

О процедуре опротестования операций,
совершенных клиентами – физическими лицами с использованием
платежных карт

При совершении с использованием платежных карт операций оплаты сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности следует обращать внимание на следующие особенности указанных операций.

При совершении операции оплаты в иностранном ТСП происходит заключение договора с ТСП на поставку товара, оказание услуг или совершение инвестиционных операций. При этом следует иметь в виду, что заключение договора может осуществляться посредством совершения действий по выполнению условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием предложения заключить договор на условиях оферты. Необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), заранее оценив риски утраты денежных средств. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных ТСП может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.

Также необходимо осуществлять взаимодействие с ТСП в соответствии с договором, в том числе в случаях когда ТСП не была оказана либо некачественно оказана оплаченная с использованием платежной карты услуга, не была осуществлена поставка оплаченного товара.

В данном случае отношения с иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.

Если со стороны третьих лиц под видом иностранного ТСП были осуществлены противоправные действия, гражданину необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

Взаимодействие гражданина с кредитной организацией, выпустившей платежную карту, осуществляется в соответствии с договором об использовании платежной карты.

Правилами карточных платежных систем, содержащими положения о процедуре опротестования их участниками операций с использованием платежных карт (Dispute или Chargeback), устанавливаются определенные ограничения на применение указанной процедуры: основной срок - 120 календарных дней с момента проведения операции. В некоторых случаях этот срок отсчитывается от даты получения товара или услуги, но не может превышать 540 дней, если эта дата отличается от даты транзакции. (Пример: предзаказ, покупка билетов на мероприятие и тому подобное).

Для того, чтобы оспорить операцию оплаты в ТСП, необходимо обратиться в банк-эмитент с письменным заявлением, где будут указаны: номер карты, дата, сумма транзакции, название торгово-сервисного предприятия, обязательно надо предоставить весомые доказательства для опротестования транзакции. (Доказательствами могут быть снимки покупки с экрана, электронная переписка, смс, фото, договор, заключённый с торгово-сервисным предприятием. Чем больше доказательств, тем больше шансов на успешный результат.)

Подробная информация о правилах безопасного использования картой размещена на сайте

https://www.databank.ru/about/secure/index.php?sphrase_id=3519