

ВНЕСУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПЛАТЕЛЬЩИКА ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ, ПРОЦЕДУРА ЧАРДЖБЕК

EXTRAJUDICIAL PROTECTION OF THE RIGHTS OF THE PAYER OF ELECTRONIC PAYMENTS, CHARGEBACK PROCEDURE

*F. Hamidullina
D. Yusupov*

Summary. The rapid introduction of the Internet into everyday reality, changes the usual way of life. Today you can go shopping, go to the cinema, restaurant or even to work without getting up from the sofa, we will also pay for everything through online ticket offices. But just as with real money, you can run into unscrupulous sellers, you can also run into fraudsters with online payments, and in this case the world community has come up with a transparent mechanism to protect customers of its banks, the chargeback procedure.

The purpose of the article is to analyze the little-known procedure of chargeback, as well as to compare it with similar mechanisms of domestic law.

The methodological basis consists of general scientific methods of cognition, private scientific methods, formal logical methods. In the course of the work done, the authors came to the conclusion that chargeback is an underestimated and promising way to protect the right.

The relevance of the article is expressed by the fact that the chargeback procedure is little known on the territory of the Russian Federation, as well as by the fact that this procedure is not legally marked in any way. The scientific novelty of the article is expressed by the low illumination of the chargeback topic.

Keywords: chargeback, acquiring, online cash register, bank, issuer, acquirer, refund.

Хамидуллина Фарида Ильдаровна

*Доктор юридических наук, профессор, Казанский
(Приволжский) Федеральный Университет
inbox7575@inbox.ru*

Юсупов Дамир Динарович

*Аспирант, Казанский (Приволжский) Федеральный
Университет;*

*Главный Юрисконсульт ПАО «Ак Барс» Банк
ydd97@mail.ru*

Аннотация. Быстрое внедрение интернет технологий в повседневную реальность меняет привычный уклад жизни. Сегодня можно пройтись по магазинам, сходить в кинотеатр, ресторан или на работу, не выходя из дома, расплачиваться при этом, мы будем с помощью онлайн касс. Однако, недобросовестные продавцы или мошенники встречаются в равной степени как в реальной жизни, так и на просторах интернета. Для защиты потребителей, совершающих дистанционные платежные операции, мировые платежные системы разработали механизм защиты клиентов с помощью специальной процедуры — чарджбек.

Цель статьи — проанализировать малоизвестную процедуру чарджбек, а также сравнить ее с похожими механизмами отечественного права.

Задачи — разобрать порядок процедуры чарджбек, сопоставить процедуру чарджбека с похожими механизмами отечественного права, выявить преимущества процедуры чарджбек перед судебным взысканием задолженности.

Методологическую основу составляют общенаучные методы познания, частно-научные методы, формально-логические методы. В ходе проделанной работы, авторы пришли к выводу, что чарджбек недооцененный и перспективный способ защиты права.

Актуальность статьи обусловлена тем фактом, что процедура чарджбек мало известна на территории Российской Федерации, вместе с тем, законодательно данная процедура никак не урегулирована. Научная новизна статьи выражена малой разработанностью темы чарджбека.

Ключевые слова: чарджбек, эквайринг, онлайн касса, банк, эмитент, эквайер, возврат.

Введение

Исходя из данных опубликованными Центральным Банком России (далее — ЦБ), платежи с использованием платежных систем, а также эмиссия банковских карт год от года становится популярнее. Вместе с тем, популяризация дистанционных платежей

стимулирует кредитные организации создавать новые банковские продукты, что в свою очередь влечет создание новых мошеннических схем.

Как показывает история, мошенничество с использованием бесконтактных платежей возникла сразу же с массовым внедрением дебетовых и кредитных бан-

ковских карт и уже к 1974 году Соединённые штаты Америки приняли «Fair Credit Billing Act» («Закон о справедливых расчетах по кредитным покупкам») который установил обязанность банков принимать от клиентов заявления об оспаривании платежей, а также проводить проверки обоснованности требований клиентов и как результат, возвращать денежные средства или давать мотивированный отказ. Так карточные ассоциации (ныне — платежные системы) закрепили процедуру «Chargeback»: в 1966 году — Interbank Card Association (MasterCard); и National Bank Americard (VISA) в 1973 году.

Так законодательно закрепился способ защиты денежных средств — чарджбек (Chargeback). В западных странах данная процедура пользуется большим спросом. Но несмотря на то, что указанная процедура возврата денежных средств работает в России, а отечественная платежная система «МИР» разработала свой регламент по данной процедуре, чарджбек не пользуется популярностью среди Российских пользователей банковских услуг.

Материалы и методы

В законах Российской федерации отсутствует определение процедуре чарджбек, соответственно, она никак не урегулирована. В свою очередь, под чарджбеком понимается процедура опротестования транзакции банком-эмитентом, при которой сумма платежа безакцептно списывается с получателя и возвращается плательщику, после чего обязанность доказывания транзакции ложится на получателя [1, с. 80–94].

Платежная система VISA дает следующее определение чарджбеку — транзакция, которую эмитент возвращает покупателю.

Отечественная система МИР разработала свой регламент проведения процедуры чарджбек, заменив название на «диспут», по которым понимает спор связанный с совершением (отказом от совершения) операции, возникающий между сторонами, совершившими операцию.

Самая близкая по смыслу, норма, приближенная к чарджбеку является ст. 9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», однако действие данной нормы намного уже чем чарджбек и направлена на защиту клиентов при совершении ошибочных операций.

Вместе с тем, отличаться будут нормы и Закона «О защите прав потребителей» которые применяются к банковским продуктам на основании пп. д п. 3 поста-

новления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Во-первых, различие идет по способу защиты, так процедура чарджбек является формой внесудебной защиты. Во-вторых, чарджбек возвращает стоимость только непосредственно товара или услуги, так как п.7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает возврат стоимости товара, а также сумму за пересылку товара до месторасположения продавца.

В целях рассмотрения механизма процедур чарджбек, стоит разобрать принцип работы безналичных расчетов (рис.1):

1. Терминал оплаты, будь то POS-терминал магазина или онлайн касса интернет-магазина, передает информацию о карте, счете и плательщике в банк обслуживающий продавца (далее — Банк экваер, Экваер);
2. Экваер пересылает полученные сведения в Центр обработки данных (далее — ЦОД, дата центр), стоит отметить, что у каждой платежной системы свои каналы для пересылки данных: VisaNet, BankNet и тд;
3. Дата центр осуществляет проверку на наличие задолженности карты и в случае, если счет не находится в стоп листе, передает данные о платеже в банк Клиента (далее — Банк эмитент, Эмитент). Эмитент проверяет условия обслуживания счета, баланс счета, соответствие ПИН кода;
4. В случае если проверка Эмитента была пройдена успешно, сумма покупки блокируется на счете, через центр обмена данными информация о том, что платеж может быть осуществлен передается Экваеру (клиент авторизован, денежные средства в достаточном размере имеются на счете);
5. Экваер сообщает продавцу о том, что платеж безопасен, продавец выпускает чек и в течении дня Банк экваер оформляет документ о переводе денежных средств (клиринг);
6. Платежная система направляет платежный документ в банк эмитент;
7. Банк эмитент списывает денежные средства со счета покупателя и направляет денежные средства на счет продавца.

Здесь стоит отметить, что до момента пока шаг 7 не был исполнен, платеж можно вернуть как ошибочный, но после перевода денежных средств на счет продавца, вернуть денежные средства возможно или в судебном порядке, или через процедуру чарджбек.

Теперь, имея общее представление о бесконтактных расчетах, перейдем непосредственно к процедуре чарджбека.

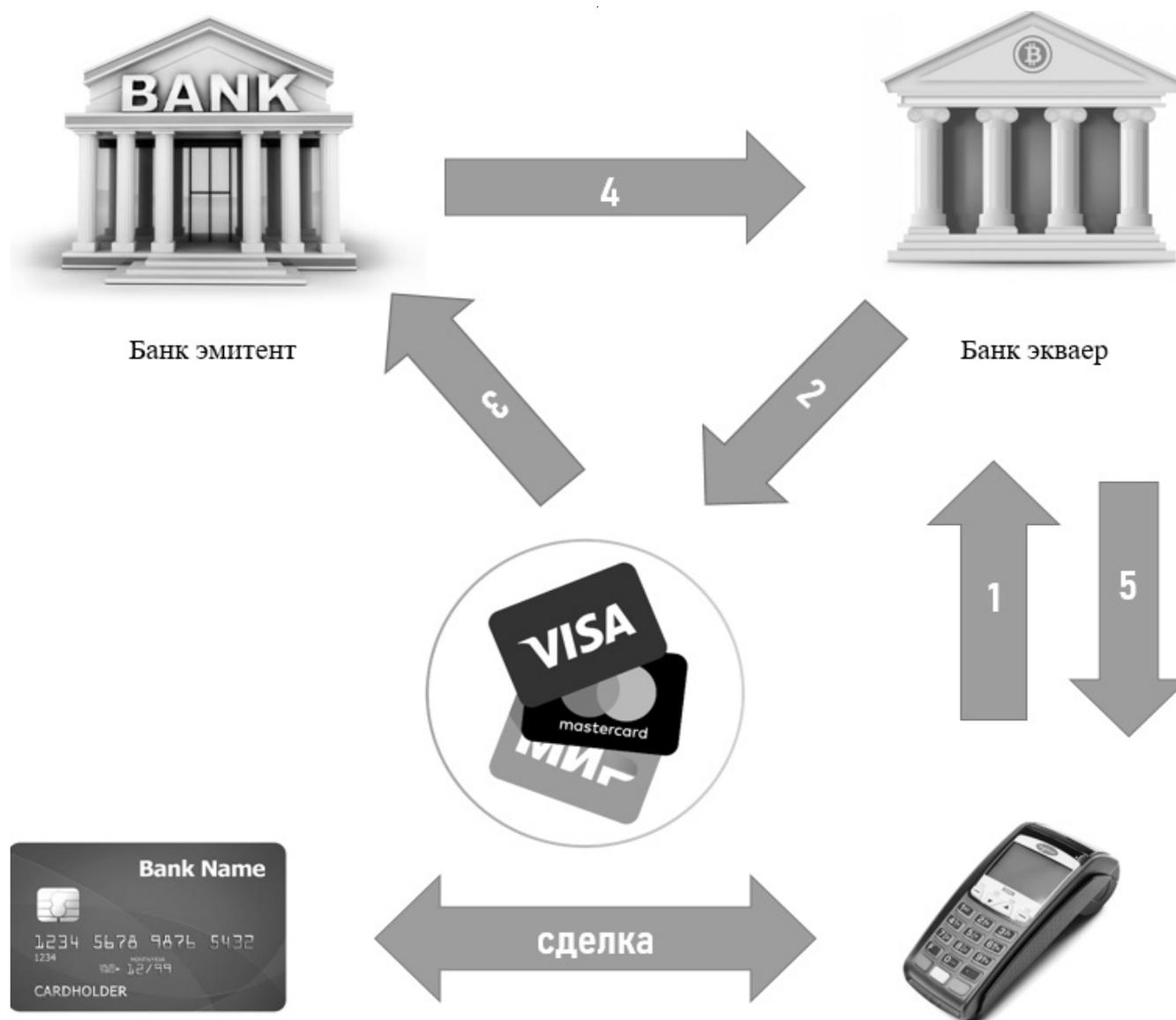


Рис. 1. Схема безналичных расчетов

Каждая платежная система имеет свой регламент (мануал) по данной процедуре:

Mastercard — Chargeback Guide [2];

Visa — Chargeback Management Guidelines for Visa Merchants [3];

Мир — Правила платежной системы «Мир» [4];

Пей пал — Программа защиты покупателей [5].

Независимо от платежной системы, процедура регламентирована практически одинаково и существенных различий в порядке проведения процедуры нет. Различие проявляется в сроках проведения того или иного этапа процедуры. Так процедура проведения чарджбэк в независимости от платежной системы выглядит следующим образом (рис.2):

1. Клиент сообщает своему банку (Эмитенту) о намерении оспорить операцию. Банк эмитент проводит проверку соблюдения претензионного порядка и проверяет доказательства невыполнения условий договора;
2. Эмитент передает данные в платёжную систему;
3. Платежная система проверяет возможность проведения чарджбека и передает данные банку экваеру;
4. Экваер проверяет результаты проверки эмитента, принимает решение о возврате денежных средств со счет продавца либо возвращает материалы Эмитенту на сбор дополнительных доказательств, либо запрашивает объяснения у продавца;

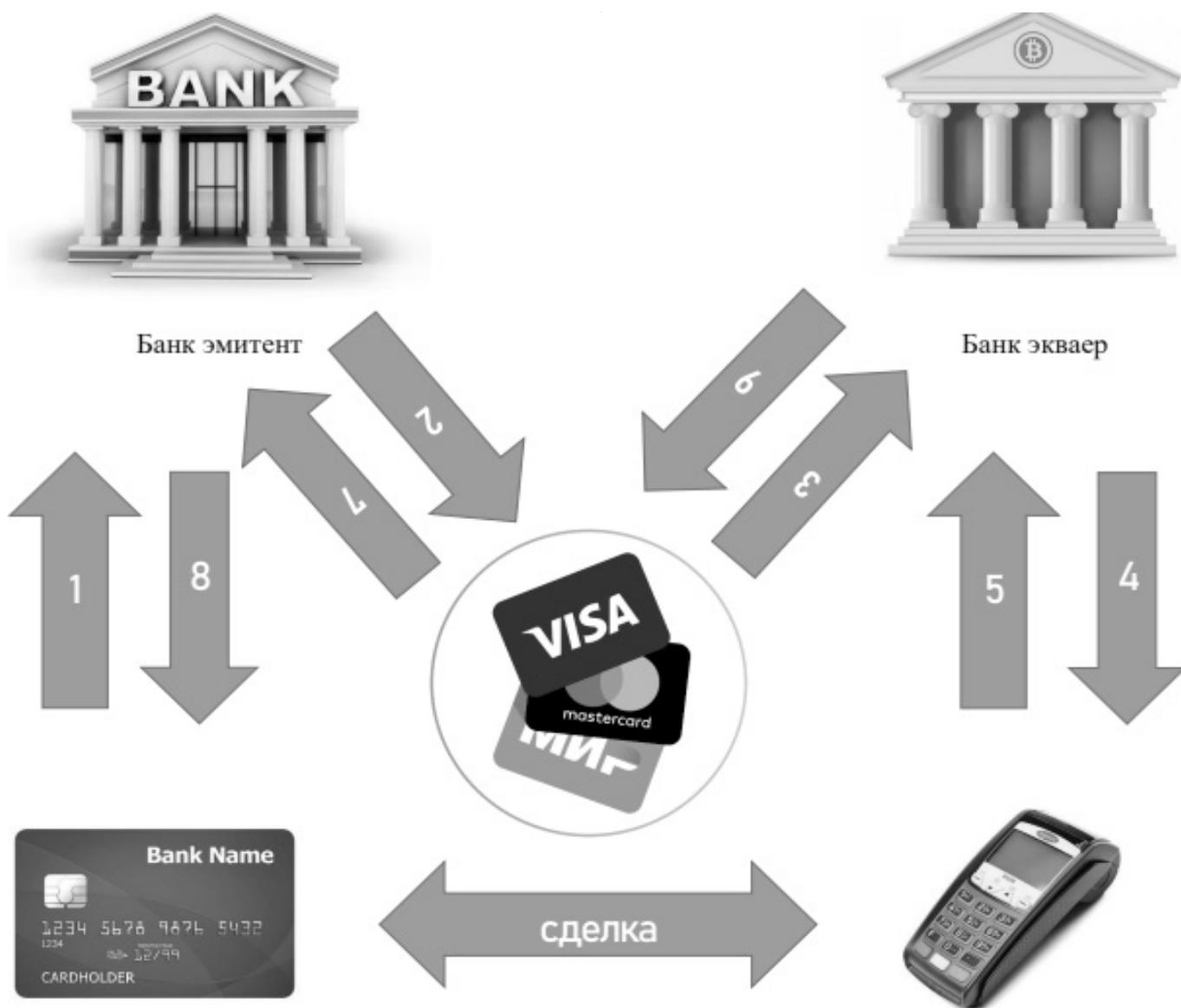


Рис. 2. Схема процедуры чарджбек

5. Если продавец не согласен с выдвигаемыми требованиями, то он вправе направить объяснения банку экваеру;
6. Экваер пересылает полученные данные в платежную систему;
7. Платежная система проверяет результаты на соответствие образовавшейся ситуации действующему регламенту и направляет результаты эмитенту;
8. Эмитент, оценивая доводы продавца, может как согласиться с ними, сообщив об этом клиенту, так и не согласиться, возбудив процедуру арбитража — процедуру, при которой платежная система сама проводит проверку и принимает решение о возврате или невозврате денежных средств.

Касательно платежной системы «Мир», ранее упоминалось о том, что отечественная платежная система заменила понятие чарджбек на «диспут», но несмотря на замену понятия, суть процедуры осталась неизменной и порядок действий не отличается от зарубежных аналогов.

Отличается Российская система в основном сроками:

1. Срок подачи заявления сокращен до 360 дней (календарный банковский год). В то время как у зарубежных платежных систем данный срок обращения составляет 560 дней.
2. Срок рассмотрения диспута сокращен до 30 календарных дней, в свою очередь иностранных

платежных систем срок рассмотрения составляет 120 дней.

- Платежная система Мир предусматривает меньший перечень оснований (кодов/шифров) для возбуждения процедуры.

Также хотелось бы отметить факт того, что банки в виду технической сложности процесса безналичных платежей, вынуждены обращаться к посредникам которые берут на себя часть операционных функций, по такому же принципу банки в связи с платежной системой обращаются за услугами к так называемому «провайдеру» который взаимодействует между банками, клиентами и платежной системой, так к примеру, на территории Российской Федерации действует процессинговая компания Uniteller, которая обслуживает платежные системы Visa и Mastercard.

Результаты и обсуждение

И все же, чем процедура чарджбека лучше классической судебной защиты?

Во-первых, денежные средства возвращаются плательщику в полном объеме без вычета понесенных продавцом издержек.

Во-вторых, при подтверждении чарджбека, денежная сумма снимается с банковского счета принудительно, продавец не может отказаться возратить денежные средства.

В-третьих, чарджбек быстрее, чем исковое и исполнительское производство. Так процедура чарджбека занимает в среднем 2,5 месяца против примерно 6 месяцев судебных тяжб и исполнительного производства.

Таким образом, чарджбек является быстрым и удобным способом защиты.

Вместе с тем, возникает следующий вопрос — чарджбек для банка это право или обязанность? Всегда ли банк обязан возбуждать данную процедуру по требованию клиента?

Явного ответа на поставленный вопрос нет, как упоминалось ранее законодательно процедура чарджбека не закреплена. В месте с тем, Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ, а также Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П (ред. от 28.09.2020) «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» не предусматривают обязанность банка по осуществлению операции возвратного платежа.

Также, положения банков, например, Условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО Сбербанк (от 11.07.2022) [6], а также Правила платежной системы Виза по осуществлению операций на территории Российской Федерации от 16 февраля 2021 г. № 07/21 [7] также не содержат обязанности банков проводить чарджбек.

Такой же точки зрения придерживается и судебная практика, так Североморский районный суд Мурманской области в деле № 2–1070/2019 между АО «АЛЬФА-БАНК» и Клиентом пришел к выводу о том, что чарджбэк — это не услуга, которую обязан предоставлять банк. Это одна из процедур, регламентированных международной платежной системой [8]. К таким же выводам пришли и другие суды, например, Набережночелнинский городской суд Республики Татарстан по делу № 2–8050/2018 [9].

Таким образом, вполне допустима позиция того, что процедура чарджбек может использоваться банком на свое усмотрение, что ущемляет права потребителей с одной стороны и экономит средства банка, так исходя из публичных данных, соглашение о сотрудничестве с вышеупомянутым процессинговым центром Uniteller который обеспечивает сообщение между клиентами, банками и платежной системой, заключили всего 15 банков. Означает ли это, что банк, не сотрудничающий с Uniteller откажет клиенту в чарджбек, в целях экономии, ведь расходы по технически сложной процедуре чарджбек банку не компенсируются.

Также, еще одной проблемой будет являться факт того, что продавцы, не придают должного значения условиям договора эквайринга, а зачастую просто игнорируют их. Что приводит к ситуациям, в которых при совершении чарджбека у продавца в принудительном порядке снимаются денежные средства со счета, в следствии чего продавец предъявляет банку претензию, мотивированную тем, что не давал банку разрешения на снятие денежных средств в без акцептном порядке. Также, данная ситуация может возникнуть и в случае, если расчетный счет продавца был пуст и банк был вынужден выплатить денежные средства за счет своих средств, в следствии чего банк после направления претензий клиенту будет вынужден обратиться в суд.

В свою очередь, продавец, игнорируя условия банка и платежной системы или вообще не зная о процедуре чарджбек, отказывается исполнить требования банка, исходя из логики (банк сам удовлетворил претензии, пусть сам и несет убытки). Так Арбитражный суд Воронежской области, разрешая подобную ситуацию по делу № А14–19955/2020 между ПАО «Ак Барс» Банк и ООО «Нутрико», встал на сторону банка [9], мотиви-

руя решение следующим: «согласно п. 1.10 Положения Банка России № 266-П эквайринг платежных карт осуществляется кредитными организациями на основании внутрибанковских правил, разработанных кредитной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, указанным Положением, иными нормативными актами Банка России, договорами, в том числе правилами платежных систем. В результате заключенных условий, ответчик обязуется оплачивать услуги Банка по расчетному обслуживанию с использованием Платежных карт в интернет-магазине предприятия в соответствии с порядком, указанным в п.8–10 настоящих Условий, в размере, предусмотренном Тарифами Банка либо Приложением № 6 к Условиям».

Указанное решение поддержал Девятнадцатый арбитражный апелляционный суд по делу № 19АП-

2637/2021 [10], а также арбитражный суд Центрального округа по делу № А14–19955/2020 [11].

Вывод

Таким образом, можно сделать следующий вывод: безусловно направление внесудебной защиты чарджбек перспективное и будет развиваться, даже несмотря на возможные ограничения иностранных платежных систем, доказательством служит система диспутов в платежной системе Мир. Однако ввиду своей непопулярности со стороны потребителей, банков, судов и даже законодателя, данная процедура является недоработанной, в частности авторы данной статьи считают, что процедура чарджбек должна быть безусловной, чтобы банки не могли отказывать клиентам в возбуждении данной процедуры, ведь первоначально процедура задумывалась именно так.

ЛИТЕРАТУРА

1. Филипов Сергей Александрович, Переярина Полина Олеговна Чарджбэк: международно-правовой и национальный опыт // Правовая культура. — 2020. — № 1 (40). — С. 80–94.
2. Chargeback Guide Merchant Edition // www.mastercard.us URL: <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf> (дата обращения: 09.07.2022).
3. Chargeback Management Guidelines for Visa Merchants // www.visa.com.ru URL: <https://www.visa.com.ru/dam/VCOM/global/support-legal/documents/chargeback-management-guidelines-for-visa-merchants-vbs-19-may-16-%20v2.pdf> (дата обращения: 09.07.2022).
4. Правила платежной системы «Мир» // www.nspk.ru URL: https://www.nspk.ru/upload/iblock/bab/Правила%20ПС%20Мир_v.4.0.pdf (дата обращения: 09.07.2022).
5. Защита покупателей PayPal // www.paypal.com URL: <https://www.paypal.com/ru/webapps/mpp/ua/buyer-protection#dispute-us> (дата обращения: 09.07.2022).
6. УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ ПАО СБЕРБАНК // www.sberbank.com URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/usl_card_cred.pdf (дата обращения: 09.07.2022).
7. Правила платежной системы Виза по осуществлению операций на территории Российской Федерации // www.visa.com.ru URL: https://www.visa.com.ru/content/dam/VCOM/regional/семеа/russia/about-visa/docs/Visa_Russia_Rules_rev_17_02_2021_submission.pdf (дата обращения: 09.07.2022).
8. Решение Североморский районный суд Мурманской области по делу 2–1070/2019 // sudact.ru URL: https://sudact.ru/regular/doc/iHv8o2UDJW5/?regular-txt=чарджбек+не+услуга®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=®ular-date_from=®ular-date_to=®ular-workflow_stage=®ular-area=®ular-court=®ular-judge=&_id=1660216285876&snippet_pos=3842#snippet (дата обращения: 10.07.2022).
9. Решение Набережночелнинского городской суд Республики Татарстан по делу 2–8050/2018 // sudact.ru URL: https://sudact.ru/regular/doc/qB8nuWiUwfr5/?regular-txt=чарджбек+не+услуга®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=®ular-date_from=®ular-date_to=®ular-workflow_stage=®ular-area=®ular-court=®ular-judge=&_id=1660216285876&snippet_pos=3704#snippet (дата обращения: 10.07.2022).
Решение АРБИТРАЖНЫЙ СУД ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ А14–19955/2020 // kad.arbitr.ru URL: https://kad.arbitr.ru/Document/Pdf/6a3a10a0–2c89–40d4–8b6b–74a03c15f834/11dde203–e905–4cbc–b84d–931e7268886d/A14–19955–2020_20210318_Reshenija_i_postanovlenija.pdf?isAddStamp=True (дата обращения: 10.07.2022).
10. Постановление Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда А14–19955/2020 // kad.arbitr.ru URL: https://kad.arbitr.ru/Document/Pdf/6a3a10a0–2c89–40d4–8b6b–74a03c15f834/0e06b43f–9ed4–4306–b61b–9b65afe6c976/A14–19955–2020_20210730_Reshenija_i_postanovlenija.pdf?isAddStamp=True (дата обращения: 10.07.2022).
11. Постановление Арбитражного суда центрального округа по делу А14–19955/2020 // kad.arbitr.ru URL: https://kad.arbitr.ru/Document/Pdf/6a3a10a0–2c89–40d4–8b6b–74a03c15f834/5a425818–ecff–4625–94c9–101ab5258f27/A14–19955–2020_20211209_Reshenija_i_postanovlenija.pdf?isAddStamp=True (дата обращения: 10.07.2022).