**Пам’ятка для держателя картки**

Про здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги)

з використанням платіжних карток

**Нормативна база:**

1. Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» п.14.7. передбачено, що суб’єкти підприємницької діяльності (юридичні та фізичні особи), які отримують платежі за товари (послуги) від фізичних та/або юридичних осіб з використанням реєстраторів розрахункових операцій (касових апаратів) мають забезпечувати держателям платіжних карток можливість здійснення розрахунків за продані товари (послуги), а Кабінет Міністрів України визначає умови переведення суб’єктів підприємницької діяльності на обов'язкове приймання платіжних карток до сплати.
2. Постановою КМУ від 29 вересня 2010 р. N 878 передбачено, що до 1 липня 2011 р. - суб'єкти господарювання у населених пунктах з чисельністю населення понад 100 тис. осіб; а до 31 грудня 2011 р. суб'єкти господарювання, включаючи суб'єкти малого підприємництва, які провадять господарську діяльність у населених пунктах з чисельністю населення від 25 до 100 тис. осіб повинні здійснити перехід на обов'язкове приймання спеціальних платіжних засобів для здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги).
3. Постановою КМУ від 29 червня 2011 р. № 706 затверджені зміни до Постанови Кабінету Міністрів України N 833 «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів», якими передбачено, що суб'єкти господарювання повинні забезпечити можливість використання спеціальних платіжних засобів під час здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги) відповідно до законодавства.
4. Кодексом України про адміністративні правопорушення (ст.155) передбачено, що Порушення працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг правил торгівлі тягне за собою накладення на порушника штрафу від одного до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів. Аналогічні дії, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за такі ж порушення, - тягнуть за собою накладення штрафу від п'яти до двадцяти семи неоподатковуваних мінімумів доходів.
5. Кодексом України про адміністративні правопорушення (ст.155-1) передбачено, що порушення працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг встановленого законом порядку проведення розрахунків тягне за собою накладення на порушника штрафу від п’яти до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів. Аналогічні дії, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за такі ж порушення, - тягнуть за собою накладення штрафу від п'яти до двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів. Під встановленими законом правилами проведення розрахунків розуміється норма п.14.7. Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні».

**Висновки**: в разі наявності в місті прийому платежів касового апарату держатель платіжної картки має право вимагати обслуговування із застосуванням платіжної картки, а власник підприємства та уповноважені особи – касири, адміністратори, директори повинні забезпечити держателю можливість реалізації права на використання картки безготівковим шляхом для оплати за будь-який товар/ послугу, без обмежень по сумі, без додаткових комісій або інших додаткових умов.

**Що робити в разі порушення працівниками торгівлі права держателя на обслуговування (здійснення платежів) із застосуванням платіжної картки?**

У разі відсутності у торгівця платіжного терміналу держатель картки не зможе здійснити розрахунок і торгівець повідомить держателю, що підприємство не приймає картки до сплати.

У разі наявності у торгівця платіжного терміналу відмова торгівця держателю в праві застосувати платіжну картку може бути здійсненна без пояснення причин, із посиланням на т.з. технічні причини (не працює термінал, скінчився папір в термінальному принтері тощо) або із причини небажання отримати безготівковий платіж, можливо з метою ухилення від оподаткування, приховування готівкового обігу тощо.

**У всіх зазначених випадках держатель може зробити наступне:**

* 1. Запросити адміністратора, старшого касира, директора (за наявності) та з посиланням на норми законодавства вимагати негайного прийому картки до сплати або вимагати прийому картки наступного разу (якщо на момент інциденту торгівець не виконав вимоги законодавства та не має платіжного терміналу) та зробити на камеру мобільного телефону фото/відео запис бесіди з вповноваженими представниками суб’єкта господарювання;
  2. В разі небажання вповноважених осіб спілкуватися на вказану тему та/або для посилення ефекту та досягнення позитивного результату – вимагати Книгу відгуків і пропозицій для внесення до неї відповідного запису та зробити на камеру мобільного телефону фото Книги відгуків та пропозицій та внесеного до неї запису. Доцільним є повідомити вповноважену особу торгівця, що копія запису в Книгу відгуків і пропозицій буде додана до Вашої Заяви в ТУ у справах захисту прав споживачів Держспоживстандарту України, територіальні органи ДПА України та НБУ;
  3. Звернутися в територіальне управління (ТУ) у справах захисту прав споживачів Держспоживстандарту України із заявою (Додаток№1) про порушення про порушення торгівцем ст.155 Кодексу України про адміністративні правопорушення. (Інформація: адреса, телефон/факс/електронна адреса мають бути в наявності в куточку споживача торгівця. Також інформацію про територіальні управління можна отримати: <http://www.dssu.gov.ua/control/uk/publish/article/bottom?art_id=36043&cat_id=36042>
  4. Звернутися до територіальних органів податкової міліції ДПА України, адреси: <http://www.sta.gov.ua/doccatalog/document?id=326911> із заявою (Додаток№2) про порушення торгівцем ст.155-1 Кодексу України про адміністративні правопорушення.
  5. Звернутися до банка-емітента с заявою (Додаток3) про порушення свого права на використання картки та проханням вжити заходів з притягнення порушника до адміністративної відповідальності шляхом звернення до територіальних органів у справах захисту прав споживачів Держспоживстандарту України та територіальних органів податкової міліції ДПА України (Бажано додати до заяви в банк копії заяв до Держспоживстандарту /ДПАУ).
  6. В разі неотримання відповіді на заяву в Книгу відгуків і пропозицій, ТУ у справах захисту прав споживачів Держспоживстандарту України або територіальне управління податкової міліції ДПА України звернутися до суду з позовом про спонукання відповідного державного органу до здійснення дій для усунення перешкод для застосування порушеного права.

**Яким чином Ви можете пересвідчитись у тому, що Ваша скарга/заява розглянута і відбуваються дії із захисту порушеного права?**

1. Відповідно до Інструкція про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та у закладах ресторанного господарства, затвердженої 24.06.96 Наказом N 349 Мінекономіки, Керівник підприємства роздрібної торгівлі (закладу ресторанного господарства) зобов'язаний в тижневий термін розглянути запис, що внесений до Книги відгуків і пропозицій, розібратися по суті питання та вжити необхідних заходів до усунення недоліків і порушень в роботі підприємства. Керівник підприємства за результатами розгляду заяви повинен подати у Книзі відгуків і пропозицій на зворотному боці заяви споживача інформацію про заходи, яких вжито, та у тижневий термін, в обов'язковому порядку, надіслати письмову відповідь заявнику за вказаною ним адресою. Копії листів, якими дана відповідь споживачам, зберігаються у керівника підприємства або його заступника протягом року.
2. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» територіальні управління у справах захисту прав споживачів Держспоживстандарту України, територіальні органи податкової міліції ДПА України та інші установи та організації мають розглянути звернень громадян у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання та надавати вмотивовану відповідь.

**Які дії будуть здійснювати державні органи для припинення порушення законодавства відносно правил торгівлі та порядку проведення розрахунків, що забезпечить держателю платіжної картки відновлення його права на вільне використання картки для оплати товарів та послуг ?**

1. Отримавши заяву споживача (користувача платіжної картки) ТУ у справах захисту прав споживачів Держспоживстандарту України у відповідності до Наказу від 25.10.2006 N 311 «Про затвердження Порядку проведення перевірок у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, якості продукції, додержання обов'язкових вимог щодо безпеки продукції, а також додержання правил торгівлі та надання послуг» має здійснити позапланову перевірку суб’єкта господарювання. За результатами перевірки мають бути встановлені обставини, які призвели до порушення вимог законодавства та складено відповідний Акт. На підставі Акту керівнику суб'єкта господарювання надається припис про усунення порушень та приймаються рішення про:

* Складання протоколу про вчинення адміністративного правопорушення.
* Тимчасове припинення діяльності суб'єкту господарювання що порушує   
  правила торгівлі та надання послуг - до усунення виявлених недоліків.
* Накладення на винних осіб адміністративних стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів.

У разі, якщо суб'єкт господарювання своєчасно не надав письмового підтвердження про виконання припису щодо усунення виявлених порушень або не виконав такий припис, керівником органу у справах захисту прав споживачів приймається рішення про проведення повторної перевірки. За результатами повторної перевірки будуть прийняті рішення передбачені законодавством.

1. Отримавши заяву користувача платіжної картки про порушення суб'єктом господарювання ст.155-1 КУпАП «Порушення правил розрахунків» територіальний орган податкової міліції ДПА України у відповідності до завдань, повноважень та прав податкової міліції, передбачених ст.19, 21, 22 Закону України «Про державну податкову службу в Україні», підпунктами 7), 8), 19), 24) ст.11 Закону України «Про міліцію», Податковим кодексом України уповноважений:

* запросити представника суб'єкта господарювання для перевірки дотримання вимог законодавства, здійснення контролю за дотриманням якого покладено на органи державної податкової служби;
* здійснити контрольну розрахункову операцію та розпочати виїзну перевірку.

За результатами перевірки, згідно інструкції із оформлення органами державної податкової служби матеріалів про адміністративні правопорушення (Наказ № 585 від 28.10.2009 ДПА України) складається та надсилається у суд протокол у справі про адміністративні правопорушення. До протоколу додаються інші матеріали та докази по справі, які підтверджують факт вчинення адміністративного правопорушення (наприклад, заяви користувачів платіжних карток про порушення ст.155-1 КУпАП). Суд має розглянути справу у п'ятнадцятиденний строк з дня одержання протоколу і навіть за відсутності особи, яка притягається до адміністративної відповідальності. Постанова суду про накладення адміністративного стягнення вручається або висилається правопорушнику протягом трьох днів. І у разі несплати правопорушником штрафу у 15 денний строк, постанова про накладення штрафу надсилається для примусового виконання до відділу державної виконавчої служби в порядку, встановленому законом.