Решение

именем Российской Федерации

05 марта 2018 года Гагаринский районный суд города Москвы в составе председательствующего судьи Черныш Е.М., при секретаре Балашовой Е.В., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело №2-0086/2018 по иску Михайлова А.А. к ПАО «Сбербанк России», ООО «АктивБизнесКоллекшн» о защите прав потребителей, об изменении учётных данных, взыскании компенсации морального вреда,

Установил:

Истец Михайлов А.А. обратился в суд с иском к ПАО «Сбербанк России», ООО «АктивБизнесКоллекшн» о защите прав потребителей, об изменении учётных данных, взыскании компенсации морального вреда; просил суд обязать ПАО «Сбербанк России» дать опровержение в Объединённое бюро кредитных историй для снятия учётных данных по кредитному обязательству, связанному с получением истцом потребительского кредита на сумму 30 000,00 руб. и о несвоевременно внесённых платежах; обязать ООО «АктивБизнесКоллекшн» прекратить использование и обработку моих персональных данных и уничтожить их; взыскать с ПАО «Сбербанк России» компенсацию морального вреда в размере 600 000,00 руб.; взыскать с ООО «АктивБизнесКоллекшн» компенсацию морального вреда в размере 400 000,00 руб., указав в обоснование заявленных требований, что ответчики распространяют об истце недействительные сведения, порочащие репутацию истца.

В судебном заседании истец Михайлов А.А. в судебное заседание явился, исковые требования поддержал по доводам иска. Пояснил, что из-за неправомерных действий ПАО «Сбербанк России» по представлению в Объединённое бюро кредитных историй информации в отношении него, несоответствующей действительности, ему было отказано Банками в представлении кредита.

В судебном заседании представитель ПАО «Сбербанк России» явился, против удовлетворения иска возражал, поддержал письменные возражения на иск.

В судебное заседание представитель ответчика ООО «АктивБизнесКоллекшн» не явился; о дате, месте и времени судебного заседания извещён надлежащим образом. Ходатайством от 27.07.2017 года просил рассмотреть дело в отсутствие представителя ООО «АктивБизнесКоллекшн».

Суд, руководствуясь положениями ст.167 ГПК РФ, рассмотрел дело в отсутствие надлежащим образом извещённых лиц.

Суд, выслушав истца, представителя ответчика, исследовав материалы дела, приходит к следующему:

Согласно ч.1 ст.21 Конституции РФ достоинство личности охраняется государством. Ничто не может быть основанием для его умаления.

В силу п.1 ст.152 ГК РФ гражданин вправе требовать по суду [опровержения](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52017/" \l "dst100020) порочащих его честь, достоинство или деловую репутацию [сведений](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52017/" \l "dst100032), если распространивший такие сведения не докажет, что они соответствуют действительности. Порядок опровержения сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, устанавливается судом.

Согласно п.9 ст.152 ГК РФ гражданин, в отношении которого распространены сведения, порочащие его честь, достоинство или деловую репутацию, наряду с опровержением таких сведений или опубликованием своего ответа вправе требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда, причиненных распространением таких сведений.

Согласно разъяснениям, данным в п.7 Постановления Пленума ВС РФ от 24.02.2005 №3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц», по делам данной категории необходимо иметь в виду, что обстоятельствами, имеющими в силу [ст.152 ГК РФ](http://lexcodex.ru/gk/chast-1/razdel-i/glava-8/statya-152/) значение для дела, которые должны быть определены судьей при принятии искового заявления и подготовке дела к судебному разбирательству, а также в ходе судебного разбирательства, являются: факт распространения ответчиком сведений об истце, порочащий характер этих сведений и несоответствие их действительности. При отсутствии хотя бы одного из указанных обстоятельств иск не может быть удовлетворен судом.

Под распространением сведений, порочащих честь и достоинство граждан или деловую репутацию граждан и юридических лиц, следует понимать опубликование таких сведений в печати, трансляцию по радио и телевидению, демонстрацию в кинохроникальных программах и других средствах массовой информации, распространение в сети Интернет, а также с использованием иных средств телекоммуникационной связи, изложение в служебных характеристиках, публичных выступлениях, заявлениях, адресованных должностным лицам, или сообщение в той или иной, в том числе устной, форме хотя бы одному лицу.

Не соответствующими действительности сведениями являются утверждения о фактах или событиях, которые не имели места в реальности во время, к которому относятся оспариваемые сведения.

Порочащими, в частности, являются сведения, содержащие утверждения о нарушении гражданином или юридическим лицом действующего законодательства, совершении нечестного поступка, неправильном, неэтичном поведении в личной, общественной или политической жизни, недобросовестности при осуществлении производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности, нарушении деловой этики или обычаев делового оборота, которые умаляют честь и достоинство гражданина или деловую репутацию гражданина либо юридического лица.

В п.9 указанного постановления указано, что в силу п.1 [ст.152 ГК РФ](http://lexcodex.ru/gk/chast-1/razdel-i/glava-8/statya-152/) обязанность доказывать соответствие действительности распространенных сведений лежит на ответчике. Истец обязан доказать факт распространения сведений лицом, к которому предъявлен иск, а также порочащий характер этих сведений.

В соответствии со ст.3 Федерального закона РФ от 30.12.2004 года №218-ФЗ «О кредитных историях», кредитная история – информация, состав которой определен настоящим Федеральным законом и которая характеризует исполнение заёмщиком принятых на себя обязательств по договорам займа (кредита) и хранится в бюро кредитных историй; источник формирования кредитной истории – организация, являющаяся заимодавцем (кредитором) по договору займа (кредита) и предоставляющая информацию, входящую в состав кредитной истории, в бюро кредитных историй; субъект кредитной истории – физическое или юридическое лицо, которое является заёмщиком по договору займа (кредита) и в отношении которого формируется кредитная история.

В силу ст.5 Федерального закона РФ от 30.12.2004 г. №218-ФЗ «О кредитных историях», источники формирования кредитной истории представляют всю имеющуюся информацию, определенную [статьей 4](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286996/fed18082549eca0d5aba699477db205393fa10ac/" \l "dst100035) настоящего Федерального закона, в бюро кредитных историй на основании заключенного [договора об оказании информационных услуг](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284259/a397ec4ca2dd0c96c211ee4e4436628f0cf581a3/" \l "dst101329).

Согласно пп.«д» п.2 ч.3 ст. 4 Федерального закона РФ от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях», кредитная история субъекта кредитной истории – физического лица состоит, в том числе из сведений о дате и сумме фактического исполнения обязательств заёмщика в полном и(или) неполном размерах.

Согласно ч.2 ст.[17](http://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-27072006-n-152-fz-o/glava-3/statia-17/" \o "Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ > (ред. от 29.07.2017) > " \t "_blank), ст.[24](http://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-27072006-n-152-fz-o/glava-5_1/statia-24/" \o "Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ > (ред. от 29.07.2017) > " \t "_blank) Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» субъект персональных данных имеет право на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и (или) компенсацию морального вреда в судебном порядке. Моральный вред, причиненный субъекту персональных данных вследствие нарушения его прав, нарушения правил обработки персональных данных, установленных настоящим Федеральным законом, а также требований к защите персональных данных, установленных в соответствии с настоящим Федеральным законом, подлежит возмещению в соответствии с законодательством РФ. Возмещение морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных субъектом персональных данных убытков.

Как установлено в судебном заседании и следует из пояснений сторон и материалов дела, 06 октября 2014 года между Михайловым А.А. и ПАО «Сбербанк России» был заключён договор банковского обслуживания №.

Согласно отчёта Объединённого бюро кредитных историй от 29.08.2016, 12 мая 2011 года истцом получена кредитная карта ПАО «Сбербанк России» (Московский банк) с лимитом в 50 000,00 руб., при этом непогашенный остаток составляет 2 486,00 руб., просрочка составляет 88 дней, а худший платёжный статус 151-180 дней. Кроме того, из отчёта следует, что 12.01.2012 истец получил в ПАО «Сбербанк России» необеспеченную ссуду на сумму 30 000,00 руб., при этом дата последнего пропущенного платежа – 12.09.2013, а худший платёжный статус 61-90 дней. Таким образом, согласно отчёта, истец является неблагонадёжным заёмщиком с низким кредитным рейтингом.

Указанные сведения в Объединённое бюро кредитных историй предоставлены ПАО «Сбербанк России». В ответ на запрос суда письмом исх.№ от 08.02.2018 Объединённое бюро кредитных историй сообщило, что в отношении субъекта Михайлов А.А., 30.08.1973 г.р., каких-либо копий документов с информацией по кредитному договору № от Дата от ПАО «Сбербанк России» в ЗАО «ОКБ» не поступало.

Как следует из заявления истца, Михайлов А.А. не обращался в ПАО «Сбербанк России» с целью получения кредитной карты и необеспеченной ссуды. Кроме того, в указанные периоды истец имел фамилию «Шекера», которая была заменена на «Михайлов» 14 февраля 2014 года, что подтверждается свидетельством о перемене имени №, выданным 14.02.2014 Домодедовским отделом ЗАГС Главного управления ЗАГС Московской области, актовая запись № .

Истец, полагая, что распространённые ПАО «Сбербанк России» не соответствующие действительности сведения порочат его честь, достоинство и деловую репутацию, обратился в ПАО «Сбербанк России» с требованием об опровержении указанных сведений.

Согласно письму ПАО «Сбербанк России» № от 06.12.2016, банк сообщил о произведённых исправлениях по кредитной истории Михайлова А.А., указал, что в Бюро кредитных историй информация будет обновлена в течение 14 дней.

Между тем, согласно сведений Объединённого бюро кредитных историй, по состоянию на 20.01.2017 несоответствующие действительности сведения не были устранены. Более того, в дальнейшем ООО «АктивБизнесКоллекшн», действующее от имени ПАО «Сбербанк России», неоднократно обращалось к Михайлову А.А. с требованиями о погашении несуществующей задолженности путём направления писем и sms-сообщений.

Истец полагает действия ответчиков незаконными, нарушающими его права, в связи с чем он обратился в суд с настоящим иском.

Возражая против удовлетворения заявленных исковых требований, ответчик ПАО «Сбербанк России» в возражении на исковое заявление от 07.09.2017 указал, что истцом не доказан факт распространения сведений именно ПАО «Сбербанк России», так как указанная ситуация могла возникнуть непосредственно в массиве данных Бюро кредитных историй. Кроме того, неактуальность сведений, содержащихся в бюро кредитных историй, не может быть по своему характеру отнесена к распространению сведений, порочащих честь и достоинство. В случае неточных данных, содержащихся в кредитной истории, истец был вправе обратиться с заявлением о внесении в неё изменений, а также обжаловать отказ о внесении изменений и(или) дополнений в кредитную историю. Ответственность банка, как источника формирования кредитной истории, наступает только в случае отказа в предоставлении актуальной информации.

Возражая против удовлетворения заявленных Михайловым А.А. требований, ответчик ООО «АктивБизнесКоллекшн» в возражениях на исковое заявление от 27.07.2017 указал, что ООО «АктивБизнесКоллекшн» является дочерней организацией ПАО Сбербанк; внесено в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, свидетельство № от 29.12.2016.

Дело о задолженности Михайлова А.А. по кредитному договору от 20.04.2011 № было передано в работу ООО «АктивБизнесКоллекшн» на основании агентского договора № от 13.01.2016, в соответствии с положениями которого ООО «АктивБизнесКоллекшн» (агент) обязуется по поручению принципала (ПАО «Сбербанк России») осуществлять от имени, за счёт и в пользу принципала сбор задолженности, а принципал обязуется оплачивать агенту за указанное действие вознаграждение. Принципал передаёт агенту реестр должников, содержащий информацию о должниках и их задолженности, необходимую агенту для надлежащего исполнения поручения принципала, без передачи документов, составляющих кредитное досье должников. Согласно п.2.6 агентского договора, принципал гарантирует, что задолженность должников, указанная в реестре, действительно имеет место, возникла на законных основаниях, не погашена, не прощена, а также, что права требования возврата задолженности не уступлены принципалом третьим лицам. Согласно п.6.5 агентского договора, агент не несёт ответственности за последствия, связанные с предоставлением принципалом недействительной информации в отношении должника.

Согласно п.3.2.1 агентского договора, во исполнение поручения принципала агент вправе использовать телефонные переговоры с должниками, письменные уведомления должнику посредством Почты России, электронной почты и sms-сообщений, личные встречи надлежащим образом уполномоченных представителей агента с должником и иные действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации, в качестве способов сбора задолженности с должников. Уведомления, телефонные звонки, sms-сообщения, голосовые сообщения направляются в рамках требований законодательства, в соответствии с временными и количественными ограничениями, установленными нормами Федерального закона РФ от 03.07.2016 №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» с целью информирования должника о задолженности и последствиях её непогашения, каких-либо угроз, фраз, направленных на оказание психологического давления на должника и иных лиц, не содержат.

По результатам коммуникации с Михайловым А.А. и получения от него заявления об отказе от взаимодействия ООО «АктивБизнесКоллекшн» приостановило действия, направленные на взыскание задолженности и с 14.06.2017 указанные действия в отношении истца не осуществлялись. В соответствии с Актом от 18.07.2017, с предварительного одобрения ПАО «Сбербанк России» осуществление действий, направленных на взыскание задолженности с Михайлова А.А. было прекращено.

На основании вышеизложенного, ООО «АктивБизнесКоллекшн», полагая общество ненадлежащим ответчиком, просит в удовлетворении исковых требований в отношении ООО «АктивБизнесКоллекшн» отказать.

Ответчики также возражали против удовлетворения требований о компенсации морального вреда, указывая на отсутствие причинно-следственной связи между (без)действиями ответчиков и причинение физических и/или нравственных страданий истцу, а также на необоснованный размер заявленного истцом морального вреда.

В силу ст.819 ГК РФ, по кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

Согласно п.1 ст.432 ГК РФ, договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

В соответствии с п.3 ст.154 ГК РФ, для заключения договора необходимо выражение согласованной воли двух сторон (двусторонняя сделка) либо трех или более сторон (многосторонняя сделка).

В соответствии со ст.[12](http://sudact.ru/law/koap/razdel-ii/glava-12/statia-12.37/" \o "КОАП >  Раздел II. Особенная часть > Глава 12. Административные правонарушения в области дорожного движения > Статья 12.37. Несоблюдение требований об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" \t "_blank) ГПК РФ правосудие по гражданским делам осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон.

Согласно ст. [56 ГПК РФ](http://sudact.ru/law/gpk-rf/razdel-i/glava-6/statia-56/" \o "ГПК РФ >  Раздел I. Общие положения > Глава 6. Доказательства и доказывание > Статья 56. Обязанность доказывания" \t "_blank) каждая сторона должна доказать те обстоятельства на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В соответствии со ст.[67 ГПК РФ](http://sudact.ru/law/gpk-rf/razdel-i/glava-6/statia-67/" \o "ГПК РФ >  Раздел I. Общие положения > Глава 6. Доказательства и доказывание > Статья 67. Оценка доказательств" \t "_blank), суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств.

Поскольку ПАО «Сбербанк России» не представлены доказательства заключения с истцом кредитного договора № , равно как и наличия задолженностей по иным договорам, суд полагает, что у ответчика отсутствовали основания для выставления истцу требований об оплате задолженности перед банком.

С учётом изложенного, суд полагает требования опровергнуть не соответствующие действительности сведения, имеющиеся в Объединённом бюро кредитных историй о наличии у Михайлова А.А. задолженности, подлежащими удовлетворению.

По смыслу Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», отношения между гражданином-потребителем, заключившим договор с банком или иной кредитной организацией, распространяются нормы законодательства о защите прав потребителей.

В соответствии со статьей 15 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно ст.1100 ГК РФ, компенсация морального вреда осуществляется независимо от вины причинителя вреда в случаях, когда вред причинён распространением сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию.

Поскольку суд пришёл к выводу о правомерности заявленных истцом требований в части обязания опровергнуть не соответствующие действительности сведения, также являются обоснованными требования истца о взыскании компенсации морального вреда.

При этом суд не находит оснований для удовлетворения иска по основаниям указанным истцом в иске, в части признания сведений, порочащими честь и достоинство истца, поскольку самого факта распространения ответчиком сведений, порочащих честь и достоинство истца не имело место.

Руководствуясь вышеизложенными нормами, оценивая фактические обстоятельства дела, характер и содержание противоправных действий ПАО «Сбербанк России», степень распространения недостоверных сведений, объём нравственных страданий, причинённых истцу, с учётом социального статуса истца и правового статуса ПАО «Сбербанк России», принципа разумности и справедливости, суд полагает, что соразмерной суммой компенсации морального вреда Михайлову А.А. является сумма 5 000 руб., поскольку данная сумма наиболее полно будет способствовать восстановлению нарушенных прав истца и обеспечит баланс между противоправным поведением ПАО «Сбербанк России» и наступившими в результате его действий негативными последствиями для истца.

Отказывая в удовлетворении требований к ООО «АктивБизнесКоллекшн», суд исходит из следующих обстоятельств:

Судом установлено, что ООО «АктивБизнесКоллекшн» действовал по агентскому договору, истец не обращалась к ответчику ООО «АктивБизнесКоллекшн» с заявлением об отзыве согласия на обработку персональных данных, не сообщал об отсутствии задолженности, следует учесть, что после установления факта отсутствия задолженности действия по взысканию задолженности в отношении истца были прекращены. Ответчик не посягал на личные имущественные и неимущественные права истца, действовал добросовестно в рамках заключенного агентского договора, а потому основания для взыскания с него компенсации морального вреда отсутствуют.

Таким образом, истцом не доказан факт причинения ему действиями сотрудников ООО «АктивБизнесКоллекшн» физических и нравственных страданий, не установлена вина ответчика, а потому суд приходит к выводу об отказе в удовлетворении исковых требований, заявленных в отношении ООО «АктивБизнесКоллекшн».

В силу п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предусмотренный ст.13 Закона о защите прав потребителей штраф имеет гражданско-правовую природу и по своей сути является предусмотренной мерой ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств, то есть является формой предусмотренной законом неустойки.

При этом в соответствии с позицией, содержащейся в п.46 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

Принимая во внимание, что судом установлен факт нарушения ответчиком прав истца, как потребителя банковских услуг, добровольно ответчик от исполнения требований Михайлова А.А. об опровержении не соответствующих действительности сведений уклонился, с ПАО «Сбербанк России» в пользу истца подлежит взысканию штраф за отказ добровольного удовлетворения требований потребителя в размере 2 500 руб. за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

С ответчика АО «Сбербанк России» в пользу бюджета города Москвы подлежит взысканию госпошлина в сумме 300 рублей.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, суд

Решил:

Обязать ПАО «Сбербанк России» опровергнуть не соответствующие действительности сведения и изъять из Объединённого бюро кредитных историй информацию о кредитной задолженности Михайлова А.А. перед ПАО «Сбербанк России».

Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Михайлова А.А. компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., штраф в размере 2 500 руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований – отказать.

Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу бюджета города Москвы госпошлину в сумме 300 рублей.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца с даты изготовления судом Решения в окончательной форме путём подачи апелляционной жалобы через канцелярию по гражданским делам Гагаринского районного суда города Москвы.

решение в окончательной форме изготовлено 13 марта 2018 года

Судья Е.М. Черныш