Це відбувається через занадто складну форму оформлення замовлення.

Advance Deposit – авансовий депозит.

Authorization declined - відмова в авторизації;

Card-Absent Environment – транзакція, коли власник картки не виконував авторизацію або не приймав участь в транзакції, проведеної за фізичної відсутності карти.

Chargeback – це сервіс, гарантований міжнародними платіжними системами Visa і Mastercard. Він являє собою суворо регламентовану процедуру опротестування транзакції та примусового повернення коштів покупцю у випадку якщо він пред'явив досить вагомі підстави для того, що б вважати дану транзакцію несанкціонованою, помилковою чи шахрайською.

DBA-ідентифікатор – це найменування Payment Facilitator'a.

Decline Response - відмова в авторизації.

Delayed Delivery Transaction - початковий платіж транзакції з відкладеною доставкою.

Exceeds approval amount limit – перевищення дозволеної суми;

Exceeds withdrawal frequency limit - перевищення дозволеної частоти операцій.

Expired Card - закінчення терміну дії карти.

Friendly Fraud - так зване "дружнє шахрайство", за допомогою цього методу, клієнти замовляють товари / послуги і оплачують їх - переважно за допомогою кредитної картки або з рахунку. Однак, потім вони навмисно ініціюють повернення платежу, стверджуючи, що їх кредитні карти або дані рахунки були вкрадені. Вони відшкодовуються - при цьому у них залишається куплений товар або надана послуга.

Interchange Reimbursement fee (IRF) - комісія, яку кредитні організації, які приймають участь в обслуговуванні банківських карт,

виплачують один одному в процесі здійснення операцій.

Insufficient funds - нестача коштів;

Invalid Account Number [no such number] - невірний номер карти.

Keylogger (англ. key(stroke) - клавіша на англ. logger - реєструючий пристрій) - це програмний продукт (модуль) або апаратний пристрій, що реєструє кожне натиснення на клавішу клавіатури комп'ютера.

MCC код (англ. Merchant Category Code - «код категорії продавця») - являє собою 4-значний номер, що класифікує вид діяльності торгової точки в операції оплати за банківськими картками в торгово-сервісному підприємстві при електронній передачі інформації в рамках транзакції за надані товари або послуги.

Merchant Account - спеціальний відкритий продавцем транзитний рахунок в банку, який дозволяє приймати платежі по кредитних картах.

Payment Facilitator - агент (третья сторона), який може підписувати угоди з Мерчантом від імені еквайра; отримувати відшкодування оброблених транзакцій від еквайра від імені Sponsored Merchant'a.

Pickup Response - вимога вилучення карти.

Representment - виставлення повторного пред'явлення до платежу.

Sponsored Merchant - Мерчант, чиї платіжні сервіси надані Payment Facilitator'ом.

SSL (англ. Secure Sockets Layer — рівень захищених сокетів) — криптографічний протокол, який забезпечує встановлення безпечного з'єднання між клієнтом і сервером. SSL спочатку розроблений компанією Netscape Communications.

T & E (Travel & Expense) - витрати на подорожі, в які передбачена різниця між вказаною ціною і реальною вартістю, списаної Мерчантом.

Transaction not permitted - транзакція не дозволена.

Verified by Visa – операційне забезпечення, що допомагає гарантувати здійснення платежів правомірним власниками рахунку Visa, що робить купівлю онлайн безпечнішою.

Visa Electron — дебетова картка, доступна майже в усьому світі, за винятком США, Канади, Австралії й Ірландії.

VisaNet - одна із найбільших електронних платіжних мереж компанії Visa.

Wirelessly delivered message (WDM) - бездротове доставлене повідомлення.

3-D Secure – це XML-протокол, який використовується в якості додаткового рівня безпеки, призначений для онлайн-платежів за кредитними і дебетовими картками, двофакторної аутентифікації користувача, проте не гарантує безпеки і збереження грошових коштів на карті платника.

Додаток № 2 Постанова Верховного Суду від 23.01.2018

ВЕРХОВНИЙ СУД

ПОСТАНОВА

23.01.2018 р.

**Справа N 202/10128/14-ц
Провадження N 61-1856св17**

Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду: головуючого - Стрільчука В. А., суддів: Карпенко С. О., Кузнецова В. О., Погрібного С. О., Усика Г. І. (суддя-доповідач), учасники справи: позивач - ОСОБА_1, відповідач - публічне акціонерне товариство "Комерційний банк "ПриватБанк", розглянувши у порядку спрощеного позовного провадження касаційну скаргу ОСОБА_1 на рішення апеляційного суду Дніпропетровської області від 10 листопада 2015 року у складі суддів: Прозорової М. Л., Максюті Ж. І., Макарова М. О., **встановив:**

У жовтні 2014 року ОСОБА_1 звернулася до суду із позовом до публічного акціонерного товариства "Комерційний банк "ПриватБанк" (далі - ПАТ "КБ "ПриватБанк") про стягнення безпідставно списаних коштів та відшкодування моральної шкоди.

На обґрунтування заявлених вимог зазначала, що 20 лютого 2014 року відповідач відкрив їй картковий рахунок НОМЕР_1 (Золота картка для виплат) для отримання соціальних виплат по народженню дитини та догляду за нею до досягнення трирічного віку. Крім того, вона отримала кредитну картку "Gold" НОМЕР_2, зі встановленим кредитним лімітом у розмірі 5000 грн. 00 коп.

16 вересня 2014 року о 3 год. 35 хв. їй надійшло два sms-повідомлення з номера 10060 про те, що з її особових рахунків НОМЕР_1 (Золота картка для

виплат) та кредитної картки "Gold" НОМЕР_2 списано 10000 грн. 00 коп. та 4000 грн. 00 коп., додатково також нараховано комісію у розмірі 160 грн. 00 коп. У зв'язку з тим, що списання коштів відбулось несанкціоновано, вона за телефоном гарячої лінії звернулась до ПАТ "КБ "ПриватБанк" з вимогою заблокувати відкриті на її ім'я картки та повідомила про факт шахрайства. Крім того, звернулась з повідомленням про вчинення кримінального правопорушення до міліції. По даному факту СВ Індустріальним РВ ДМУ ГУМВС України у Дніпропетровській області було розпочато кримінальне провадження N 12014040660003376 за ознаками злочину, передбаченого частиною третьою статті 190 КК України (шахрайство вчинене з використанням електронно-обчислюваної техніки).

На письмову вимогу до відповідача про повернення списаних з поточних рахунків грошових коштів та проведення службового розслідування за фактом несанкціонованого списання з її рахунків коштів, отримала лист N 20.1.0.0./7-20140916/106 від 2 жовтня 2014 року про відмову в задоволенні її вимог, з підстав несумлінного виконання нею, як клієнтом банку, умов зберігання та використання інформації в каналі зв'язку.

Посилаючись на те, що жодного розпорядження про списання коштів вона не давала, будь-яких дій, що могли би призвести до списання грошових коштів, не вчиняла, та те, що банк не виконав покладені на нього обов'язки щодо збереження її коштів, просила суд стягнути з ПАТ "КБ "ПриватБанк" на її користь безпідставно списані кошти у розмірі 14160 грн. 00 коп., а також відповідно до положень статей 23, 1167 ЦК України, статті 4 Закону України "Про захист прав споживачів" на відшкодування моральної шкоди - 7000 грн. 00 коп.

Рішенням Індустріального районного суду м. Дніпропетровська від 6 серпня 2015 року позовні вимоги ОСОБА_1 задоволено частково.

Стягнуто з ПАТ "КБ "ПриватБанк" на користь ОСОБА_1 суму безпідставно списаних коштів у розмірі 14160 грн. 00 коп.

Стягнуто з ПАТ "КБ "ПриватБанк" на користь ОСОБА_1 на відшкодування моральної шкоди - 1000 грн. 00 коп.

Вирішено питання про розподіл судових витрат.

Рішення суду першої інстанції мотивоване тим, що списання коштів відповідачем здійснено незаконно, оскільки ОСОБА_1 не вчинила жодних дій щодо розпорядження на списання грошових коштів зі своїх рахунків, а тому банк порушив взяті на себе зобов'язання в частині збереження коштів клієнта. Розмір відшкодування моральної шкоди, завданої неправомірними діями відповідача, суд вважав достатнім у сумі 1000 грн. 00 коп.

Рішенням апеляційного суду Дніпропетровської області від 10 листопада 2015 року апеляційну скаргу ПАТ "КБ "ПриватБанк" задоволено, рішення Індустріального районного суду м. Дніпропетровська від 6 серпня 2015 року скасовано, ухвалено нове рішення про відмову в задоволенні позову.

Рішення суду апеляційної інстанції мотивоване тим, що списання коштів з рахунків позивача було здійснене через "фітінгову" схему шахраїв, яка розрахована на неуважність користувача системи "Приват-24", недостатню захищеність персональних комп'ютерів від вірусів, а тому відповідно до Умов і правил надання банківських послуг саме клієнт несе відповідальність за зберігання картки, пін-коду, а також збитки у разі використання картки третіми особами. Ураховуючи зазначене, суд дійшов висновку, що відсутні підстави для стягнення безпідставно списаних грошових коштів та відшкодування моральної шкоди.

У грудні 2015 року ОСОБА_1 звернулася з касаційною скаргою, у якій просила скасувати рішення апеляційного суду Дніпропетровської області від 10 листопада 2015 року, залишити в силі рішення Індустріального районного суду м. Дніпропетровська від 6 серпня 2015 року, посилаючись на порушення судом апеляційної інстанції норм процесуального права та неправильне застосування норм матеріального права.

Касаційна скарга мотивована тим, що ОСОБА_1 розпорядження на списання грошових коштів з її рахунків, пін-код чи будь-яку особисту

інформацію нікому не надавала, а тому зазначене вище списання грошових коштів є таким, що здійснене банком незаконно та з порушенням обов'язку збереження грошових коштів на рахунках його клієнта.

Відповідно до підпункту 4 пункту 1 розділу XIII "Перехідні положення" ЦПК України у редакції Закону України N 2147-VIII від 3 жовтня 2017 року "Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів" касаційні скарги (подання) на судові рішення у цивільних справах, які подані і розгляд яких не закінчено до набрання чинності цією редакцією Кодексу, передаються до Касаційного цивільного суду та розглядаються спочатку за правилами, що діють після набрання чинності цією редакцією Кодексу.

Касаційна скарга підлягає частковому задоволенню з огляду на наступне.

Відповідно до статті 1073 ЦК України у разі несвоечасного зарахування на рахунок грошових коштів, що надійшли клієнтові, їх безпідставного списання банком з рахунка клієнта або порушення банком розпорядження клієнта про перерахування грошових коштів з його рахунка банк повинен негайно після виявлення порушення зарахувати відповідну суму на рахунок клієнта або належного отримувача, сплатити проценти та відшкодувати завдані збитки, якщо інше не встановлено законом.

Відповідно до пунктів 6.7, 6.8 Положення про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління Національного банку України N 223 від 30 квітня 2010 року банку разі здійснення недозволеної або некоректно виконаної платіжної операції, якщо користувач невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися або які були виконані некоректно, негайно відшкодовує платнику суму такої операції та, за необхідності, відновлює залишок коштів на рахунку до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції. Користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо спеціальний платіжний засіб було використано без фізичного

пред'явлення користувачем або електронної ідентифікації самого спеціального платіжного засобу та його держателя, крім випадків, коли доведено, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Зазначені норми є спеціальними для спірних правовідносин.

Аналогічна правова позиція викладена у постанові Верховного Суду України від 13 травня 2015 року у справі N 6-71цс15.

Ураховуючи відсутність обставин, які безспірно доводять, що позивач своїми діями чи бездіяльністю сприяла втраті, незаконному використанню пін-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, не встановлено, правильним є висновок суду першої інстанції про несанкціоноване списання грошових коштів з рахунків ОСОБА_1, у зв'язку із чим вони підлягають поверненню.

Суд апеляційної інстанції при перегляді справи в апеляційному порядку зазначеного не врахував та помилково вважав, що наявна вина ОСОБА_1 у списанні грошових коштів з її рахунків.

Висновки апеляційного суду про те, що спірні операції були проведені через систему "Приват-24" із застосуванням "фітінгової" схеми шахраїв, яка розрахована на неуважність користувачів системи "Приват-24" та недостатню захищеність персональних комп'ютерів від комп'ютерних вірусів, що виключає вину ПАТ "КБ "ПриватБанк", є помилковими, оскільки ґрунтуються на припущеннях, а не наявних в матеріалах справи доказах, які б підтверджували, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню пін-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Тим більше, як убачається з результатів службового розслідування, проведеного ДБ ГО "фітінгова" схема шахраїв розрахована не тільки на неуважність користувачів системи "Приват-24" та недостатню захищеність їх персональних комп'ютерів від комп'ютерних вірусів, а й на наявність

особливостей деяких сервісів системи "Приват-24", які шахрай може використовувати для обману користувачів системи.

Безпідставним є і посилання суду апеляційної інстанції, як на правову підставу відповідальності позивача за несанкціоноване списання грошових коштів з її рахунків, на положення пунктів 1.1.5.5, 1.1.5.13, 1.1.5.14, 2.7.3.1.13 Умов і правил надання банківських послуг, які в матеріалах справи відсутні. Відповідач на виконання вимог частини третьої статті 10, частини першої статті 60 ЦПК України (в редакції, які були чинними на момент розгляду справи в судах попередніх інстанцій) не надав суду зазначених вище Умов та правил надання банківських послуг, які є складовою частиною укладеного між сторонами договору. Відтак, висновок суду апеляційної інстанції про те, що позивач взяв на себе зобов'язання щодо понесення збитків у зв'язку із несанкціонованим доступом до особистої інформації клієнта при реєстрації у системі "Приват-24", також ґрунтуються на припущенні, а не наявних в матеріалах справи доказах, які б підтверджували зазначене.

Ураховуючи зазначене, Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду дійшов висновку, що суд апеляційної інстанції ухвалив рішення з порушенням норм матеріального та процесуального права, що призвело до скасування рішення суду першої інстанції в частині вирішення позовних вимог про стягнення безпідставно списаних грошових коштів, ухваленого згідно із законом, а тому рішення суду апеляційної інстанції підлягає скасуванню із залишенням в силі в цій частині рішення суду першої інстанції.

Відповідно до частини третьої статті 400 ЦПК України суд не обмежений доводами та вимогами касаційної скарги, якщо під час розгляду справи буде виявлено порушення норм процесуального права, які є обов'язковою підставою для скасування рішення, або неправильне застосування норм матеріального права.

Стягуючи з відповідача на користь ОСОБА_1 на відшкодування моральної шкоди 1000 грн, суд першої інстанції не звернув увагу на те, що між

сторонам існують договірні відносини, та не перевірів чи передбачено умовами укладеного договору про надання банківських послуг право клієнта на відшкодування моральної шкоди.

Згідно з положеннями пункту 2 постанови Пленуму Верховного Суду України N 4 від 31 березня 1995 року "Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди" спори про відшкодування заподіяної фізичній чи юридичній особі моральної шкоди розглядаються зокрема: коли право на її відшкодування безпосередньо передбачено нормами Конституції України або випливає з її положень; у випадках, передбачених законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди; при порушенні зобов'язань, які підпадають під дію Закону України "Про захист прав споживачів" чи інших законів, що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної шкоди.

Правовідносини сторін впливають з договірних відносин щодо надання банківських послуг.

Згідно зі статтею 611 ЦК України моральна шкода підлягає відшкодуванню у разі порушення зобов'язання, якщо таке відшкодування встановлено договором або законом.

Правила статті 1167 ЦК України регулюють позадоговірні (деліктні) відносини.

Відповідно до положень статей 4, 22 Закону України "Про захист прав споживачів" споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законом.

Аналогічна правова позиція викладена у постанові Верховного Суду України від 9 листопада 2016 року у справі N 6-1575цс16.

З наявних в матеріалах справи складових частин договору про надання банківських послуг (заяви позичальника) не передбачено відшкодування моральної шкоди за порушення договірних зобов'язань. Відсутні також

підстави для відшкодування моральної шкоди з підстав, передбачених Законом України "Про захист прав споживачів".

Таким чином, не встановлено обставин, з якими закон пов'язує право позивача на відшкодування моральної шкоди, а тому висновок суду першої інстанції про часткове задоволення позовних вимог в частині відшкодування моральної шкоди є помилковим.

Беручи до уваги зазначене, Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду дійшов висновку, що в частині вирішення позовних вимог про відшкодування моральної шкоди суд першої інстанції ухвалив рішення з порушенням норм матеріального права, не урахував договірний характер правовідносин, які виникли між сторонами, та передбачені законом випадки відшкодування моральної шкоди, а тому відповідно до положень статей 400, 412 ЦПК України рішення суду першої інстанції в цій частині підлягає скасуванню із ухваленням нового рішення про відмову в задоволенні позову про відшкодування моральної шкоди.

Керуючись статтями 400, 409, 412, 413, 416 ЦПК України, Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду

постановив:

Касаційну скаргу ОСОБА_1 задовольнити частково.

Рішення апеляційного суду Дніпропетровської області від 10 листопада 2015 року скасувати.

Рішення Індустріального районного суду м. Дніпропетровська від 6 серпня 2015 року в частині часткового задоволення позовних вимог про відшкодування моральної шкоди скасувати, ухвалити в цій частині нове рішення.

Відмовити у задоволенні позову ОСОБА_1 до публічного акціонерного товариства "Комерційний банк "ПриватБанк" про відшкодування моральної шкоди.

В іншій частині рішення Індустріального районного суду м. Дніпропетровська від 6 серпня 2015 року залишити без змін.

Постанова є остаточною і оскарженню не підлягає.

Головуючий

Судді:

В. А. Стрільчук

С. О. Карпенко

В. О. Кузнєцов

С. О. Погрібний

Г. І. Усик

Додаток № 3 Постанова Верховного суду від 01.02.2018 року

Категорія справи №

758/7327/14-ц

: не визначено.

Надіслано

судом: **не**

визначено. Зареєстровано: **07.02.2018.** Оприлюднено: **07.02.2018.**

Номер судового провадження: **не визначено**



Верховний
Суд

Постанова

Іменем України

01 лютого 2018 року

м. Київ

справа № 758/7327/14-ц

провадження № 61-2428св18

Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у складі :

головуючого - Луспеника Д. Д.,

суддів: Білоконь О. В., Синельникова Є. В. (суддя - доповідач), Хопти С. Ф., ЧернякЮ. В.,

учасники справи:

позивач - ОСОБА_3,

відповідач - публічне акціонерне товариство «Банк «Київська Русь»,

розглянув у порядку спрощеного позовного провадження касаційну скаргу публічного акціонерного товариства «Банк «Київська Русь» на рішення апеляційного суду м. Києва, ухвалене у складі колегії суддів: Кабанченко О. А., Рубан С. М., Желепи О. В., від 15 березня 2016 року,

ВСТАНОВИВ:

У червні 2014 року ОСОБА_3 подав позовну заяву про стягнення незаконно списаних з рахунку коштів.

Позовна заява мотивована тим, що 07 серпня 2012 року між ОСОБА_3 та публічним акціонерним товариством «Банк «Київська Русь» (далі - ПАТ «Банк «Київська Русь») укладений договір банківського рахунку з використанням платіжних карток для фізичних осіб, що обслуговуються на умовах банківського продукту «Оберіг». За період з 10 січня по вересень 2013 року на картковий рахунок позивача перераховано заробітну плату на суму 33 646 грн. 26 листопада 2013 року при спробі зняти кошти позивачем було виявлено, що з його карткового рахунку відповідачем незаконно списані кошти, тому він заблокував картку та в той же день звернувся до банку із заявою про незгоду з операціями за його картковим рахунком. 02 грудня 2013 року ОСОБА_3 звернувся до Бородянського районного управління Головного управління Міністерства внутрішніх справ України в Київській області (далі - Бородянський РВ ГУ МВС України в

Київській області) із заявою про зняття з його рахунку коштів, у зв'язку з чим 03 грудня 2013 року було розпочато кримінальне провадження № 12013100120001363 за частиною першою статті 190 КК України.

Оскільки листом ПАТ «Банк «Київська Русь» від 12 лютого 2014 року позивачу відмовлено у поверненні коштів за зазначеними транзакціями, останній просив стягнути з ПАТ «Банк «Київська Русь» незаконно списані з його рахунку грошові кошти у розмірі 30 325 грн 93 коп.

Справа розглядалась судами неодноразово.

Рішенням Подільського районного суду м. Києва від 29 жовтня

2014 року, у складі головуючого судді Богінкевич С. М., у задоволенні позовних вимог ОСОБА_3 відмовлено.

Судове рішення першої інстанції мотивоване тим, щопозивачем, у відповідності до положень статей 58, 60 ЦПК України, не було надано докази відповідно до викладених обставин, якими він обґрунтовував свої вимоги, у зв'язку з чим, суд дійшов висновку про відсутність правових підстав для задоволення заявлених позовних вимог.

Рішенням апеляційного суду м. Києва від 10 лютого 2015 року рішення Подільського районного суду м. Києва від 29 жовтня 2014 року скасовано, та ухвалено нове рішення, яким позов ОСОБА_3 задоволено. Стягнуто з ПАТ «Банк «Київська Русь» на користь ОСОБА_3 30 325 грн 93 коп. Вирішено питання про розподіл судових витрат.

Ухвалою колегії суддів судової палати у цивільних справах Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 05 серпня 2015 року рішення апеляційного суду м. Києва від 10 лютого 2015 року скасовано, а справу передано на новий судовий розгляд до суду апеляційної інстанції, оскільки судом не досліджено доказів, наданих

сторонами, не надано доказам правової оцінки та неправильно застосовані норми матеріального права.

Рішенням апеляційного суду м. Києва від 15 березня 2016 року рішення Подільського районного суду м. Києва від 29 жовтня 2014 року скасовано, та ухвалено нове рішення, яким позов ОСОБА_3 задоволено. Стягнуто з ПАТ «Банк «Київська Русь» на користь ОСОБА_3 30 325 грн 93 коп. Вирішено питання про розподіл судових витрат.

Судове рішення апеляційного суду мотивоване тим, що позовні вимоги доведені позивачем і підлягають задоволенню, з урахуванням правової позиції, викладеної у постанові Верховного Суду України у справі №6-71цс15.

У квітні 2016 року ПАТ «Банк «Київська Русь» подало касаційну скаргу на рішення апеляційного суду м. Києва від 15 березня 2016 року.

06 червня 2016 року ухвалою судді Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ відкрито касаційне провадження у справі за поданою касаційною скаргою.

26 липня 2016 року ОСОБА_3 подав заперечення (відзив) на касаційну скаргу, в яких вказує на її необґрунтованість та безпідставність.

26 квітня 2017 року ухвалою колегії суддів судової палати у цивільних справах Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ справу за позовом ОСОБА_3 до ПАТ «Банк «Київська Русь» про стягнення незаконно списаних з рахунку коштів призначено до судового розгляду.

15 грудня 2017 року набрав чинності Закон України від 03 жовтня 2017 року № 2147-VIII «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу

адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів». Відповідно до пункту 4 частини першої розділу XIII Перехідних положень ЦПК України касаційні скарги (подання) на судові рішення у цивільних справах, які подані і розгляд яких не закінчено до набрання чинності цією редакцією Кодексу, передаються до Касаційного цивільного суду та розглядаються спочатку за правилами, що діють після набрання чинності цією редакцією Кодексу.

11 січня 2018 року справу за позовом ОСОБА_3 до ПАТ «Банк «Київська Русь» про стягнення незаконно списаних з рахунку коштів передано до Верховного Суду.

У касаційній скарзі ПАТ «Банк «Київська Русь» просить скасувати рішення апеляційного суду та залишити в силі рішення суду першої інстанції, посиляючись на порушення апеляційним судом норм процесуального права та неправильне застосування норм матеріального права.

Доводи особи, яка подала касаційну скаргу, обґрунтовано тим, що висновки суду апеляційної інстанції не відповідають обставинам справи та зібраним письмовим доказам, при цьому скаржник вважає, що саме дії позивача призвели до незаконного використання ПІН-коду або іншої інформації, яка дала змогу ініціювати платіжні операції.

Частинами першою та другою статті 400 ЦПК України визначено, що під час розгляду справи в касаційному порядку суд перевіряє в межах касаційної скарги правильність застосування судом першої або апеляційної інстанції норм матеріального чи процесуального права і не може встановлювати або (та) вважати доведеними обставини, що не були встановлені в рішенні чи відкинуті ним, вирішувати питання про достовірність або недостовірність того чи іншого доказу, про перевагу одних доказів над іншими.

Суд касаційної інстанції перевіряє законність судових рішень лише в межах позовних вимог, заявлених у суді першої інстанції.

Згідно з положенням частини другої статті 389 ЦПК України підставами касаційного оскарження є неправильне застосування судом норм матеріального права чи порушення норм процесуального права.

Перевіrivши доводи касаційної скарги та матеріали справи, колегія суддів дійшла наступного висновку.

Відповідно до частин першої, другої та п'ятої статті 263 ЦПК України судове рішення повинно ґрунтуватися на засадах верховенства права, бути законним і обґрунтованим.

Судами встановлено, що 07 серпня 2012 року між ПАТ «Банк «Київська Русь» та ОСОБА_3 укладений договір банківського рахунку з використанням платіжних карток для фізичних осіб, що обслуговуються на умовах банківського продукту «Оберіг», відповідно до умов якого банк відкрив клієнту поточний рахунок, операції за яким здійснюються з використанням платіжної картки № НОМЕР_1 у валюті гривня (а. с. 8–11).

Згідно з довідкою Публічного акціонерного товариства «Борекс» від 23 червня 2014 року № 78 за період з 10 січня по вересень 2013 року на картковий рахунок ОСОБА_3 з використанням платіжної картки № НОМЕР_1 перераховано заробітну плату у розмірі 33 646 грн (а. с. 12), що також підтверджується довідкою ПАТ «Банк «Київська Русь» від 26 листопада 2013 року та випискою за договором № 332496-ОВК-2012 (а. с. 13–17, 43–56).

26 листопада 2013 року позивач виявив, що з його карткового рахунку відповідачем без його згоди списані кошти, у зв'язку з чим він заблокував

картку та звернувся до банку із заявою про незгоду з операціями за своїм картковим рахунком (а. с. 18–20).

02 грудня 2013 року позивач звернувся до Бородянського РВ ГУ МВС України в Київській області із заявою про те, що невідомою особою у період з 08 січня по 26 листопада 2013 року з його карткового рахунку були зняті грошові кошти у розмірі 30 325 грн 93 коп. без його відома (а. с. 21).

03 грудня 2013 року за даним фактом відкрито кримінальне провадження № 12013100120001363 за частиною першою статті 190 КК України.

Комісією ПАТ «Банк «Київська Русь», затвердженою наказами голови правління від 23 березня 2012 року № 161 та від 21 січня 2014 року № 13, згідно з Положенням про комісію по розгляду спірних трансакцій з використанням банківських платіжних карток ПАТ «Банк «Київська Русь», затвердженим постановою правління від 12 травня 2008 року № П-36/6, та на підставі пунктів 3.10, 4.2.2, 5.1.2, 5.2.3 договору банківського рахунку № 332496-ОВК-2012, відмовлено позивачу у відшкодуванні коштів за трансакціями, вказаними у заяві від 26 листопада 2013 року, що підтверджується листом відповідача від 12 лютого 2014 року № 6/44.6 та протоколом засідання комісії від 21 січня 2014 року (а. с. 22, 23).

Із зазначеного протоколу засідання комісії від 21 січня 2014 року вбачається, що комісією було встановлено, що кошти були задіяні по Інтернет-операції, і загалом за період з 02 березня 2013 року по 26 серпня 2013 року по картці позивача за допомогою інтернет-сайту було здійснено 39 вдалих та 11 невдалих трансакцій. Також 19 травня 2013 року була здійснена спроба розрахуватися картою на сайті PORTMON MOBILE, що підтверджується випискою за договором №332496-ОВР/2012 від 07 серпня 2012 року по рахунку позивача (а.с.43-56), проте вказану трансакцію позивач не оскаржував до відповідача.

Відповідно до частини третьої статті 10 ЦПК України (у редакції від 07 липня 2010 року) кожна сторона повинна довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог або заперечень, крім випадків, встановлених цим Кодексом.

Згідно з положеннями частини третьої статті 60 ЦПК України (у редакції від 07 липня 2010 року) доказуванню підлягають обставини, які мають значення для ухвалення рішення у справі і щодо яких у сторін та інших осіб, які беруть участь у справі, виникає спір.

Відповідно до положень статті 1073 ЦК України у разі несвоєчасного зарахування на рахунок грошових коштів, що надійшли клієнтові, їх безпідставного списання банком з рахунку клієнта або порушення банком розпорядження клієнта про перерахування грошових коштів з його рахунка банк повинен негайно після виявлення порушення зарахувати відповідну суму на рахунок клієнта або належного отримувача, сплатити проценти та відшкодувати завдані збитки, якщо інше не встановлено законом.

Згідно з пунктом 37.2 статті 37 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» у разі ініціації неналежного переказу з рахунку неналежного платника з вини ініціатора переказу, що не є платником, емітент зобов'язаний переказати на рахунок неналежного платника відповідну суму грошей за рахунок власних коштів, а також сплатити неналежному платнику пеню у розмірі 0,1 відсотка суми неналежного переказу за кожний день, починаючи від дня неналежного переказу до дня повернення відповідної суми на рахунок, якщо більший розмір пені не обумовлений договором між ними.

Відповідно до пунктів 6.7, 6.8 Положення «Про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням», затвердженого постановою Правління Національного банку

України від 30 квітня 2010 року № 223, банк у разі здійснення недозволеної або некоректно виконаної платіжної операції, якщо користувач невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися або які були виконані некоректно, негайно відшкодовує платнику суму такої операції та, за необхідності, відновлює залишок коштів на рахунку до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції. Користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо спеціальний платіжний засіб було використано без фізичного пред'явлення користувачем або електронної ідентифікації самого спеціального платіжного засобу та його держателя, крім випадків, коли доведено, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Встановивши, що відповідачем не доведено того факту, що позивач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера (коду) або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, а також не надано доказів на спростування доводів позивача про те, що контролювати операції за банківською картою шляхом отримання смс-інформації позивач не мав змоги, оскільки йому не надавалась послуга «смс-інформування» і її надання договором сторін не передбачено, у зв'язку з чим факт незаконного списання коштів з його рахунку позивач виявив лише 26 листопада 2013 року при спробі зняти кошти з свого рахунку, і про це він повідомив відповідача невідкладно, в той же день, суд апеляційної інстанції дійшов обґрунтованого висновку про наявність правових підстав для задоволення позовних вимог.

Суд апеляційної інстанції вірно прийняв до уваги правову позицію викладену у постанові Верховного Суду України від 13 травня 2015 року у справі № 6-71цс15

Не встановивши обставин, які безспірно доводять, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню ПІН-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, районний суд дійшов помилкового висновку про вину позивача та відсутність підстав для задоволення заявлених ним вимог.

Таким чином, суд апеляційної інстанції, з урахуванням ухвали Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 05 серпня 2015 року, прийняв по суті правильне рішення, яке підлягає залишенню в силі.

За правилами частини першої, другої статті 410 ЦПК України суд касаційної інстанції залишає касаційну скаргу без задоволення, а судові рішення - без змін, якщо визнає, що рішення ухвалено з додержанням норм матеріального і процесуального права. Не може бути скасоване правильне по суті і законне рішення з одних лише формальних міркувань.

Доводи касаційної скарги не дають підстав для висновку про неправильне застосування судом апеляційної інстанції норм матеріального права та порушення норм процесуального права, яке призвело або могло призвести до неправильного вирішення справи, а лише зводяться до переоцінки доказів.

Керуючись статтями 402, 409, 410, 415, 416, 418, 419 ЦПК України, Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду

ПОСТАНОВИВ:

Касаційну скаргу публічного акціонерного товариства «Банк «Київська Русь» залишити без задоволення.

Рішення апеляційного суду м. Києва від 15 березня 2016 року у даній справі залишити без змін.

Постанова суду касаційної інстанції набирає законної сили з моменту її прийняття є остаточною і оскарженню не підлягає.

Головуючий Д. Д. Луспеник Судді О. В. Білоконь Є. В. Синельников С. Ф. Хопта Ю. В. Черняк

Додаток № 4 Постанова Верховного суду від 12.02.2018 року

Категорія справи №

592/2386/16-ц

: не визначено.

Надіслано

судом: **не**

визначено. Зареєстровано: **15.02.2018.** Оприлюднено: **16.02.2018.**

Номер судового провадження: **не визначено**



Верховний
Суд

Постанова

Іменем України

12 лютого 2018 року

м. Київ

справа № 592/2386/16-ц

провадження № 61-6974св18

Верховний Суд у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду:

Антоненко Н. О., Журавель В.І. (суддя-доповідач), Крата В. І.,

учасники справи:

позивач - ОСОБА_4,

відповідач - Публічне акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк»,

розглянув у попередньому судовому засіданні у порядку письмового провадження касаційну скаргу публічного акціонерного товариства комерційного банку «ПриватБанк» на рішення Ковпаківського районного суду міста Суми від 12 жовтня 2016 року у складі судді Котенко О. А. та ухвалу Апеляційного суду Сумської області від 07 грудня 2016 року у складі суддів: Сибільової Л. О., Кононенко О. Ю., Криворотенка О. М.,

встановив:

У березні 2016 року ОСОБА_4 звернулась до суду з позовом, у якому просила стягнути з Публічного акціонерного товариства комерційного банку «ПриватБанк» на її користь 9 608 грн 76 коп., що були безпідставно списані з її карткового рахунку.

Свої вимоги обґрунтовувала тим, що між нею та Публічним акціонерним товариством комерційним банком «ПриватБанк» був укладений договір на відкриття та обслуговування карткового рахунку № НОМЕР_1.

02 серпня 2015 року невідомими особами двома переказами з її карти знято кредитні кошти (14:15 LiqPayID платежу 64951996 в сумі 4 209 грн 99 коп. + комісія банку 178 грн 39 коп. та о 14:16 LiqPayID платежу 64952120 в сумі 5 009 грн 99 коп. + комісія банку 210 грн 39 коп.).

Вона негайно зателефонувала на гарячу лінію Публічного акціонерного товариства комерційний банк «ПриватБанк», повідомила про шахрайські дії відносно неї та заблокувала картковий рахунок, і в той же день звернулась до правоохоронних органів із заявою.

Відомості про злочин за її заявою були внесені до Реєстру досудових розслідувань і вона має статус потерпілої.

Листом від 03 вересня 2015 року Сумського міського відділу Управління Міністерства внутрішніх справ України в Сумській області їй повідомлено, що грошові кошти були незаконно зняті 02 серпня 2015 року з її рахунку у місті Кривий Ріг, у якому на той час вона не перебувала, а знаходилася вдома у місті Дніпрі.

Досудове розслідування триває, винних осіб співробітниками поліції не знайдено, грошові кошти їй не повернуті.

На теперішній час вона повністю сплатила грошові кошти банківській установі та закрила кредит за карткою № НОМЕР_1, з якої незаконно було знято 9 608 грн 76 коп., у тому числі 9 219 грн 98 коп. - тіло кредиту, 388 грн 78 коп. - відсотки. Станом на 18 серпня 2015 року має позитивний залишок на рахунку в сумі 40 грн 15 коп.

Посилаючись на те, що вона не порушувала Умов та правил надання банківських послуг, жодній особі не повідомляла свій пін-код до картки та CVV-код, не реєструвалась у системі LigPay, просила позов задовольнити.

Рішенням Ковпаківського районного суду міста Суми від 12 жовтня 2016 року, залишеним без зміни ухвалою Апеляційного суду Сумської області від 07 грудня 2016 року, позов ОСОБА_4 задоволено.

Стягнуто з Публічного акціонерного товариства комерційного банку «ПриватБанк» на користь ОСОБА_4 9 608 грн 76 коп. грошових коштів, безпідставно списаних із карткового рахунку НОМЕР_2. Вирішено питання про розподіл судових витрат.

У касаційній скарзі, що надійшла до Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ у грудні 2016 року, Публічне

акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк» просить скасувати оскаржувані судові рішення, справу направити на новий розгляд до суду першої інстанції.

Касаційна скарга мотивована тим, що суди попередніх інстанцій неповно дослідили обставини справи, не надали їм належної правової оцінки та дійшли помилкових висновків про наявність підстав для задоволення позову.

Ухвалою Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 02 березня 2016 року відкрито касаційне провадження у вищевказаній справі та витребувано її із суду першої інстанції.

У статті 388 Цивільного процесуального кодексу України (далі - ЦПК) в редакції Закону України від 03 жовтня 2017 року № 2147-VIII «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів», який набрав чинності 15 грудня 2017 року, передбачено, що судом касаційної інстанції у цивільних справах є Верховний Суд.

На підставі підпункту 6 пункту 1 розділу XIII «Перехідні положення» ЦПК України справа № 592/2386/16-ц передана до Касаційного цивільного суду.

Відповідно до підпункту 4 пункту 1 розділу XIII «Перехідні положення» ЦПК касаційні скарги (подання) на судові рішення у цивільних справах, які подані і розгляд яких не закінчено до набрання чинності цією редакцією Кодексу, передаються до Касаційного цивільного суду та розглядаються спочатку за правилами, що діють після набрання чинності цією редакцією Кодексу

Касаційна скарга не підлягає задоволенню з таких підстав.

Задовольняючи позов ОСОБА_4, суд першої інстанції, з висновками якого погодився й суд апеляційної інстанції, врахувавши положення статей 1068, 1071, 1072, 1073 ЦК України, статті 1 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», пункту 9 розділу IV Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05 листопада 2014 року № 705, на підставі доказів, поданих сторонами, які належним чином оцінені (стаття 212 ЦПК України у редакції, чинній на час розгляду справи), правильно виходив із того, що банк не надав доказів, які б спростовували доводи ОСОБА_4 про те, що вона своїми діями чи бездіяльністю не сприяла несанкціонованому списанню грошових коштів з її рахунків, не розголошувала інформацію, яка б давала змогу ініціювати платіжні операції, а тому банк зобов'язаний сплатити позивачці, яка невідкладно повідомила банк про платіжні операції, що нею не здійснювалися, кошти, які були несанкціоновано зняті з її рахунку.

Зазначений висновок відповідає правовій позиції Верховного Суду України, викладеній у постанові від 13 травня 2015 року у справі № 6-71цс15.

Доводи касаційної скарги є аналогічними доводам, викладеним в апеляційній скарзі, та не спростовують висновків судів першої та апеляційної інстанцій, обґрунтовано викладених у мотивувальній частині рішень, та зводяться до переоцінки доказів та незгоди заявника з висновками судів попередніх інстанцій щодо їх оцінки.

Аргументи касаційної скарги про те, що позивачка не довела вини банку у порушенні умов договору, укладеного з нею, колегія суддів відхиляє, оскільки згідно з положеннями частини другої статті 614 ЦК України саме банк має довести відсутність своєї вини, а не перекладати це на клієнта

банку, споживача послуг, що відповідає й вимогам статей 10, 60 ЦПК України у редакції, чинній на час розгляду справи.

Інші доводи касаційної скарги також не дають підстав для висновку про те, що оскаржені судові рішення постановлено без додержанням норм матеріального і процесуального права.

Європейський суд з прав людини вказав що п. 1 статті 6 Конвенції зобов'язує суди давати обґрунтування своїх рішень, але це не може сприйматись як вимога надавати детальну відповідь на кожен аргумент. Межі цього обов'язку можуть бути різними в залежності від характеру рішення. Крім того, необхідно брати до уваги, між іншим, різноманітність аргументів, які сторона може представити в суд, та відмінності, які існують у державах-учасниках, з огляду на положення законодавства, традиції, юридичні висновки, викладення та формулювання рішень. Таким чином, питання, чи виконав суд свій обов'язок щодо подання обґрунтування, що впливає зі статті 6 Конвенції, може бути визначено тільки у світлі конкретних обставин справи (Проніна проти України, № 63566/00, § 23, ЄСПЛ, від 18 липня 2006 року). Оскаржені судові рішення відповідають критерію обґрунтованості судового рішення.

За правилами статті 410 ЦПК України суд касаційної інстанції залишає касаційну скаргу без задоволення, а судові рішення - без змін, якщо визнає, що рішення ухвалено з додержанням норм матеріального і процесуального права.

Таким чином, перевіrivши доводи касаційної скарги, колегія суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду дійшла висновку про залишення без задоволення касаційної скарги та залишення без змін рішення Ковпаківського районного суду міста Суми від 12 жовтня 2016 року та

ухвали Апеляційного суду Сумської області від 07 грудня 2016 року, оскільки судові рішення є законними та обґрунтованими.

Відповідно до частини третьої статті 436 ЦПК України суд касаційної інстанції у постанові за результатами перегляду оскаржуваного судового рішення вирішує питання про поновлення його виконання (дії).

Керуючись статтями 400, 401, 409, 416 ЦПК України, Верховний Суд у складі колегії суддів Касаційного цивільного суду

постановив:

Касаційну скаргу публічного акціонерного товариства комерційного банку «ПриватБанк» залишити без задоволення.

Рішення Ковпаківського районного суду міста Суми від 12 жовтня 2016 року та ухвалу Апеляційного суду Сумської області від 07 грудня 2016 року залишити без змін.

Поновити виконання рішення Ковпаківського районного суду міста Суми від 12 жовтня 2016 року.

Постанова суду касаційної інстанції набирає законної сили з моменту її прийняття.

Постанова суду касаційної інстанції є остаточною і оскарженню не підлягає.

Судді

Антоненко Н.О.

В. І. Журавель В.І.

Крат С.О.

Додаток № 5 Постанова Верховного суду від 13.05.2015 року

Категорія справи №

6-71цс15

: не визначено.

Надіслано

судом: **не**

визначено. Зареєстровано: **21.05.2015.** Оприлюднено: **21.05.2015.**

Номер судового провадження: **не визначено**



ПОСТАНОВА

ІМЕНЕМ УКРАЇНИ

13 травня 2015 року

м.

Київ

Судова палата у цивільних справах

Верховного Суду України у складі:

Головуючого Яреми А.Г.Суддів:Григор'євої Л.І.,Лященко Н.П.,Романюка Я.М., Гуменюка В.І.,Охрімчук Л.І., розглянувши в судовому засіданні справу за позовом ОСОБА_7 до публічного акціонерного товариства «Міський комерційний банк» про стягнення коштів за заявою ОСОБА_7 про перегляд ухвали Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 22 жовтня 2014 року,

в с т а н о в и л а :

У лютому 2014 року ОСОБА_7 звернувся до суду з позовом до публічного акціонерного товариства «Міський комерційний банк» (далі - ПАТ «Міський комерційний банк») про стягнення коштів. Позивач зазначав, що 17 вересня 2012 року з його платіжної картки, виданої ПАТ «КБ «Партнер-Банк», правонаступником якого є ПАТ «Міський комерційний банк», у м. Бангкок Королівства Таїланд було знято грошові кошти у розмірі 2 417,88 доларів США, про що йому стало відомо з смс-повідомлень. Посилаючись на те, що у момент зняття вказаних коштів він перебував в Україні, сам кошти зі своєї картки не знімав та не уповноважував будь-яких осіб вчиняти такі дії, позивач просив суд задовольнити позов та стягнути вказані кошти з відповідача.

Рішенням Солом'янського районного суду м. Києва від 11 червня 2014 року, залишеним без змін ухвалою апеляційного суду м. Києва від 5 серпня 2014 року, у позові відмовлено.

Ухвалою Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 22 жовтня 2014 року касаційну скаргу ОСОБА_7 відхилено, рішення судів першої та апеляційної інстанцій залишено без змін.

У заяві про перегляд Верховним Судом України судового рішення суду касаційної інстанції ОСОБА_7 просить скасувати судові рішення касаційного суду й ухвалити нове рішення, яким позов задовольнити, посилаючись на неоднакове застосування судом касаційної інстанції статті 1073 ЦК України та пунктів 6.7, 6.8 Положення «Про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 30 квітня 2010 року № 223 (далі - Положення № 223), що потягло ухвалення різних за змістом судових рішень у подібних правовідносинах.

Заслухавши доповідь судді Верховного Суду України, пояснення представника ОСОБА_7 ОСОБА_8 на підтримання заяви, дослідивши матеріали справи та перевіривши наведені у заяві доводи, Судова палата у цивільних справах Верховного Суду України дійшла висновку, що заява підлягає задоволенню частково.

На підставі пункту 2 ст. 2 розділу II Прикінцеві та перехідні положення Закону України «Про забезпечення права на справедливий суд» від 12 лютого 2015 року № 192-УІІ справу розглянуто в порядку, що діяв до набрання чинності зазначеним Законом.

На підставі ст. 360-4 ЦПК України в редакції, чинній на день надходження заяви ОСОБА_7 до Верховного Суду України, Верховний Суд України скасовує судові рішення у справі, яка переглядається з підстави неоднакового застосування судом (судами) касаційної інстанції одних і тих самих норм матеріального права, що потягло ухвалення різних за змістом судових рішень у подібних правовідносинах, якщо установить, що воно є незаконним.

Судами встановлено, що 5 лютого 2010 року між ОСОБА_7 та ПАТ «КБ «Парнер-Банк», правонаступником якого є ПАТ «Міський комерційний банк», був укладений договір № АА0-0000241-М/10-МВС про відкриття карткового рахунку та його обслуговування.

На виконання вказаного договору позивачу був відкритий основний технічний картковий рахунок № НОМЕР_1 у національній валюті України, та додаткові карткові рахунки № НОМЕР_2 в Євро, № НОМЕР_3 в доларах США. Банк оформив та видав позивачу платіжну картку і ПІН-код до неї і здійснював розрахунково-касове обслуговування платіжних операцій позивача із використанням платіжної картки.

17 вересня 2012 року в період часу з 21 год. 33 хв. по 21 год. 35 хв. на телефон ОСОБА_7 надійшло чотири смс-повідомлення з інформацією про здійснення операцій з отримання готівкових коштів з платіжної картки на загальну суму 2 417,88 доларів США, які були здійснені в Королівстві Таїланд м. Бангкок, тоді як позивач в цей час знаходився в межах України.

18 вересня 2012 року позивач звернувся до відповідача із заявою про блокування та видачу нової картки, а також подав заяву про незгоду з транзакцією і просив про повернення йому коштів.

Згідно з експертним висновком № 1051/213 від 7 травня 2014 року, складеним ПАТ «Українська розрахункова картка», 17 вересня 2012 року було проведено дев'ять операцій, п'ять з яких були успішними. При цьому, операція запиту балансу по даній картці 17 вересня 2012 року не проводилась. Усі зазначені операції були проведені на банкоматі в м. Бангкок (Таїланд) та супроводжувались коректним вводом ПІН-коду.

Ухвалюючи рішення про відмову у задоволенні позову, суд першої інстанції, з висновками якого погодились суди апеляційної та касаційної інстанцій, виходив із того, що операції щодо зняття з платіжної картки

ОСОБА_7 спірної суми супроводжувались правильним вводом ПІН-коду вказаної картки, а умовами договору від 5 лютого 2010 року передбачено обов'язок позивача щодо нерозголошення даного ПІН-коду, що виключає можливість задоволення позову про стягнення з банку на користь позивача спірної суми.

Разом з тим, в ухвалі Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 8 жовтня 2014 року, на яку як на приклад неоднакового застосування судом касаційної інстанції статті 1073 ЦК України та пунктів 6.7, 6.8 Положення № 223 посилається у своїй заяві ОСОБА_7, суд касаційної інстанції виходив із того, що з урахуванням

положень пункту 37.2. статті 37 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» та пунктів 6.7, 6.8 Положення № 223 банк не надав доказів, які б спростовували доводи позивача про те, що банківську картку позивач не втрачав, іншим особам не передавав, ПІН-коду нікому не повідомляв, а тому банк зобов'язаний сплатити позивачу кошти.

Отже, наявне неоднакове застосування судом касаційної інстанції одних і тих самих норм матеріального права, а саме пунктів 6.7, 6.8 Положення № 223.

Усуваючи розбіжності у застосуванні касаційним судом зазначених вище норм матеріального права, Судова палата у цивільних справах Верховного Суду України виходить із такого.

Відповідно до статті 1073 ЦК України у разі несвоєчасного зарахування на рахунок грошових коштів, що надійшли клієнтові, їх безпідставного списання банком з рахунка клієнта або порушення банком розпорядження клієнта про перерахування грошових коштів з його рахунка банк повинен негайно після виявлення порушення зарахувати відповідну суму на рахунок клієнта або належного отримувача, сплатити проценти та відшкодувати завдані збитки, якщо інше не встановлено законом.

Згідно із пунктом 37.2 статті 37 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» у разі ініціації неналежного переказу з рахунка неналежного платника з вини ініціатора переказу, що не є платником, емітент зобов'язаний переказати на рахунок неналежного платника відповідну суму грошей за рахунок власних коштів, а також сплатити неналежному платнику пеню в розмірі 0,1 відсотка суми неналежного переказу за кожний день, починаючи від дня неналежного переказу до дня повернення відповідної суми на рахунок, якщо більший розмір пені не обумовлений договором між ними.

Відповідно до пунктів 6.7, 6.8 Положення № 223 банк у разі здійснення недозволеної або некоректно виконаної платіжної операції, якщо користувач невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися або які були виконані некоректно, негайно відшкодовує платнику суму такої операції та, за необхідності, відновлює залишок коштів на рахунку до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції. Користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо спеціальний платіжний засіб було використано без фізичного пред'явлення користувачем або електронної ідентифікації самого спеціального платіжного засобу та його держателя, крім випадків, коли доведено, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Зазначені норми є спеціальними для спірних правовідносин.

Не встановивши обставин, які безспірно доводять, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню ПІН-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, касаційний суд дійшов помилкового висновку про вину ОСОБА_7 як підставу цивільно-правової відповідальності.

Висновки судів про те, що операції щодо зняття з платіжної картки

ОСОБА_7 спірної суми супроводжувались правильним вводом ПІН-коду вказаної картки, а умовами договору від 5 лютого 2010 року передбачено обов'язок позивача щодо нерозголошення даного ПІН-коду, що виключає можливість задоволення позову про стягнення з банку на користь позивача спірної суми, є помилковими, оскільки такі висновки судів не свідчать про те, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному

використанню ПІН-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Таким чином, за однакових фактичних обставин судом касаційної інстанції неоднаково застосовано одні й ті самі норми матеріального права - пунктів 6.7, 6.8 Положення № 223, що потягло ухвалення різних за змістом судових рішень у подібних правовідносинах. Оскільки у справі, яка переглядається, рішення суду касаційної інстанції є незаконним, то відповідно до ст. 360-4 ЦПК України його необхідно скасувати та передати справу на новий касаційний розгляд.

Керуючись п. 1 ст. 355, п. 1 ч. 1 ст. 360-3, ч.ч. 1, 2 ст. 360-4 ЦПК України в редакції, чинній до набрання чинності Законом України «Про забезпечення права на справедливий суд» від 12 лютого 2015 року № 192-УІІІ, Судова палата у цивільних справах Верховного Суду України

п о с т а н о в и л а :

Заяву ОСОБА_7 задовольнити.

Ухвалу Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 22 жовтня 2014 року скасувати і направити справу на новий касаційний розгляд.

Постанова Верховного Суду України є остаточною і може бути оскаржена тільки на підставі, встановленій п. 3 ч. 1 ст. 355 ЦПК України.

***Головуючий А.Г. Ярема Судді Л. І. Григор'єва В.І. Гуменюк Н.П.
Лященко Л.І. Охрімчук Я.М. Романюк***

Додаток № 6 Постанова Верховного суду від 17.07.2018 року

Категорія справи №

910/22347/15

: не визначено.

Надіслано

судом: **20.07.2018.** Зареєстровано: **20.07.2018.** Оприлюднено: **23.07.2018.**

Дата набрання законної сили: **17.07.2018**

Номер судового провадження: **не визначено**



Верховний
Суд

ПОСТАНОВА

ІМЕНЕМ УКРАЇНИ

17 липня 2018 року

м. Київ

Справа № 910/22347/15

Верховний Суд у складі колегії суддів Касаційного господарського суду: Баранець О.М. - головуєчий, Вронська Г.О., Стратієнко Л.В.

обов'язки секретаря судового засідання за дорученням головуєчого судді у судовій колегії здійснює помічник судді Гетьман Т.М.,

розглянувши у відкритому судовому засіданні касаційну скаргу ОСОБА_3

на постанову Київського апеляційного господарського суду

у складі колегії суддів: Пономаренко Є.Ю., Кропивна Л.В., Руденко М.А.

від 07.05.2018

та на додаткову постанову Київського апеляційного господарського суду

у складі колегії суддів: Пономаренко Є.Ю., Кропивна Л.В., Руденко М.А.

від 08.06.2018

за позовом Акціонерного товариства Комерційний банк "Правекс-Банк" (до зміни найменування - Публічне акціонерне товариство Комерційний банк "Правекс-Банк")

до Товариства з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання",

третья особа, яка не заявляє самостійних вимог на предмет спору на стороні відповідача, - ОСОБА_3,

про стягнення 7297308,11 грн

за участю представників:

позивача: Мазур В.О., Бойко Д.О.

відповідача: Науменко Ю.Г., ОСОБА_11, Шибка О.І.

третьої особи: ОСОБА_3, ОСОБА_11

ВСТАНОВИВ:

У серпні 2015 року Публічне акціонерне товариство комерційний банк "Правекс-Банк" звернулося до Господарського суду міста Києва з позовом до

Товариства з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" про стягнення 7289708,11 грн збитків, заподіяних позивачу у зв'язку зі списанням з останнього іноземними банками-емітентами коштів за недійсними операціями та коштів комісії за розгляд справ в Арбітражних комітетах Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD", а також 7 600,00 грн неустойки, нарахованої у зв'язку з невиконанням вимог банку щодо відшкодування вказаної суми збитків.

Позовні вимоги мотивовані тим, що відповідач в порушення умов укладеного між ним та позивачем договору еквайрінгу №51-18-05/1806 від 18.12.2013 проводив операції за відсутності користувачів платіжних карток і такі операції були опротестовані банками-емітентами платіжних карток, фінансово відповідальною стороною по яким Арбітражними комітетами Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" визнано позивача, внаслідок чого позивачу було завдано збитків, які позивач просить відшкодувати за рахунок відповідача.

Справа № 910/22347/15 розглядалась господарськими судами неодноразово.

Рішенням Господарського суду міста Києва від 07.12.2017, прийнятим за результатами нового розгляду справи, у задоволенні позову відмовлено повністю.

Рішення місцевого господарського суду мотивовано тим, що позивач не довів факту порушення відповідачем умов договору еквайрінгу (наявності протиправної поведінки відповідача), оскільки спірні операції, проведені шляхом застосування функції "ручного вводу" без наявності картки та власника картки, здійснювались без жодних обмежень та затримок, успішно проходили авторизацію, за наявності якої не вимагається додаткових погоджень від банку на здійснення операцій, відповідно до Інструкції № 2, яка є додатком до договору еквайрінгу, наявність підпису клієнта на чеку при

проведенні операції за допомогою функції "ручного вводу" не вимагається, позивачем не зазначено, які саме умови договору еквайрінгу були порушені відповідачем. За висновком суду рішення Арбітражних комісій Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" не підтверджують обставини порушення відповідачем умов договору еквайрінгу, оскільки встановлені у рішеннях факти не є преюдиційними в розумінні положень статті 35 Господарського процесуального кодексу України, а наявні в матеріалах справи докази не підтверджують обставини того, що проведені відповідачем операції є шахрайськими та були визнані такими Міжнародними платіжними системами "VISA" та "MASTERCARD" та банками-емітентами, на які посилається позивач. Крім того, суд дійшов висновку, що позивач не довів вину відповідача та наявність причинно-наслідкового зв'язку у виникненні збитків, а саме: що зворотне стягнення коштів з позивача іноземними банками-емітентами сталось саме внаслідок протиправних дій відповідача в результаті порушення зобов'язань під час виконання умов договору еквайрінгу від 18.12.2013 та додатків до нього.

Постановою Київського апеляційного господарського суду від 07.05.2018 рішення Господарського суду міста Києва від 07.12.2017 у справі №910/22347/15 скасовано в частині відмови у задоволенні вимог про стягнення збитків в сумі 6980321,36 грн та неустойки в сумі 7600,00 грн та прийнято в цій частині нове рішення, яким позов задоволено. В решті рішення залишено без змін. Викладено резолютивну частину рішення в іншій редакції, відповідно до якої позов задоволено частково. Стягнуто з Товариства з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" на користь Акціонерного товариства "Правекс-Банк" збитки в сумі 6980321,36 грн, неустойку в сумі 7600,00 грн та 69981,41 грн судового збору. У задоволенні решти позовних вимог відмовлено.

Додатковою постановою Київського апеляційного господарського суду від 08.06.2018 здійснено розподіл судових витрат за подання апеляційної та касаційної скарги, понесених позивачем до передачі справи на новий розгляд.

Постанова суду апеляційної інстанції мотивована тим, що наявність всіх складових елементів, які утворюють склад правопорушення, є доведеною, що є підставою для притягнення відповідача до цивільної відповідальності. За висновком суду відповідачем було допущено порушення умов договору еквайрінгу, а саме: порушено порядок проведення операцій з розрахунків за платіжними картками при застосуванні функції "ручного вводу" за відсутності власника картки, присутність якого є обов'язковою, що відповідно до пункту 9.2 договору свідчить про недійсність таких операцій (протиправна поведінка), в результаті чого з банку (з позивача) платіжними системами були списані грошові кошти в розмірі 6980321,36 грн по спірним операціям, що завдало позивачу збитків, розмір яких є доведеним та підтверджується зокрема реєстрами вхідних фінансових операцій по платіжним карткам Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" та виписками за особовим рахунком. При цьому списання коштів є наслідком протиправної поведінки відповідача. Суд також дійшов висновку, що авторизація свідчить про наявність дозволу від банку-емітенту банківської платіжної картки на здійснення операцій саме з її використання, який надається при відсутності обмежень на використання картки (картка не заблокована, коштів достатньо, відсутній або не перебільшений ліміт) та не є дозволом банку на проведення операції при використанні функції "ручного вводу" та, відповідно наявність авторизації не свідчить про погодження банком-емітентом та/або позивачем проведення зазначених операцій за відсутності власників карток. За висновком суду, обставини відсутності власників платіжних карток при здійсненні спірних операцій є доведеними та зокрема підтверджується Арбітражними претензіями з поясненнями власників карток.

Крім того, суд дійшов висновку про обґрунтованість позовної вимоги про стягнення 7600,00 грн неустойки за невиконання відповідачем вимог банку про відшкодування збитків, оскільки сплата зазначеної неустойки, строки її сплати та розмір передбачені пунктом 9.4. договору еквайрінгу, обставини понесення позивачем збитків є доведеними, а доказів їх сплати відповідачем відсутні в матеріалах справи.

Відмовляючи у задоволенні позовних вимог про стягнення збитків у вигляді сплачених коштів комісії за розгляд справ в Арбітражних комітетах Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" у розмірі 309386,75 грн, суд виходив з того, зазначені кошти є витратами, понесеними позивачем у зв'язку з розглядом справ в Арбітражних комітетах Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" та не є збитками в розумінні статті 224 Господарського кодексу України та статті 22 Цивільного кодексу України.

Третя особа - ОСОБА_3 подала касаційну скаргу, в якій з урахуванням поданих до Касаційного господарського суду доповнень до касаційної скарги просить передати справу № 910/22347/15 на розгляд Великої Палати Верховного Суду як таку, що містить виключну правову проблему, скасувати постанову Київського апеляційного господарського суду від 07.05.2018 та додаткову постанову Київського апеляційного господарського суду від 08.06.2018, а рішення Господарського суду міста Києва від 07.12.2017 залишити в силі, посилаючись на неправильне застосування господарським судом апеляційної інстанції норм матеріального та порушення норм процесуального права. Скаржник зазначає про те, що суд апеляційної інстанції

- порушив частину 1 статті 86 Господарського процесуального кодексу України, пославшись та надавши оцінку доказу, який відсутній в матеріалах справи - Правилам міжнародних платіжних систем "VISA" та

"MASTERCARD", на які посилається позивач в обґрунтування позовних вимог;

- порушив частину 1 статті 269 Господарського процесуального кодексу України, оскільки вийшов за межі позовних вимог, визнавши проведені відповідачем спірні операції з розрахунків недійсними, вимоги про визнання яких недійсними позивачем не заявлялись;

- не з'ясував фактичних обставин щодо підстав втрати банком коштів за кожною спірною операцією, здійсненою відповідачем, не з'ясував чи були перераховані банком відповідачу грошові кошти за спірними операціями і в якій сумі, а стягнувши збитки за всіма спірними операціями суд допустив подвійне стягнення за одними і тими ж операціями;

- не надав оцінку Інструкції № 2, яка є додатком № 1 до договору еквайрінгу та не врахував, що Інструкцією не передбачено підписання чеку після проведення операції шляхом застосування функції "ручного вводу";

- безпідставно взяв до уваги наявні в матеріалах справи заяви держателів карток, якими не підтверджується, що власником/держателем картки є саме особа, ім'я якої вказано в заяві та що підпис на заяві належить держателю цієї картки, та не взяв до уваги, що вимоги міжнародної платіжної системи "VISA" не підтверджені жодними заявами держателів карток та/або банками-емітентами щодо неправомірності проведених операцій;

- порушив норми процесуального права при визначенні належності та допустимості доказів, якими позивач обґрунтовує свої позовні вимоги, зокрема договору еквайрінгу та додатків до нього, редакції якого, наявні у сторін відрізняються за змістом, а наявний в матеріалах справи екземпляр договору та додатки до нього не були підписані уповноваженою особою відповідача.

Ухвалою Верховного Суду у складі колегії суддів Касаційного господарського суду Баранця О.М., Студенця В.І., Ткача І.В. від 15.06.2018 поновлено ОСОБА_3 строк на подання касаційної скарги. Відкрито касаційне провадження за касаційною скаргою ОСОБА_3. Витребувано з Господарського суду міста Києва матеріали справи № 910/22347/15. Призначено розгляд касаційної скарги ОСОБА_3 на 10.07.2018 о 14 год. 00 хв. у приміщенні Касаційного господарського суду. Надано учасникам справи строк для подання відзиву на касаційну скаргу та письмових пояснень щодо клопотання ОСОБА_3 про передачу справи №910/22347/15 на розгляд Великої Палати Верховного Суду до 02.07.2018.

У зв'язку із запланованою відпусткою судді Ткача І.В. проведено повторний автоматизований розподіл справи № 910/22347/15, за результатами якого 06.07.2018 визначено наступний склад колегії суддів: Баранець О.М. - головуєчий, Вронська Г.О., Студенець В.І.

Ухвалою Верховного Суду у складі колегії суддів Касаційного господарського суду Баранця О.М., Студенця В.І., Ткача І.В. від 10.07.2018 у розгляді касаційної скарги ОСОБА_3 на постанову Київського апеляційного господарського суду від 07.05.2018 та додаткову постанову Київського апеляційного господарського суду від 08.06.201 у справі № 910/22347/15 оголошено перерву до 17.07.2018 о 09 год. 50 хв. у приміщенні Касаційного господарського суду.

У зв'язку з відпусткою судді Студенця В.І. проведено повторний автоматизований розподіл справи № 910/22347/15, за результатами якого 13.07.2018 визначено наступний склад колегії суддів: Баранець О.М. - головуєчий, Вронська Г.О., Стратієнко Л.В.

У поясненнях відповідача - Товариства з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" на касаційну скаргу та клопотання про

передачу справи на розгляд Великої Палати Верховного Суду представник товариства, який діє за довіреністю, виданою директором товариства ОСОБА_3, просить задовольнити касаційну скаргу та клопотання про передачу справи на розгляд Великої Палати Верховного Суду.

Позивач у відзиві на касаційну скаргу просить касаційну скаргу залишити без задоволення, а постанову Київського апеляційного господарського суду від 07.05.2018 залишити без змін, посилаючись на те, що постанова суду апеляційної інстанції ухвалена з додержанням норм матеріального і процесуального права при повному дослідженні всіх наявних доказів.

Відповідно до частини п'ятої статті 302 Господарського процесуального кодексу України суд, який розглядає справу в касаційному порядку у складі колегії або палати, має право передати справу на розгляд Великої Палати Верховного Суду, якщо дійде висновку, що справа містить виключну правову проблему і така передача необхідна для забезпечення розвитку права та формування єдиної правозастосовчої практики, а відповідно до підпункту 7 пункту 1 розділу XI "Перехідні положення" Господарського процесуального кодексу України (у редакції, чинній з 15.12.2017), суд, який розглядає справу в касаційному порядку у складі колегії суддів або палати (об'єднаної палати), передає справу на розгляд Великої Палати Верховного Суду, якщо така колегія або палата (об'єднана палата) вважає за необхідне відступити від висновку щодо застосування норми права у подібних правовідносинах, викладеного в раніше ухваленому рішенні Верховного Суду України.

Однак, в касаційній скарзі відповідач не обґрунтовує в чому полягає виключна правова проблема, яку містить ця справа, і в чому полягає необхідність передачі справи на розгляд Великої Палати Верховного Суду. Суд касаційної інстанції не вбачає наявності виключної правової проблеми в даній справі, а посилення відповідача в касаційній скарзі на порушення його

конституційних прав фізичної особи не є підставою для передачі справи на розгляд Великої Палати Верховного Суду, передбаченої статтею 302 Господарського процесуального кодексу України.

Колегія суддів, обговоривши доводи касаційної скарги, перевіrivши матеріали справи, юридичну оцінку обставин справи та повноту їх встановлення судами, дослідивши правильність застосування господарськими судами першої та апеляційної інстанцій норм матеріального права та дотримання норм процесуального права, вважає, що касаційна скарга не підлягає задоволенню.

Як встановлено судами попередніх інстанцій, 18.12.2013 між Публічним акціонерним товариством Комерційний банк "Правекс-Банк" (після зміни найменування - Акціонерне товариство "Правекс-Банк" (банк, позивач) та Товариством з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" (організація, відповідач) укладено Договір еквайрінгу №51-18-05/1806 (надалі - договір), який регулює відносини між банком та організацією щодо обслуговування електронних платіжних засобів міжнародних платіжних систем (далі по тексті - МПС), перелік яких наведено в додатку 1 до договору.

Відповідно до пункту 1.2. договору організація зобов'язується приймати та обслуговувати картки з метою проведення оплати вартості товарів та послуг при дотриманні законодавства України, правил міжнародних платіжних систем, даного Договору та додатків до нього.

Згідно з пунктом 1.3. договору банк надає організації технологічні та інформаційні консультації та забезпечує розрахунки з організацією за операціями з використанням карток.

На виконання умов Договору позивач за актом прийому-передачі обладнання від 18.12.2013 надав відповідачу в користування обладнання: POS-термінал

VeriFone Vx 510, заводський номер 712-123-051 (POS-термінал - електронний пристрій для проведення авторизації й оформлення розрахункових документів в електронній формі за операціями із Карткою (далі по тексту - обладнання).

При цьому, організація була проінформована банком про заходи безпеки та правила обслуговування користувачів платіжних карток "VISA", "MASTERCARD", що містяться в Інструкції, яка є додатком № 2 до договору.

23.12.2013 між Публічним акціонерним товариством Комерційний банк "Правекс-Банк" та Товариством з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" укладено додаткову угоду №1 до договору еквайрінгу, яка передбачала особливі умови проведення операцій, а саме: за допомогою функції "ручного вводу" даних платіжних карт, яка являє собою процес проведення трансакції шляхом ручного введення номера платіжної картки без застосування засобів зчитування магнітної стрічки чи чіпу (тобто, без платіжної картки) на POS-терміналі.

Згідно з пунктом 2 Додаткової Угоди №1 порядок проведення організацією операцій з використанням платіжних карт за допомогою функції "ручного вводу" здійснюється організацією відповідно до Інструкції про заходи безпеки та правила обслуговування користувачів платіжних карток Visa (Visa Electron), MasterCard (Maestro) №2, яка є Додатком № 1 до Додаткової угоди № 1.

У Додатку № 1 до Додаткової угоди № 1 (Інструкція № 2) вказано, що для виконання операцій наявність картки клієнта є не обов'язковою.

При цьому, порядок проведення операцій за допомогою функції "ручного вводу" здійснюється відповідно до Інструкції № 2, яка містить застереження,

що дана операція несе додаткові ризики, тому її можна здійснювати лише за умови додаткового узгодження з Банком.

У період часу з 16.09.2014 по 15.10.2014 організація обслуговувала платіжні картки банків - емітентів США: U.S. Bank National Association - Credit, (платіжні картки МПС "VISA" - 106 операцій на загальну суму 5129760,00 грн) та BMO Harris Bank N.A. (платіжні картки МПС "MASTERCARD" - 29 операцій на загальну суму 815547,00 грн).

На виконання умов договору (пункту 1.3.) банк здійснив переказ відшкодування організації за вказаними операціями (т. 1, а.с.117-122).

З 10.10.2014 до позивача від банків-емітентів "U.S. Bank National Association - Credit" та "BMO Harris Bank N.A." (далі - іноземні банки-емітенти) почали надходити вхідні претензії (Chargeback). Chargeback- процедура оскарження операції банком-емітентом (з метою захисту прав платника (держателя платіжної картки), при якій сума операції списується з отримувача (банку-еквайру) і повертається платнику, після чого обов'язок доведення легітимності здійсненої операції по платіжній картці покладається на отримувача.

Процедура оскарження виконується Банком відповідно до правил Міжнародних платіжних систем, що регламентують відносини між банками-учасниками Міжнародних платіжних систем в частині виникнення спорів по операціям, здійсненим по платіжним карткам. У відповідності із правилами Міжнародних платіжних систем, в рамках оскаржувального процесу, що проводиться в електронному вигляді, для відхилення отриманих претензій Банк повинен надати іноземним банкам-емітентам документи для підтвердження легітимності списання грошових коштів і участі держателя платіжної картки у здійсненій операції по його платіжній картці. Такими документами є, зокрема, чеки платіжного терміналу, які у відповідності до

умов договору (пункт 5.8.) зберігаються у організації та мають бути передані банку на його вимогу.

Для підготовки відповідей на вхідні претензії іноземних банків-емітентів, банк повідомив організацію про необхідність надання належним чином оформлених чеків платіжного терміналу для підтвердження легітимності оскаржуваних операцій.

Проте, організація надала чеки без підпису клієнтів, у зв'язку з чим банк витребував у організації належним чином оформлені чеки платіжного терміналу. Організація надала витребувані документи, які при наданні відповідей на претензії були надіслані іноземним банкам-емітентам.

За результатами розгляду Арбітражними комітетами Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" вищезазначених справ, фінансово відповідальною стороною по операціям, здійсненим організацією, визнано банк.

В ході оскаржувального процесу було виявлено, що підписи на наданих організацією чеках платіжного терміналу не відповідають підписам, які поставлені держателями платіжних карток іноземних банків - емітентів на заявах, доданих до вхідних претензій, тобто, фактично, підпис власника платіжної картки на чеках відсутній, що є грубим порушенням зобов'язань організації, передбачених пунктами 5.8., 5.17., 5.19. договору, а також Інструкції про заходи безпеки та правил обслуговування користувачів платіжних карток "VISA" (VISA ELECTRON), "MASTERCARD" (MAESTRO).

В результаті проведеного процесу оскарження спірних операцій з банку на користь іноземних банків - емітентів списано:

- по платіжним карткам Міжнародної платіжної системи "VISA" банку-емітенту U.S. Bank National Association - Credit (21 платіжна картка, 102 операції) суму у розмірі 384611,74 дол. США (6073696,27 грн);
- за розгляд справ в Арбітражному комітеті Міжнародної платіжної системи "VISA" комісію у розмірі 10500 дол. США (248329,93 грн);
- по платіжним карткам Міжнародної платіжної системи "MASTERCARD" банку-емітенту BMO Harris Bank NA. (18 платіжних карток, 19 операцій) суму у розмірі 39556,11 дол. США (906625,09 грн);
- за розгляд справ в Арбітражному комітеті Міжнародної платіжної системи "MASTERCARD" з Банку МПС "MASTERCARD" комісію у розмірі 2500 Євро (61056,82 грн).

У зв'язку зі списанням з Публічного акціонерного товариства Комерційного банку "Правекс-Банк" зазначених сум банк звернувся до Товариства з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" з листом №1351/12-01-465 від 03.03.2015, в якому просив здійснити відшкодування завданої йому шкоди, яка складається з суми трансакцій у розмірі 384 611,74 дол. США та суми комісії за розгляд справ в Арбітражному комітеті МПС "VISA", списаної на користь банку-емітента, у розмірі 10 500,00 дол. США.

У відповідь на вказану вимогу Товариство з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" звернулось до Банку листом № 62 від 10.03.2015, в якому з просило надати додаткові пояснення та документи по претензійній роботі банку з Міжнародними платіжними системами. 20.05.2015 банк направив Товариству з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" листа № 3517/12-01-4 БТ з описом роботи по оскарженню спірних операцій і надав відповідні документи та збільшив суму вимоги.

Однак, Товариство з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" в листі № 88 від 27.05.2015 відмовило проводити відшкодування шкоди, що і стало підставою для звернення Публічного акціонерного товариства Комерційного банку "Правекс-Банк" до суду з даним позовом про стягнення з Товариства з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" 7289708,11 грн збитків, заподіяних позивачу у зв'язку зі списанням з нього іноземними банками-емітентами коштів за недійсними операціями та коштів комісії за розгляд справ в Арбітражних комітетах МПС "VISA" та МПС "MASTERCARD", а також 7600 грн. неустойки, нарахованої у зв'язку з невиконанням організацією вимог банку щодо відшкодування вказаної суми збитків. При цьому, в позовній заяві, обґрунтовуючи свої вимоги, позивач послався на пункт 9.4. договору, яким передбачено обов'язок відповідача відшкодувати банку отримані за недійсною операцією кошти протягом трьох днів від моменту отримання вимоги від банку, а також зазначив про те, що спірні операції з розрахунків є недійсними, оскільки були проведені за відсутності користувачів платіжних карток, що є порушенням пункту 5.10. Постанови Національного банку України "Про здійснення операцій з використанням спеціальних платіжних засобів" № 223 від 30.04.2010, яка була чинною до 11.11.2014, та умов договору еквайрингу з додатками до нього

Статтями 610, 611 Цивільного кодексу України передбачено, що порушенням зобов'язання є його невиконання або виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання (неналежне виконання). У разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом, зокрема, відшкодування збитків.

Статтею 224 Господарського кодексу України передбачено, що учасник господарських відносин, який порушив господарське зобов'язання або установлені вимоги щодо здійснення господарської діяльності, повинен

відшкодувати завдані цим збитки суб'єкту, права або законні інтереси якого порушено.

Відповідно до частини 1 статті 623 Цивільного кодексу України боржник, який порушив зобов'язання, має відшкодувати кредиторів завдані цим збитки.

Відшкодування збитків є одним із видів господарсько-правової або цивільно-правової відповідальності і для застосування такої міри відповідальності необхідна наявність всіх елементів складу правопорушення, а саме:

протиправної поведінки;

шкідливого результату такої поведінки - збитків;

причинного зв'язку між протиправною поведінкою та збитками;

вини особи, яка заподіяла шкоду.

У разі відсутності, хоча б одного з елементів відповідальності у вигляді відшкодування збитків не настає.

Слід зазначити, що з огляду на договірний характер заявлених до стягнення у цій справі збитків протиправність поведінки боржника або кредитора у договірних правовідносинах полягає у порушенні договірного зобов'язання.

Відповідно до пункту 1.9. статті 1 Закону України "Про платіжні системи та переказ грошових коштів в Україні" еквайринг - послуга технологічного, інформаційного обслуговування розрахунків за операціями, що здійснюються з використанням електронних платіжних засобів у платіжній системі.

Відповідно до пункту 1.4. Положення про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням,

затвердженого постановою Правління Національного банку України № 223 від 30.04.2010, яке було чинним в період проведення відповідачем спірних операцій з розрахунків з використання карток Міжнародних платіжних систем, еквайринг - діяльність щодо технологічного, інформаційного обслуговування суб'єктів господарювання і здійснення операцій з видачі готівки користувачам спеціальних платіжних засобів, які не є клієнтами емітента, а також проведення розрахунків з ними за операції, які здійснені із застосуванням спеціальних платіжних засобів.

З огляду на викладене, судом апеляційної інстанції правильно встановлено, що укладений між сторонами договір еквайрингу № 51-18-05/1806 від 18.12.2013 за своєю правовою природою є договором про надання послуг.

При цьому суд визнав доведеним факт укладення між сторонами зазначеного договору, оскільки факт вчинення правочину сторонами підтверджується наявністю на договорі печаток сторін, що є свідченням скріплення самого договору, а не підпису особи, яка підписала договір. Доказів того, що печатка Товариства з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання", відбиток якої міститься на договорі, зазначеному товариству не належить відсутні в матеріалах справи, як і відсутні докази того, що редакції примірників договорів, які наявні у сторін, є різними. Крім того судом встановлено, що зазначений договір був схвалений його сторонами, про що свідчать дії сторін, направлені на виконання умов договору, а також тривалі господарські відносини між позивачем та відповідачем, які виникли та підставі договору еквайрингу № 51-18-05/1806 від 18.12.2013.

Наведеним спростовуються безпідставні посилання скаржника на те, що договір еквайрингу № 51-18-05/1806 від 18.12.2013, додаткові угоди та додатки до нього підписані неуповноваженою особою відповідача та є неналежними доказами у справі.

Відповідно до статті 901 Цивільного кодексу України за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором.

Порядок здійснення еквайрингу з використанням електронних платіжних засобів визначений в Розділі 5 Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління Національного банку України № 223 від 30.04.3010, яке діяло до 12.11.2014 (далі по тексту - Положення). Аналогічним є і зміст розділу V Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління Національного банку України № 705 від 05.11.2014, чинною на сьогоднішній день.

Відповідно до пункту 1.3. Положення вимоги цього Положення поширюються на платіжні організації, членів та учасників платіжних систем, які є суб'єктами відносин, що виникають під час здійснення операцій, ініційованих із використанням спеціальних платіжних засобів цих платіжних систем.

Відповідно до пунктів 5.2., 5.3. Положення еквайр зобов'язаний забезпечити технологічне, інформаційне обслуговування торговців і проведення розрахунків з ними за операції, які здійснені між торговцями та користувачами із використанням спеціальних платіжних засобів, на підставі договору. Договір між еквайром і торговцем надає право останньому приймати до оплати спеціальні платіжні засоби певної платіжної системи з дотриманням її правил та виконувати інші операції, визначені цим

договором. Цей договір не повинен містити обмежень щодо приймання спеціальних платіжних засобів інших емітентів та інших платіжних систем.

Пунктами 5.10., 5.13., 5.14. Положення передбачено, що торговець зобов'язаний здійснювати операції з використанням спеціального платіжного засобу лише в присутності користувача, якщо інше не узгоджено з користувачем або не передбачено правилами платіжної системи для окремих видів операцій. Торговець зобов'язаний дотримуватись процедур безпеки, установлених договором з еквайром. Еквайр зобов'язаний розглядати скарги щодо платіжних операцій, які опротестовуються користувачем, емітентом або платіжною організацією платіжної системи, у спосіб і строки, передбачені законодавством України та правилами платіжної системи.

При цьому, відповідно до визначення термінів, що містяться в пункті 1.4. Положення, користувачем платіжних послуг є фізична або юридична особа, яка відповідно до договору за допомогою спеціального платіжного засобу користується платіжною послугою як платник та/або одержувач;

Платіжна картка - спеціальний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для здійснення платіжних операцій з рахунку платника або банку, а також інших операцій, установлених договором.

Згідно з пунктом 5.1. договору організація зобов'язана дотримуватися положень даного договору та Інструкції, яка є Додатком 2 до договору, а також виконувати вимоги, що містяться в інструктивних матеріалах, наданих організації банком щодо предмету даного договору.

Судами встановлено, що 23.12.2013 між сторонами було укладено додаткову угоду № 1 до договору еквайрингу, в якій сторони домовились про застосування відповідачем на встановлених банком POS-терміналах функції

"ручного вводу" даних платіжних карт, у зв'язку з чим зазначеною додатковою угодою були внесені відповідні зміни до договору еквайрингу.

Відповідно до пунктів 1, 2 Інструкції № 2 функція "ручного вводу" даних платіжних карт - процес проведення транзакції ("Оплата товару", "Возврат", "Отмена") шляхом ручного введення номера платіжної картки без застосування засобів зчитування магнітної стрічки чи чипу на POS-терміналі. Порядок проведення організацією операцій з використанням платіжних карт за допомогою функції "ручного вводу" здійснюється організацією відповідно до Інструкції про заходи безпеки та правила обслуговування користувачів платіжних карток Visa (Visa Electron), MasterCard (Maestro) № 2, яка є Додатком № 1 до Додаткової угоди № 1.

Інструкцією № 2 передбачено, що ручний ввід номера картки необхідний для проведення транзакції у випадку пошкодження чіпа та магнітної стрічки карти (якщо карта є комбінованою - з чіпом) або у разі пошкодження магнітної стрічки карти (якщо карта нечіпова), а також при відсутності карти. Для виконання операції ручного введення номера карти наявність картки клієнта є необов'язковою.

Здійснивши аналіз Інструкції № 2, суд апеляційної інстанції, на відміну від суду першої інстанції, правильно встановив, що функція "ручного вводу" даних платіжної карти повинна застосовуватись торговцем (організацією, відповідачем) лише у випадках пошкодження магнітної стрічки та/або чіпу платіжної картки, при відсутності картки, однак, не за відсутності її власника. Інструкція № 2 не містить умов щодо можливості здійснення такої операції за відсутності власника платіжної картки. Положеннями Інструкції № 2 передбачено, що при використанні функції "ручного вводу", як і при проведенні картки через POS-термінал, присутність власника картки є обов'язковою. Зокрема в пункті 7 розділу "Ручний ввід номеру карти (оплата товару)" та пункті 8 розділу "Ручний ввід номеру карти (возврат)" Інструкції

№2 зазначено, що у деяких випадках термінал може запросити PIN - код картки клієнта і клієнт при цьому має його ввести, що також підтверджує необхідність присутності власника картки при здійсненні операції з розрахунку платіжною карткою шляхом ручного вводу номера картки.

Як правильно зазначив суд апеляційної інстанції, підписавши додаткову угоду №1, сторони доповнили договір еквайрінгу положеннями, згідно з якими відповідач отримав можливість проводити операції без наявності картки клієнта, але при цьому у відповідача залишився обов'язок дотримуватись вимог щодо присутності самого власника картки під час проведення операції, передбачений пунктом 5.17. договору, відповідно до якого організація зобов'язана при використанні POS-терміналу забезпечити проведення авторизації за його допомогою у присутності користувача картки.

З огляду на викладене колегія суддів погоджується з висновком суду апеляційної інстанції про те, що порядок проведення операцій з розрахунків за платіжними картками при застосуванні функції "ручного вводу", встановлений умовами укладеного між сторонами договору еквайрінгу № 51-18-05/1806 від 18.12.2013 разом з додатковими угодами та додатками до нього, передбачає обов'язкову присутність власника картки при здійсненні такої операції і функція "ручного вводу" повинна була застосовуватись відповідачем у присутності власника картки.

Однак, як встановлено судом апеляційної інстанції, спірні операції з платіжними картками, які були вчинені відповідачем у період з 16.09.2014 по 15.10.2014, були здійснені за відсутності власників карток.

У зв'язку з цим судом апеляційної інстанції встановлено, що пунктом 5.8. договору передбачено, що організація зобов'язана здійснювати збереження копій сліпів/чеків POS-терміналів, а також іншої інформації, пов'язаної з

операціями з використанням карток, протягом 2 років з моменту здійснення таких операцій і передавати їх у банк на його першу письмову вимогу протягом двох робочих днів з моменту надходження такої вимоги. Також, в цьому пункті встановлені вимоги до оформлення вказаних документів. Зокрема, на сліпах, чеках повинен бути наявним такий реквізит як підпис власника картки.

Згідно з пунктом 5.19. договору після оформлення сліпа/чека POS-терміналу організація приймає на себе відповідальність за таке:

- інформація, що міститься в сліпі/чеку POS-терміналу, є достовірною і відповідає картці, з використанням якої цей сліп/чек POS-терміналу оформлявся відповідно до пред'явлених власником Картки документів;
- власник одержав товари/послуги, оплачені за допомогою Карток;
- власник підписав сліп/чек POS-терміналу і одержав його копію.

Як встановлено судом апеляційної інстанції, надані вперше відповідачем на вимогу позивача чеки платіжного терміналу не містили підписів власників платіжних карток. В подальшому на вимогу банку, відповідач надав чеки з підписами, які були направлені банкам-емітентам. Однак, суд апеляційної інстанції правильно визнав неналежними доказами по справі надані відповідачем чеки з підписами, оскільки обставини підписання чеків власниками платіжних карт не підтверджуються наявними в матеріалах справи доказами. Судом встановлено, що в арбітражних претензіях, нотаріально посвідчені копії яких містяться в матеріалах справи власники карток зазначають, що вони не приймали участі у спірних операціях та не доручали їх вчинення іншим особам, жодних товарів чи послуг за спірними операціями не отримували, а також банки-емітенти у своїх заявах зазначають про відсутність доказів, які б пов'язували їх клієнтів - власників карток із операціями.

Крім того рішеннями Арбітражного комітету Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" встановлено, що позивач (еквайр) не довів правомірність спірних операцій, достатніх доказів для відхилення претензій банків-емітентів не надав та є фінансово відповідальною стороною по спірним операціям.

Враховавши наведене та наявні в матеріалах справи докази, суд апеляційної інстанції дійшов правильного висновку про те, що надані відповідачем підписані чеки не підтверджують обставин присутності власників карток при здійсненні спірних операцій.

При цьому, суд апеляційної інстанції в спростування доводів відповідача обґрунтовано зазначив про те, що обставини придбання та використання авіаквитків за спірними операціями не можуть спростовувати обставини відсутності власників карток при здійсненні платіжних операцій, оскільки по-перше власники карток заперечують купівлю ними чи уповноваженими ними на те особами авіаквитків, а докази використання квитків саме власниками карток відповідачем не надано.

Колегія суддів не бере до уваги посилання відповідача на те, що Інструкцією № 2 не передбачено підписання чеку після проведення операції шляхом застосування функції "ручного вводу", оскільки такі твердження зводяться до оцінки доказів, наявних в матеріалах справи, що не є компетенцією суду касаційної інстанції, спростовуються умовами самого договору еквайрингу, в пунктах 5.19., підпунктів 9.1.2. пункту 9.1. якого закріплені положення щодо обов'язкової наявності в чеку підпису власника картки та взагалі є нелогічними з огляду на те, що самим відповідачем були спочатку надані не підписані чеки, згодом були надані підписані чеки, а потім відповідач заперечує необхідність проставлення підпису власника на чеку.

З огляду на викладене колегія суддів погоджується з висновком суду апеляційної інстанції про доведеність обставини проведення спірних операцій за відсутності власників карток.

Згідно з пунктом 9.4. договору, якщо банк здійснив переказ відшкодування організації за недійсною операцією, незважаючи на те, чи можна було встановити недійсність такої операції банком до здійснення платежу, і незважаючи на те, чи були ці операції опротестовані клієнтом, емітентами, іншими членами та учасниками платіжних систем, організація зобов'язана відшкодувати банку отримані за недійсною операцією кошти протягом трьох днів від моменту отримання вимоги від банку, у протилежному випадку нараховується неустойка у розмірі 100 грн. за кожен день неотримання Банком коштів від організації.

Умовами пункту 9.1. договору визначено ознаки недійсності операцій. Операція визнається недійсною, зокрема, якщо:

- операція відбувалася з порушенням чинного законодавства України, правил міжнародних платіжних систем, положень дійсного Договору і/чи Додатків 2,3 (підпункт 9.1.1. пункту 9.1. договору);
- підпис власника на сліпі/чеку електронного терміналу відсутній, не відповідає зразку підпису на Картці чи отриманому з банку-емітента (підпункт 9.1.2. пункту 9.1. договору);
- операція, виставлена банком-еквайром, була опротестована банком - емітентом та не підтверджена власником картки (Chargeback) (підпункт 9.1.26. пункту 9.1. договору).

Враховавши зазначені умови договору, а також те що проведені відповідачем спірні операції в порушення умов договору та додатків до нього відбулись без участі власників платіжних карток, не були підтверджені власниками

карток, були опротестовані банками-емітентами, а чеки платіжного терміналу, які не містять підписів власників платіжних карток, не можуть вважатися оформленими належним чином, суд апеляційної інстанції дійшов правильного висновку про те, що зазначені операції є недійсними, а поведінка відповідача з вчинення таких операцій з порушенням умов договору та додатків до нього є неправомірною.

Колегія суддів не бере до уваги посилення скажника на те, що суд апеляційної інстанції, який визнав проведені відповідачем спірні операції з розрахунків недійсними, вийшов за межі позовних вимог, оскільки з огляду на особливості предмету спору у даній справі про відшкодування збитків встановлення обставин недійсності спірних операцій було здійснено судом в межах розгляду позовних вимог, які передбачають необхідність дослідження обставин, пов'язаних з порушенням відповідачем умов договору та вчинення ним дій, які не узгоджуються з умовами договору.

Крім того, колегія суддів погоджується з висновком суду апеляційної інстанції про те, що авторизація спірних операцій не свідчить про погодження банком-емітентом проведення зазначених операцій за відсутності власників карток, оскільки авторизація - одержання дозволу від банку-емітенту банківської платіжної картки на здійснення операцій саме з її використання, який надається при відсутності обмежень на використання картки (картка не заблокована, коштів достатньо, відсутній або не перебільшений ліміт). Тобто, як правильно зазначив суд апеляційної інстанції, авторизація - це підтвердження можливості проведення операції у зв'язку з відсутністю вказаних вище обмежень, проте вона не є дозволом банку на проведення операцій при використанні функції "ручного вводу" та відповідно її наявність не свідчить про погодження проведення вказаних операцій за відсутності власників карток ні банком - емітентом, ні позивачем.

Як правильно зазначив суд апеляційної інстанції, до обов'язків позивача, як еквайра, не належить визначення кола клієнтів, яким може бути надана послуга та яким необхідно відмовити у проведенні операції у зв'язку з виникненням підозр про можливе вчинення незаконних дій, як то проведення операції у присутності клієнта, який, в свою чергу, не є власником картки. Натомість відповідач, як торговець, зобов'язаний дотримуватись процедур безпеки, установлених договором з еквайром.

З огляду на викладене, колегія суддів погоджується з висновком суду апеляційної інстанції про те, що наявність авторизації не свідчить про те, що спірні операції були вчинені з дотриманням умов договору та про те, що проведення операцій без власників карток є правомірним та погодженим як банком - емітентом, так і позивачем.

Колегія суддів не бере до уваги посилання відповідача на недоведеність позивачем обставин визнання спірних операцій банками-емітентами та/або Арбітражними комітетами Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" шахрайськими, оскільки, як правильно зазначив суд апеляційної інстанції, вказані обставини жодним чином не впливають на результат розгляду даного спору з огляду на наявність у таких операціях ознак недійсності, визначених самим договором, та встановлення у договорі відповідальності у вигляді відшкодування банку організацією коштів, отриманих за такими недійсними операціями. Обставини визнання чи невизнання Арбітражними комітетами Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" спірних операцій шахрайськими жодним чином не впливають на встановлений судом факт вчинення відповідачем розрахункових операцій шляхом ручного вводу номера картки з порушенням визначеного договором порядку.

Крім того, як правильно встановлено судом апеляційної інстанції, в пункті 3 Додаткової угоди №1 до Договору відповідач визнав, що він усвідомлює та

повністю приймає на себе ризик можливого проведення на обладнанні банку працівниками організації/клієнтами організації/третіми особами шахрайських операцій та операцій, що відповідно до умов договору є недійсними, із використанням карток. При цьому, сторони погодили, що організація повинна відшкодувати банку будь-які сплачені банком платежі (у т.ч. штрафи) на користь платіжних систем, а також інших банків, у результаті проведення шахрайських та/чи недійсних операцій в організації при здійсненні операцій з використанням Картки.

З огляду на викладене колегія суддів вважає, що апеляційний господарський суд дійшов правильного висновку про те, що наявність всіх складових елементів, які утворюють склад правопорушення, є доведеною, що є підставою для притягнення відповідача до цивільної відповідальності, оскільки відповідачем було допущено порушення умов договору еквайрінгу, а саме: порушено порядок проведення операцій з розрахунків за платіжними картками при застосуванні функції "ручного вводу" за відсутності власника картки, присутність якого є обов'язковою, що відповідно до пункту 9.2. договору свідчить про недійсність таких операцій (протиправна поведінка), внаслідок чого з банку (з позивача) платіжними системами були списані грошові кошти в розмірі 6980321,36 грн по спірним операціям (причинно-наслідковий зв'язок), що завдало позивачу збитків, розмір яких є доведеним та підтверджується зокрема реєстрами вхідних фінансових операцій по платіжним карткам Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" та виписками за особовим рахунком. При цьому, колегія суддів зазначає, що виходячи з положень пункту 9.4. договору дії відповідача по компенсуванню банку грошових коштів, отриманих за недійсною операцією, провадяться за умови наявності документів підтверджуючих списання платіжною системою грошових сум з банку, якими у цій справі, як було зазначено, є реєстри вхідних фінансових операцій по платіжним

карткам Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" та виписки за особовим рахунком.

Колегія суддів не бере до уваги посилання відповідача на те, що обставини перерахування банком відповідачу грошових коштів за спірними операціями не були встановлені судом апеляційної інстанції, який стягнувши збитки за всіма спірними операціями допустив подвійне стягнення за одними і тими ж операціями, оскільки такі твердження відповідача зводяться до оцінки доказів, наявних в матеріалах справи, що не є компетенцією суду касаційної інстанції, судом апеляційної інстанції було визнано доведеним розмір заявлених до стягнення збитків. Крім того, колегія суддів враховує наявність в матеріалах справи наданих позивачем доказів в підтвердження перерахування відповідачу грошових коштів за спірними операціями, а саме: звіту по сумах відшкодування, перерахованим Товариству з обмеженою відповідальністю "Столичний центр бронювання" згідно договору еквайрингу № 51-18/1806 від 18.12.2013 за період з 18.12.2013 по 22.05.2015 та банківської виписки. (т.1, а.с. 117-122).

Разом з цим суд апеляційної інстанції правильно та обґрунтовано відмовив у задоволенні позовних вимог про стягнення збитків у вигляді сплачених коштів комісії за розгляд справ в Арбітражних комітетах Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" у розмірі 309386,75 грн, оскільки правильно встановив, що зазначені кошти є витратами, понесеними позивачем у зв'язку з розглядом справ в Арбітражних комітетах Міжнародних платіжних систем "VISA" та "MASTERCARD" та не є збитками в розумінні статті 224 Господарського кодексу України та статті 22 Цивільного кодексу України.

Крім того, колегія суддів погоджується з висновком суду апеляційної інстанції про обґрунтованість позовної вимоги про стягнення 7600,00 грн неустойки за невиконання відповідачем вимог банку про відшкодування

збитків, оскільки сплата зазначеної неустойки, строки її сплати та розмір передбачені пунктом 9.4. договору еквайрінгу, обставини понесення позивачем збитків є доведеними, а доказів їх сплати відповідачем як за наслідками неодноразових вимоги позивача, так і за наслідками звернення позивача до суду з цим позовом відсутні в матеріалах справи.

Відповідно до статті 309 Господарського процесуального кодексу України суд касаційної інстанції залишає касаційну скаргу без задоволення, а судові рішення - без змін, якщо визнає, що рішення ухвалено з додержанням норм матеріального і процесуального права. Не може бути скасоване правильне по суті і законне рішення з одних лише формальних міркувань.

Матеріали справи свідчать про те, що апеляційний господарський суд всебічно, повно і об'єктивно дослідив матеріали справи в їх сукупності, дав правильну юридичну оцінку обставинам справи та правильно, з дотриманням норм процесуального права та правильним застосуванням норм матеріального права вирішив спір у справі.

У зв'язку з тим, що суд апеляційної інстанції за результатами апеляційного розгляду справи частково скасував рішення місцевого господарського суду та прийняв нове рішення про часткове задоволення позовних вимог, однак не здійснив розподіл судових витрат, які були понесені позивачем до передачі справи на новий розгляд, суд правильно прийняв додаткову постанову, в якій здійснив відповідний розподіл судових витрат за подання позивачем апеляційної та касаційної скарг до передачі справи на новий розгляд, стягнувши з відповідача на користь позивача судовий збір у сумах, які підлягають стягненню пропорційно розміру задоволених вимог апеляційної та касаційної скарг.

З огляду на зазначене колегія суддів дійшла висновку, що постанову та додаткову постанову суду апеляційної інстанції слід залишити без змін, а касаційну скаргу - без задоволення.

Керуючись статтями 300, 301, 308, 309, 314, 315, 317 Господарського процесуального кодексу України, Суд - ,

ПОСТАНОВИВ:

1. Касаційну скаргу ОСОБА_3 залишити без задоволення.
2. Постанову Київського апеляційного господарського суду від 07.05.2018 та додаткову постанову Київського апеляційного господарського суду від 08.06.2018 у справі № 910/22347/15 залишити без змін.
3. Постанова набирає законної сили з моменту її прийняття, є остаточною та оскарженню не підлягає.

Головуючий

О.Баранец

Судді

Г. Вронська

Л. Стратієнко

