**РЕШЕНИЕ**

**ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

15 января 2016 года Гагаринский районный суд г. Москвы в составе председательствующего судьи Ачамович И.В.,

при секретаре Ибрагимове У.Р.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-290/2016 по иску Саковской И.В. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании неправомерно списанных денежных средств со счета,

**УСТАНОВИЛ:**

Истец Саковская И.В. обратилась в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании неправомерно списанных денежных средств со счета и просит суд, взыскать с ответчика в пользу истца: 1) рублей как незаконно списанные ; 2) проценты за пользование чужими денежными средствами с 19 мая 2015 по день фактического возврата ответчиком денежных средств; 3) обязать ответчика возместить судебные расходы, в том числе на оказание юридических услуг в размере рублей; 4) компенсацию морального вреда рублей; 5) расходы по оплате госпошлине рублей.

В обоснование своих требований истец указывает, что Саковская И.В., владеет дебетовой картой MasterCard №, прикреплённой к номеру телефона, номер лицевого счета:, номер договора:, заключенного с ПАО «Сбербанк России» в дополнительном офисе №. 15 мая 2015, в 14:21 (13:21 - далее и везде указывает реальное время, хотя в скриншотах с телефона время указано без перевода на 1 час вперёд, которое указывает в скобках:), истец получила смс-сообщение на вышеуказанный номер телефона от номера следующего содержания: «Операции по Вашей карте приостановлены. Инфо:. От Сбербанка». В 14:21 (13:21) истец перезвонила по вышеуказанному номеру, услышала приветствие от Банка со стандартным набором опций автоответчика, после чего звонок переключился на оператора. Оператор представился сотрудником Банка, объяснил, что только что с ее карты пытались списать денежную сумму в размере рублей на неподтверждённый номер мобильного телефона, который не указан в моих контактах, в связи с чем служба безопасности Банка временно заблокировала карту до выяснения обстоятельств, о чём ей и было направлено соответствующее смс-сообщение. Далее этот же сотрудник сообщил, что ее карту необходимо перевыпустить для исключения случая мошенничества. Для этого необходимо через Интернет-сервис ответчика - «Сбербанк-Онлайн» - оплатить сумму рублей с использованием пароля, который незамедлительно ей будет выслан Банком на телефон. В 14:25 (13:25) Саковская И.В. получила от Сбербанк-Онлайн, с номера 900, пароль для подтверждения удалённой регистрации и сообщила его всё тому же сотруднику Банка. Далее, в 14:28 (13:28), истец получила смс-сообщение от номера 900 о том, что успешно прошла регистрацию в Сбербанк-Онлайн. Следом пришло сообщение с паролем для подтверждения входа в систему. Сотрудник попросил продиктовать ему пароль для перевода рублей. Дальше пришло сообщение о создании шаблона по переводу рублей и пароль для подтверждения данной операции. Ее попросили продиктовать пароль. Сотрудник сказал, что пароль не подходит, так как истекло время ожидания ввода пароля, и сказал, что пришлёт ещё одно сообщение с новым паролем. Пришло ещё одно сообщение, и она продиктовала пароль. После чего, в течение одной минуты с карты дважды были списаны по рублей с комиссией рублей (общая сумма рублей) без указания назначения платежа, номера счёта и подтверждения транзакции. Как только деньги были списаны, истец сразу поняла, что кто-то посторонний использует пароли и выполняет операции по списанию денег, которые она не совершала, и незамедлительно обратилась в Банк по телефонам, указанным на сайте Банка в сети Интернет http:/ sberbgnk.ru/ru/person как телефоны Круглосуточная помощь»: +7 495 500-55-50, 8 800 555-55-50, и сообщила о хищении денег с карты, на что сотрудник, принявший звонок, переключила на другого сотрудника. Последний, посоветовал заблокировать карту и Онлайн-кабинет, приехать в любое отделение Сбербанка и написать заявление, а также обратиться в полицию. Поскольку всё вышеописанное происходило, когда она возвращалась в Москву, и на пути следования не было ни одного отделения Банка, истец, добравшись до места жительства, незамедлительно обратилась в Банк через официальный сайт ответчика blip, и и и-. sberbank. ru/ru/persoi \ в сети Интернет с заявлением о блокировании операции по списанию денежных средств в сумме рублей, распоряжение на которую она не давала и которую не совершала. С наступлением следующего дня - 16 мая 2015 года (суббота), истец обратилась в Отделение Банка с заявлением о спорной операции по карте с целью немедленного предотвращения дальнейшего списания денег на счета мошенников. Однако, 19 мая 2015 года (вторник) денежные средства были списаны на счета третьих лиц, не смотря на ее неоднократные незамедлительные обращения в Банк и заявление от 16 мая 2015 года, что подтверждается выписками со счета. Саковская И.В. никогда не давала распоряжение Банку о списании со счета по рублей ни 15 мая 2015 года, ни 19 мая 2015 года, ни когда-либо ещё. Банк прислал ей ответ на электронное заявление от 15 мая 2015 года, который не имеет отношения к сути проблемы, возникшей 15-19 мая 2015 года. В этом ответе Н.О.Хабибуллина утверждает, что «при совершении оспоренных операций на мобильный телефон номер , зарегистрированный в базе данных банка на Ваше имя, направлялись SMS- сообщения, содержание информацию о параметрах операций и пароли для их подтверждения». Данный довод Н.О.Хабибуллиной не соответствует действительности, поскольку информацию о параметрах операций по списанию со счета рублей ни 15 мая 2015 года, ни 19 мая 2015 года Банк мне в порядке, о которому пишет Н.О.Хабибуллина, не направлял, соответственно, подтверждения / распоряжения на такие операции (операции с такими параметрами) не было. Истцом было написано заявление в ПАО «Сбербанк» по ул.Вавилова, 19 в г.Москве с требованием разобраться и вернуть мне деньги. Однако, до настоящего времени ответчик денежные средства не вернул. В связи с чем, истец обратилась в суд за защитой своих нарушенных прав.

Истец с представителем по доверенности Борисовой Г.Г. в судебное заседание явилась, требования поддержала в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности Прокофьева Н.А. в судебное заседание явилась, возражала против удовлетворения иска по доводам письменного отзыва.

Выслушав объяснения истца, его представителя, представителя ответчика, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Судом установлено, что Саковская И.В. обратилась в публичное акционерное общество «Сбербанк России», с заявлением на получение международной карты MasterCard . Тогда же истец был ознакомлен с Условиями выпуска и обслуживания карт ОАО «Сбербанк России», тарифами ОАО «Сбербанк России», памяткой держателя, что истцом не оспаривается.

Условия выпуска и обслуживания карт ОАО «Сбербанк России» в совокупности с Памяткой Держателя карт ОАО «Сбербанк России» , Заявлением на получение карты, в совокупности являются заключенным между Клиентом и ОАО «Сбербанк России» Договором на выпуск и обслуживание банковской карты . Заключенный между сторонами Договор является договором присоединения, основные положений которого в одностороннем порядке сформулированы Сбербанком в Условиях.. На основании указанных документов Банком был открыт счет № и выдана банковская карта №, эмитированная на имя Истца, а также невскрытый ПИН-конверт к указанной банковской карте.

Истцом была подключена услуга «Мобильный банк» на номер телефона, что следует из собственноручно подписанного заявления на получение международной карты, а также не отрицается истцом в исковом заявлении. 15.05.2015 в 13:25 в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» Истец с помощью указанной карты и телефона, на который подключена услуга «Мобильный банк» зарегистрировался на странице входа «Сбербанк ОнЛ@йн», подтвердив удаленную регистрацию одноразовым паролем. направленный Банком на телефон Истца. В дальнейшем был установлен логин (идентификатор) и постоянный пароль, для входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн".

Согласно п. 3.4 Условий Приложения № 1, п. 3.2 Условий Приложения № 4 Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций по счетам и вкладам через удаленные каналы обслуживания, а именно через систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

В соответствии со ст. 845 ГК РФ по договору банковского счета (разновидностью которого является договор о выпуске и обслуживании банковской карты, которая, по сути, является лишь средством для управления банковским счетом и в отрыве от него рассматриваться не может) 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 и устанавливать другие, не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

Согласно п. 1.2 Условий Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему "Сбербанк ОнЛ@йн».

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе "Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение Клиента к система «Сбербанк ОнЛ@йн». Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн». Согласно п.3.12 Приложения № 4 Условий держатель карты обязан выполнять Условия и правила, изложенные в Памятке Держателя, не сообщать ПИН-код и не передавать карту (ее реквизиты) для совершения операций другими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода: -обязуется хранить пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам (п. 3.9 Приложения № 4 Условий), Согласно п.3.13 Приложения №4 Условия клиент согласен, что несет ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей, а также по операциям, совершенным через систему "Сбербанк ОнЛ@йн», -согласен, что документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через систему "Сбербанк ОнЛ@йн», после положительных результатов аутентификации и идентификации клиента считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Договором, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам .

Согласно п.. 3.21 Приложения № 4 Условия клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им системы «Сбербанк ОнЛ@йн», в том числе, убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц. Согласно п.3.22 Приложения № 4 Условий клиент согласен с тем, что осуществляет передачу распоряжений, поручений и/или информации через интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи, Клиент согласен с тем, что он самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных 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 возможными неправомерными действиями иных лиц.

Таким образом, все действия по информированию клиента о необходимости следования определенными правилам работы в системе, с учетом положений о договоре присоединения, о небезопасности сети Интернет как канала связи при работе с услугой Согласно п. 1.2 Условий Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему "Сбербанк ОнЛ@йн».

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе "Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение Клиента к система «Сбербанк ОнЛ@йн». Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн». Согласно п.3.12 Приложения № 4 Условий держатель карты обязан выполнять Условия и правила, изложенные в Памятке Держателя, не сообщать ПИН-код и не передавать карту (ее реквизиты) для совершения операций другими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода: -обязуется хранить пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам (п. 3.9 Приложения № 4 Условий), Согласно п.3.13 Приложения №4 Условия клиент согласен, что несет ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей, а также по операциям, совершенным через систему "Сбербанк ОнЛ@йн», -согласен, что документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через систему "Сбербанк ОнЛ@йн», после положительных результатов аутентификации и идентификации клиента считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Договором, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам .

Согласно п.. 3.21 Приложения № 4 Условия клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности

за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им системы «Сбербанк ОнЛ@йн», в том числе, убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц. Согласно п.3.22 Приложения № 4 Условий клиент согласен с тем, что осуществляет передачу распоряжений, поручений и/или информации через интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи, Клиент согласен с тем, что он самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных 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 возможными неправомерными действиями иных лиц.

Таким образом, все действия по информированию клиента о необходимости следования определенными правилам работы в системе, с учетом положений о договоре присоединения, о небезопасности сети Интернет как канала связи при работе с услугой "Сбербанк ОнЛ@йн" банком соблюдены . Кроме того, клиент при подключении "Сбербанк ОнЛ@йн" вводит пароли в соответствующие графы и нажимает кнопку "далее". Во вновь открывшемся окне клиенту предлагается ознакомиться с мерами информационной безопасности при использовании системы "Сбербанк ОнЛ@йн". Ознакомление и согласие с указанными мерами являются обязательными условиями работы в системе "Сбербанк ОнЛ@йн", поскольку только после проставления галочки в окне " Я согласен с условиями соглашения и буду их соблюдать", клиент нажимает кнопку "продолжить".

Согласно п. 3.6.2 Приложения № 4 Условий через систему Сбербанк Онлайн может осуществляться по вкладам в том числе операция по переводу (перечисление) денежных средств со вклада/счета на вклад/счет, со вклада/счета на Счет Карты Клиента.

Таким образом, что вход в Сбербанк ОнЛ@йн был осуществлен 15.05.2015 в 13:25 с использованием логина и постоянного пароля карты №. На мобильный телефон направлено соответствующее уведомление: Сбербанк ОнЛ@йн. выполнен вход. Не вводите, никому не сообщайте свой номер телефона, данные паспорта и карт.

Дополнительная идентификация пройдена с использованием SMS-пароля: Сбербанк "Онл@йн. Пароль для подтверждения входа в систему - \*\*\*- Сбербанк ОнЛ@йн. остерегайтесь мошенничества! Никому не сообщайте свой пароль и не подтверждайте операции, которые Вы не совершали. Не используйте пароль для отмены/аннулирования операций и шаблонов!

15.05.2015 в 13:32:48 через систему Сбербанк ОнЛ@йн в разделе «Управление шаблонами» были созданы 2 шаблона для последующего проведения операций перевода средств с карты № 5469\*\*\*\*\*4766 на карты третьих лиц № и № посредством системы «Сбербанк ОнЛ@йн». Операции создания шаблонов были подтверждены вводом правильного одноразового SMS-пароля, направленного на телефон №. В соответствии с Руководством пользователя Сбербанк ОнЛ@йн проведение операций по созданному шаблону не требует дополнительного подтверждения одноразовым паролем.

Таким образом, по оспариваемым операциям на телефон Истца № направлялись sms-сообщении следующего содержания:

15/05/15 13:25:29 - Сбербанк Онлайн. Пароль для подтверждения удаленной регистрации -\*\*\*\*\*\_

15/05/15 13:28:48 - Сбербанк Онлайн. Создание шаблона. Внимательно проверьте реквизиты операции: карта списания \*\*\*\* 4766, карта зачисления, сумма RUB. Пароль для подтверждения данной операции -

15/05/15 13:34:57 - Сбербанк Онлайн. Создание шаблона. Внимательно проверьте реквизиты операции: карта списания, карта зачисления, сумма RUB. Пароль для подтверждения данной операции -

Истец в исковом заявлении, претензии в банк, не отрицает, что сообщил конфиденциальную информацию третьим лицам. Оспоренные операции были совершены под влиянием третьих лиц, представившихся сотрудниками ОАО «Сбербанк России ". Вместе с тем, номера телефонов Службы помощи клиентам-держателям банковских карт Банка содержатся в п. 13 Памятки Держателя карт ОАО «Сбербанк России" Рекомендации и указания, данные лицами по иным телефонам, находятся вне сферы контроля Банка.

В соответствии с Договором банковского обслуживания посетители сайта ОАО "Сбербанк России» перед работой через канал удаленного обслуживания «Сбербанк Онл@йн" обязуются ознакомиться с мерами информационной безопасности, размещенными в "руководстве клиента «Сбербанк ОнЛ@йн» и на сайте Банка, а также неукоснительно их соблюдать.

Таким образом, оснований для отказа в проведении операций через систему «Сбербанк 15.05.2015 не было.

Оспариваемые операции были проведены в соответствии Договором, подтверждены Клиентом, Согласноп. 3.14 Условий, п. 2.12 Приожения № 4 Условий Условиям предоставления услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» операции проведенные в в рамках созданного шаблона, (при создании шаблона был правильно введен одноразовый пароль для его создания), являются аналогом собственноручной подписи клиента.

Согласно п. 2.3 Положения о правилах осуществления перевода денежных средств, утвержденного Банком России 19.06.2012 N 383-П, удостоверение права распоряжения денежными средствами при приеме к исполнению распоряжения в электронном виде осуществляется банком посредством проверки электронной подписи, аналога собственноручной подписи и (или) кодов, и паролей, иных средств, позволяющих подтвердить, что распоряжение в электронном виде установлено полномочным лицом. В соответствии с п.З 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, его распоряжение дано уполномоченным на это лицом. Согласно п. 5 ст. 14 Закона о защите прав потребителей, изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, устранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Согласно ст. 858 ГК РФ ограничение прав клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на счете, не допускается, за исключением наложения ареста на денежные средства, находящиеся на счете, или приостановления операций по счету в случаях, предусмотренных законом.

Таким образом, Банк действовал в соответствии с действующим законодательством РФ, в частности Положением ЦБ РФ от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» и договором с клиентом.

В связи с чем, причинно-следственная связь между действиями Банка и незаконным списанием денежных средств отсутствует.

Следовательно, оснований для удовлетворения требований Саковской И.В. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств не имеется.

Суд, отказывая в удовлетворении первоначальных требований, также отказывает в удовлетворении требовании о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда, судебных расходов.

С учетом вышеизложенного, руководствуясь ст.ст.194-199 ГПК РФ, суд

# **РЕШИЛ:**

В удовлетворении исковых требований Саковской И.В. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании неправомерно списанных денежных средств со счета - отказать.

# Решение может быть обжаловано в Московский городской суд через Гагаринский районный суд г. Москвы в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

**Судья: Ачамович И.В.**

Решение в окончательной форме изготовлено 25 января 2016 года.