8

РЕШЕНИЕ

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

дата

Гагаринский районный суд адрес в составе

председательствующего судьи фио,

при секретаре фио,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-65/2016 по иску фио к наименование организации о защите прав потребителей, взыскании убытков, процентов, расходов,

УСТАНОВИЛ:

Истец фио обратилась в суд с иском к ответчику наименование организации и, изменив заявленные требования, просит взыскать с ответчика в ее пользу убытки в размере сумма, проценты, начисленные на указанную выше сумму, в размере сумма, судебные расходы, в размере сумма, мотивируя свои требования тем, что банк не обеспечил сохранность ее денежных средств на счете, в результате чего с ее счета были незаконно списаны денежные средства в размере сумма Распоряжение банку на совершении операции по списанию денежных средств она не давала. Банком не была проведена аутентификация клиента, с нарушением условий заключенного договора были осуществлены действия по закрытию вклада. Незаконными действиями банка ей были причинены убытки, которые в соответствии с законодательством должен возместить банк.

В судебном заседании представитель истца фио исковые требования поддержал.

Представитель ответчика наименование организации в судебном заседании против удовлетворения иска возражал по доводам письменных возражений.

Третьи лица фио, фио, привлеченные к участию в деле определением суда в ходе рассмотрения дела, в судебное заседание не явились, своего мнения не представили.

Выслушав представителя истца, представителя ответчика, проверив и изучив материалы дела, суд не находит оснований для удовлетворения исковых требования по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 845 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету. Банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента.

В силу положений ст. 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

Согласно ст. 856 ГК РФ в случаях несвоевременного зачисления на счет поступивших клиенту денежных средств либо их необоснованного списания банком со счета, а также невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьей 395 настоящего Кодекса.

В силу п. 3 ст. 847 ГК РФ договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

В соответствии с п. 3.3 Положения Центрального Банка Российской Федерации «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» от дата № 266-П, документ по операциям с использованием платежной карты должен содержать следующие обязательные реквизиты: идентификатор банкомата, электронного терминала или того технического средства, предназначенного для совершения операций с использованием платежных карт; вид операции; дата совершения операции; сумма операции; валюта операции; сумма комиссии (если имеет место); код авторизации; реквизиты платежной карты. Согласно п. 3.6 данного Положения указанные в пункте 3.3 Положения обязательные реквизиты документа по операциям с пользованием платежной карты должны содержать признаки, позволяющие достоверно установить соответствие между реквизитами платежной карты и соответствующим счетом физического лица, юридического лица, индивидуального предпринимателя, а также между идентификаторами организаций торговли (услуг), ПВН, банкоматов и банковскими счетами организаций торговли (услуг), ПВН, банкоматов.

Согласно п. 1.4 указанного Положения банковские карты, являются видом платежных карт как инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения физическими лицами, в том числе уполномоченными юридическими лицами, операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с эмитентом; в соответствии с п. 1.8 вышеназванного Положения конкретные условия предоставления денежных средств для расчетов по операциям, совершаемым с использованием расчетных карт, кредитных карт, порядок возврата предоставленных денежных средств, порядок документального подтверждения предоставления и возврата денежных средств могут определяться в договоре с клиентом.

Как установлено в судебном заседании и следует из пояснений сторон и материалов дела, дата фио было одобрено заявление на получение банковской карты Visa Gold № 4279хххххххх6299.

Клиент заполнил, и подписал Заявление на получение карты Банка, чем выразил свое согласие на выпуск карты в соответствии с Тарифами и Общими условиями Банка, с которыми член до заключения договора, что подтверждается подписью истца на его заявлении. Истец уполномочил Банк на совершение операций, в том числе с использованием услуги «Мобильный банк» по номеру указанного в заявлении телефона.

Из заявления следует, что с условиями предоставления услуги «Мобильный банк», выпуска и обслуживания карты наименование организации и тарифами Банка клиент согласен и обязуется их выполнять.

К счету дебетовой банковской карты клиентом (истцом) подключена услуга ОнЛ@йн».

Система ОнЛ@йн» - это автоматизированная система обслуживания клиентов Сбербанка Интернет. Система позволяет получать подробную информацию о банковских операция, совершать платежи, оплачивая, в частности, коммунальные услуги, Интернет и цифровое телевидение. С помощью системы можно пополнять счета, совершать платежи по произвольным реквизитам, переводы между вкладами и банковскими картами, переводить средства клиентам Сбербанка посредством сети Интернет.

Из материалов дела следует, что истец неоднократно пользовалась указанной услугой, т.е. присоединилась к условиям пользования указанной услугой и приняла данные условия, в том числе обязательства по соблюдению мер информационной безопасности.

Операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» Клиент подтверждает постоянным пар или одноразовыми паролями.

В соответствии с условиями предоставления услуги «Сбербанк ОнЛ@йн», клиент соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственной подписи.

Клиент соглашается с получением услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть «Интернет» осознавая, что сеть «Интернет» не является безопасным каналом связи, и соглашается, что возможны финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть «Интернет».

Из материалов дела следует, что дата со счета указанной выше банковской карта, принадлежащей фио, были списаны денежные средства на общую сумму сумма

Согласно ч. 1 ст. 845 ГК РФ по договору банковского счета обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета) денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствую сумм со счета и проведении других операций по счету. Банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать друг предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению (часть 3 ст. 845 ГК РФ).

Частью 3 статьи 847 ГК РФ установлено, что договором может предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счетах электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналога собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160), кодов, паролей и иных сведений подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

В соответствии со ст. 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента (часть 1 статьи), без распоряжения клиента спи денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в иных случаях; установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

Условия использования банковских карт наименование организации в совокупности с Памяткой Держателя карт наименование организации, Памяткой по безопасности при использовании карт, Заявлением на получение карты, надлежащим образом заполненным и подписанным клиентом, Альбомом тарифов на услуги, предоставляемые «Сбербанк России» физическим лицам являются по своей сути заключенным между Клиентом и наименование организации договором о выпуске и обслуживании банковских карт.

Факт получения банковской карты и ее длительное использование истцом свидетельствует о наличии договорных отношений между истцом и ответчиком.

Предоставление Держателю услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется в соответствии Договором, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк ОнЛ@йн», размещаемым на веб-сайте Банка (п.11.4 Условий использ банковских карт).

В соответствии с п.11.6 указанных Условий доступ Держателя к услугам системы «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

Истцом в иске не оспаривался факт входа дата в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» путем ввода идентификатора пользователя и постоянного пароля, в связи с чем, система «Сбербанк ОнЛ@йн» определила вошедшего в систему как фио, (владельца карты) на основании успешной идентификации и аутентификации, а поэтому дальнейшие операции производились в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» именно фио

Пунктом 11.8 Условий установлено, что Держатель соглашается с тем, что постоянный и разовые пароли являются аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, признаются Банком и Держателем документами на бумажном носителе и могут служить доказательствами в суде.

Согласно п. 11.9. Условий клиент соглашается с получением услуг посредством системы банк ОнЛ@йн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным средством связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при ее передаче в сеть Интернет.

Держатель самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих лительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту иных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» на не принадлежащих клиенту вычислительных средствах, клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также ными неправомерными действиями иных лиц (п. 11.10 Условий). При этом Банк информирует Держателя о мерах безопасности, рисках Держателя и возможных последствиях для держателя в случае несоблюдения мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на веб-сайте Банка

Пунктом 11.17 Условий установлено, что Банк не несет ответственность за последствия компроментации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей держателя, а также за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц. Кроме того, банк не несет ответственности в случаях необоснованного или ошибочного перечисления клиентом средств получателям через «Сбербанк ОнЛ@йн». Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

Согласно п. 11.18.4 Условий Держатель обязуется ознакомиться с мерами безопасности и неукоснительно их соблюдать.

Перечень мер информационной безопасности, которые следует соблюдать пользователю «Сбербанк ОнЛ@йн», подробно приведен в Руководстве пользователя услуги «Сбербанк ОнЛ@йн»в разделе «Безопасность».

При получении распоряжения о списании денежных средств банк, в свою очередь, в силу положений ст. 858 ГК РФ не имел оснований для отказа в перечислении денежных средств.

Статьей 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что потребитель имеет то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом.

Согласно ч. 3 ст. 7 вышеназванного Закона, если для безопасности использования необходимо соблюдать специальные правила, исполнитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на услугу (на этикетке, маркировкой или иным способом), а лицо, непосредственно оказывающее услуги, обязано довести эти правила до сведения потребителя.

Необходимая информация о мерах предосторожности при работе в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» представлена на сайте банка. Препятствий для ознакомления с документами, представленными на сайте, у истца не имелось. Присоединяясь к услуге через Интернет, истец должен был ознакомиться с размещенными на сайте документами, в том числе регламентирующими предоставление услуги «Сбербанк ОнЛ@йн».

Из документов, представленных стороной ответчика, следует, что при первом входе в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» всегда отображается страница «Меры информационной безопасности при использовании системы Сбербанк Онлайн», содержащая условия информационной безопасности, после ознакомления с которыми клиент пользователь услуги) должен поставить галочку в поле: «Я согласен с условиями соглашения и буду их соблюдать». Только после этого клиент получит возможность работать в систе «Сбербанк ОнЛ@йн».

Из материалов дела следует, что истец фио приняла на себя риски наступления неблагоприятных последствий, связанных с неисполнением, несоблюдени игнорированием ей мер информационной безопасности.

Мерами информационной безопасности предусмотрены рекомендации для пользователей «Сбербанк ОнЛ@йн» использовать современные антивирусные программы, следить за обновлением и регулярно выполнять антивирусную проверку на своем компьютере, своевременно устанавливать обновления операционной системы ПК, рекомендовано также ислользовать дополнительное программное обеспечение, позволяющее повысить уровень защиты компьютера например, программы поиска шпионских компонент, программы защиты от «СПАМ» - рассылок.

В ходе рассмотрения дела стороной истца не представлено надлежащих доказательств выполнения указанных рекомендаций, кроме того мерами информационной безопасности предусмотрено следующее обязательное требование: в начале работы с системой «Сбербанк ОнЛ@йн» необходимо проверить, что защищенное соединение установлено именно с официальным сайтом услуги (https.//esk.sberbank.ru или https://online.sberbank.ru). Переходить на данную страницу необходимо только по ccылке официальных ресурсов Банка, например, www.sberbank.ru. Надлежащих доказательств выполнения истцом указанных требований также не представлено.

Из указанных выше обстоятельств следует, что работая на своем компьютере, истец не выполнила условия предоставления услуги «Сбербанк ОнЛайн», совершив действия по обнародованию идентификатора и пароля, не убедившись, что услуга «Сбербанк ОнЛ@йн» предоставлена именно ответчиком. При совершении операций истец не удостоверилась в правильности указания официального адреса сайта наименование организации.

При этом информирование Банком клиента о требованиях безопасности проводит до начала использования им системы «Сбербанк Онлайн».

Из материалов дела следует, что дата именно с номера телефона телефон поступил звонок в ЕРКЦ (круглосуточная помощь, оказывающая клиентам оперативную помощь по вопросам, связанным с операциями, фшенными с использованием банковских карт.

Истец попросил подтвердить операцию перевода денежных средств, сообщив сотруднику на номер банковской карты и сообщила необходимую контрольную информацию, указанную непосредственно истцом в заявлении на предоставление услуги, регистрируемая в базе данных Банка и используемая для аутентификации Клиента.

фио подтвердила намерение совершить две операции по переводу денежных средств на сумму сумма каждая на счета третьих лиц, что подтверждается соответствующей стенограммой переговоров представителя банка и клиента.

Таким образом, банк при списании денежных средств со счета истца не допустил нарушений действующего законодательства. Списание производилось в соответствии с полученными распоряжениями от фио

При указанных обстоятельствах, суд приходит к выводу о том, что собственная неосмотрительность и невнимательность истца, а также игнорирование требований безопасности, доведенных до нее банком в доступной форме, в совокупности привели к возникновению возможности проведения списания средств со счета истца, из представленных материалов дела следует, что банк предпринимает все возможные меры для того, информировать клиентов о том, как избежать мошенничества и не стать ж злоумышленников.

Из п. 5 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует, что изгото (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред пр вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Учитывая, что потребитель услуги нарушил установленные использования предоставляемой услуги, суд считает, что на банк не может быть возложена ответственность по возмещению, понесенным истцов убытков, причиненных третьими лицами, которым стали известны идентификатор и пароль истц.

В ходе рассмотрения дела стороной истца не представлено, доказательств того, что банком было допущено нарушение действующего законодательства при совершении указанных выше операций.

Доводы стороны истца о нарушение банком порядка идентификации клиента ничем объективно не подтверждены.

Учитывая изложенное выше суд приходит к выводу о том, что у Банка имелись основания полагать, что распоряжение на перевод денежных средств дано уполномоченным лицом, установленные банковскими правилами и договором процедуры позволяли Банку идентифицировать выдачу распоряжения уполномоченным лицом.

Довод истца о том, что на Банке в данном случае лежит обязанность по возврату списанных у истца неустановленными лицами денежных средств, не может быть признан состоятельным, так как ответственность Банка за совершение третьими лицами операций с использованием паролей, полученных по мобильному телефону, ранее принадлежащему истцу, не предусмотрена договором, нормами действующего законодательства, регулирующими спорные правоотношения. Противоправные действия третьих лиц не могут являться основанием для гражданско-правовой ответственности Банка за несоблюдение условий заключенного сторонами договора.

Как разъяснено в пункте 21 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 13, Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации № 14 от дата «О практике применения положений Гражданского кодекса Российской Федерации о процентах за пользование чужими денежными средствами», ответственность Банка может иметь место при необоснованном списании Банком денежных средств со счета клиента в случае, когда списание денежных средств произведено в сумме большей, чем предусматривалось платежным документом, а также без соответствующего платежного документа либо с нарушением требований законодательства. Таких обстоятельств по данному делу не установлено.

Действующее законодательство Российской Федерации не содержит правовых норм, в силу которых Банк в данном случае был обязан возвратить истцу списанные с ее счета денежные средства, а также обязанности банка возместить истцу, расходы, связанные с погашением кредитных обязательств перед банком, а поэтому суд считает, что в удовлетворении иска истцу следует отказать в полном объеме.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. телефон ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

В удовлетворении исковых требований фио к наименование организации о защите прав потребителей, взыскании убытков, процентов, расходов - отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца с даты изготовления решения суда в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через канцелярию по гражданским делам Гагаринского районного суда адрес.

Мотивированное решение суда в окончательной форме дата.

Судья: