РЕШЕНИЕ

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

14 февраля 2017 года г. Москва

Нагатинский районный суд г. Москвы в составе председательствующего федерального судьи Шамовой А.И., при секретаре Варушкине Н.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-619/17 по иску Бадрак Д.И. к ПАО Сбербанк России о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

Бадрак Д.И. обратилась в суд с иском к ПАО Сбербанк России о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа, указав, что 2015 года в доп. офисе № \*\*\* Сбербанк на ее имя был заключен договор банковского вклада № \*\*\*. В период с 2015 года по года Истец внесла на счет денежные средства в размере \*\*\*, 02.2016 года обратилась в доп. офис № \*\*\* Сбербанка с заявлением о закрытии вклада и выплате денежных средств, между тем сотрудники Банка пояснили, что 12.2015 г. года ее счет был закрыт, а денежные средства в размере \*\*\*, с учетом начисленных процентов, были переведены на счет по вкладу: «Maestro Социальная» \*\*\*. Данная информация подтверждается Выпиской из лицевого счета по вкладу по состоянию на 06.2016 года. Как видно из справки о состоянии вклада за период с 31.12.2015 г. по 02.2016 года по счету \*\*\* по вкладу \*\*\* 01.2016 года были произведены списания денежных средств в размере: \*\*\* 01.2016 года и \*\*\* 01.2016 года, всего произведено списание на общую сумму \*\*\* рублей. Между тем Истец данные денежные средства не снимала и не переводила, никаких операций со своими счетами не осуществляла, истец неоднократно обращалась в Банк (доп. офис № \*\*\* Сбербанк) с заявлениями о возврате незаконно списанных денежных средств (письмо от 12.02.2016 года, от 2016 года и претензия), однако все обращения остались без ответа. Между тем истец никаких распоряжений на закрытие вклада по договору № \*\*\* и переводу денежных средств с указанного счета на счет \*\*\* , а также о списании денежных средств Банку не давала, следовательно, денежные средства были списаны незаконно. Истец считает, что действия Ответчика не соответствуют действующему законодательству, нарушают ее права и законные интересы, своими действиями ПАО Сбербанк нарушает нормы Закона «О защите прав потребителя», а также нормы Гражданского законодательства, незаконно использует денежные средства, принадлежащие истцу. Одновременно Истец считает, что действия Ответчика по неудовлетворению законных требований Истицы по зачислению на ее счет денежных средств в размере \*\*\*рублей не соответствуют положениям Закона от \*\*\* 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителя», так, в силу некачественно оказанной услуги Истице был нанесен вред. Истец находится на пенсии по старости, трудовую деятельность не осуществляет, дохода кроме пенсии не имеет, соответственно, \*\*\* рублей для нее существенная сумма. Истец претерпевает моральные страдания, так все время переживает за свои накопленные денежные средства и оценивает моральный вред в размере \*\*\* рублей. Истец просит взыскать с ответчика в ее пользу денежные средства в размере \*\*\* рублей, компенсацию морального вреда в размере \*\*\* рублей, штраф.

В судебном заседании истец Бадрак Д.И. исковые требования поддержала, просила удовлетворить по основаниям, указанным в исковом заявлении.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности Петрова А.А. в судебное заседание явился, исковые требования не признала, просила отказать в их удовлетворении по основаниям, указанных в письменных возражениях на исковое заявление, пояснила, что вины Банка в причинении убытков Клиенту, причинно-следственной связи между действиями Банка по исполнению спорных операций по счету Клиента и возникновением у Клиента убытков в заявленном иске размере не имеется. Истцом не представлено безусловных доказательств, бесспорно подтверждающих наличие вины Банка в причинении истцу материального и морального ущерба, как и доказательств, свидетельствующих о том, что в связи с ненадлежащим оказанием Банком услуг по обслуживанию банковских счетов и банковских карт физических лиц, истцу причинен ущерб. Банк действовал правомерно, в соответствии с условиями договора, заключенного с клиентом, а также нормами гражданского законодательства.

Выслушав истца, представителя ответчика, исследовав материалы дела, суд находит исковые требования не подлежащими удовлетворению, по следующим основаниям:

Судом установлено, что 05.2012 г. между ПАО Сбербанк и Бадрак Д.И. был заключен договор банковского обслуживания № \*\*\*, условия которого определены Банком в стандартной форме, соответствующей нормам гражданского права Российской Федерации, и рассматриваются как предложение Банка, а физическое лицо, подписав стандартную форму (Заявление - Условия), таким образом, акцептует сделанное предложение.

Согласно Условиям обязательным условием для заключения договора банковского обслуживания является наличие у клиента счета карты в рублях, к которому выпускается карта (п. 1.9 Условий).

Действие договора банковского обслуживания распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения Договора, а также на вклады, обезличенные металлические счета, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные услуги (п. 1.10 Условий).

Бадрак Д.И является владельцем вклада «Пополняй», счет № \*\*\* и держателем банковской карты \*\*\*, номер счета № \*\*\*Порядок использования указанных счетов регулируется Условиями договора банковского обслуживания \*\*\* мая 2012 г.

Согласно п. 1.2 Условий (Приложение № 2) Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Мобильный банк» и систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Услуга «Сбербанк Онл@йн»- услуга дистанционного доступа клиента к своим счетам/вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком клиенту через глобальную информационно­телекоммуникационную сеть Интернет (п. 3.2 Условий Приложение №2).

Услуга «Мобильный банк»- услуга дистанционного доступа клиента к своим счетам/вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая банком клиенту с использованием мобильной связи (по номеру(ам) мобильного(ых) телефона(ов)) (п. 2.2 Приложения № 2).

Средства доступа Клиента к своим счетам/вкладам посредством «Мобильного банка», «Сбербанк ОнЛ@йн», установлены как набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через удаленные каналы обслуживания. Средством доступа к услуге «Мобильный банк» является номер мобильного телефона, к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» - идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль, одноразовые пароли.

Согласно пункту 4.9. Условий банковского обслуживания операции по перечислению (списанию) денежных средств со счетов/вкладов Клиента осуществляются исключительно на основании заявления, поручения и/или распоряжения Клиента, оформленного по установленной Банком форме, подписанного Клиентом собственноручно, либо составленного с использованием способов идентификации и аутентификации, определенных Договором.

Согласно п. 3.7 Условий Приложения № 1 документы, оформленные при совершении операций по карте, могут быть подписаны личной подписью держателя либо составлены с использованием аналога собственноручной подписи держателя: ПИНа, кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты, постоянного/одноразового пароля.

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»является подключение Клиента к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» путем получения Идентификатора пользователя и постоянного пароля(через устройство самообслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИНа, самостоятельно через удаленную регистрацию на сайте Банка или через Контактный Центр Банка) (п.п. 1.3, 3.7 Условий Приложение № 2). Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

В соответствии с п. 3.9 Условий (Приложения №2) клиент соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и могут подтверждать факт заключения, исполнения, расторжения договоров и совершения иных действий (сделок). Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных ДБО, 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.

Держатель соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Держателя и совершение операции в такой системе (и. 3.9 Условий Приложение № 2).

Клиент соглашается с получением услуг посредством системы «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при ее передаче через сеть Интернет (и. 3.10 Условий Приложение №2).

Банк не несет ответственность (п. 3.20.2 Условий Приложение № 2) за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

В соответствии с п. 3.6 Условий Приложение № 2 подключение Держателя к услуге «Сбербанк Онл@йн» осуществляется при условии наличия у Держателя действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк».

Так, Истцом дано поручение Банку на подключение услуги «Мобильный банк» с указанием номера мобильного телефона \*\*\***.** Банком было получено и корректно исполнено поручение держателя карты на подключение услуги «Мобильный банк» к указанным истцом номерам мобильного телефона. Истец не отрицает, что указанный телефонный номер принадлежит ей.

Предоставление услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента (п. 4.14 Условий).

Без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и/или одноразовых паролей) и идентификации (соответствие Идентификатора Пользователя, введенного Клиентом в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», Идентификатору Пользователя, присвоенному Клиенту и содержащемуся в базе данных Банка) Клиента осуществление каких-либо операций с использованием системы «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможно.

Вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» возможен через интернет-браузер или мобильное приложение «Сбербанк ОнЛ@йн», которое устанавливается на мобильное устройство. 12.2015истцом была проведена регистрация в системе «Сбербанк Онл@йн», а именно удаленная регистрация на сайте Банка.

12.2015 на официальном сайте Банка истцом была совершена удаленная регистрация в системе «Сбербанк Онл@йн», после чего Бадрак Д.И. был предоставлен доступ к счетам посредством системы «Сбербанк Онл@йн».

Для регистрации в системе были использованы полный номер банковской карты № \*\*\*, принадлежащей истцу и уникальный пароль, направленный Банком в смс-сообщении на номер мобильного телефона истца \*\*\***,** подключенный к услуге «Мобильный банк» со специального номера оператора мобильной связи «900».

Во исполнение п. 3.8 Условий Приложения №2 о дополнительной аутентификации клиента регистрация в системе «Сбербанк Онл@йн» и вход подтвержден одноразовым смс-паролем, направленным истцу на номер мобильного телефона, подключенному к системе «Мобильный банк»: «Сбербанк ОнЛ@йн. Пароль для подтверждения входа в систему 27468».

Для проведения ряда операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» требуется дополнительная аутентификация Клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых Клиентом в смс-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк» по картам (п. 3.8. Условий Приложения №2).

В соответствии с п. 3.8 Условий (Приложение № 2) операции в системе «Сбербанк Онл@йн» клиент подтверждает одноразовыми паролями, которые вводятся при совершении операции в системе «Сбербанк Онл@йн». Одноразовые пароли клиент может получить в смс - сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного клиентом к услуге «Мобильный банк».

Необходимость подтверждения операции одноразовым паролем и тип одноразового пароля для подтверждения операции определяет Банк и доводит данную информацию до клиента путем отображения информации в системе «Сбербанк Онл@йн» при совершении операции.

В связи с тем, что система «Сбербанк ОнЛ@йн» установила корректность ввода принадлежащего Клиенту идентификатора, Клиент непосредственно сам авторизовался в Системе либо нарушил предусмотренную п. 3.20.2 Условия Приложения № 2 обязанность и предоставил третьим лицам доступ к конфиденциальной информации, используя которую неустановленное лицо произвело спорные операции.

Таким образом, через систему «Сбербанк Онл@йн» в период с 12.2015 были проведены следующие операции: 12.2015 г. операция по закрытию вклада и списанию денежных средств в размере \*\*\*со счета банковского вклада «Пополняй» № \*\*\*, принадлежащего Бадрак Д.И. на счет карты № \*\*\*, принадлежащей также Бадрак Д.И.

Согласно п. 4.9 Условий операции закрытия вклада клиента через удаленные каналы обслуживания осуществляется на основании распоряжения клиента на закрытие вклада, оформленного через удаленные каналы обслуживания с применением средств идентификации и аутентификации клиента, определенных ДБО. Распоряжение на закрытие вклада, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию клиента и совершение операции в системе, являются документами, подтверждающими волеизъявление клиента о закрытии банковского вклада.

В силу ч. 1 ст. 834 ГК РФ по договору банковского вклада (депозита) одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором.

В соответствии с ч. 2 ст. 837 ГК РФ по договору банковского вклада любого вида банк обязан выдать сумму вклада или ее часть по первому требованию вкладчика, за исключением вкладов внесенных юридическими лицами на иных условиях возврата, предусмотренных договором.

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 ст. 848 ГК РФ банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

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 (ст. 854 ГК РФ).

Согласно п. 3 статьи 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.

Таким образом, Банк, в силу закона, не вправе определять и контролировать направление использования денежных средств Клиента, а также устанавливать ограничения на определенные договором банковского счета и законом его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

Согласно информации, содержащейся в базе данных ПАО Сбербанк, 12.2015 в Банк поступило 2 платежных требования (авторизационных запроса) в электронном виде по переводу денежных средств с банковской карты № \*\*\* в пользу компании \*\*\*, которые были одобрены, что подтверждается распечаткой сообщений системы Сбербанка Mbank, информацией ПО Сбербанка CardWay, операции проходили в сети Интернет.

При проведении платежей в сети Интернет были использованы реквизиты карты № \*\*\* и одноразовые пароли, направленные 2015 г. в период с ч. по в виде SMS-сообщений на номер мобильного телефона \*\*\*. Указанные SMS-сообщения содержали информацию о подтверждаемой операции и сумму платежа, а также предупреждение о том, что пароль не должен передаваться третьим лицам \*\*\*); паролъ: \*\*\*. Не сообщайте этот пароль никому, в том числе сотруднику банка»).

В соответствии с п. 2.9 «Положения об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (утв. Банком России 24.12.2004 г. № 266-П) основанием для составления расчетных и иных документов для отражения сумм операций, совершаемых с использованием платежных карт, в бухгалтерском учете участников расчетов является реестр операций или электронный журнал.

В соответствии с п. 3.1 Положения ЦБ РФ от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт», при совершении операции с использованием платежной карты составляются документы на бумажном носителе и (или) в электронной форме (далее - документ по операциям с использованием платежной карты). Документ по операциям с использованием платежной карты является основанием для осуществления расчетов по указанным операциям и (или) служит подтверждением их совершения.

При получении требования по оплате от расчетного Банка в соответствии с п. 3.1, п. 3.3 Положения ЦБ РФ от 12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» документ по операциям с использованием платежной карты должен содержать следующие обязательные реквизиты: идентификатор банкомата, электронного терминала или другого технического средства, предназначенного для совершения операций с использованием платежных карт; вид операции; дата совершения операции; сумма операции; валюта операции; сумма комиссионного вознаграждения (в случае не взимания комиссионного вознаграждения кредитная организация - эквайер информирует держателя платежной карты соответствующей надписью об его отсутствии); код авторизации; реквизиты платежной карты.

Таким образом, поскольку пароли и коды были введены верно, операции были подтверждены кодом безопасности и одноразовым паролем (информация содержится в электронном платежном требовании), Банк не имел оснований для отказа в проведении операций.

Согласно п. 3.10 Условий Приложения № 2 Держатель соглашается с получением услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть Интернет.

Согласно п. 1.9 процедура расчета включает следующие операции:

Банк-эквайер (расчетный агент) отправляет эмитенту согласно реестру платежей требование по оплате.

Банк-эмитент, получив файлы финансового подтверждения в виде реестра платежей, снимает блокировку с карточного счета клиента по той карте, номер которой присутствует в файле, затем списывает указанные суммы с этого карточного счета и перечисляет банку-эквайеру в пользу торговой точки.

В силу вышеуказанного Положения ЦБ РФ № 266-П 21.11.2015 года после авторизации спорных операций и использования Держателем карты банковской карты и ПИН-кода банк-эмитент исполнил требования банков-эквайеров согласно реестру платежей с указанием номера карты и сумм, о чем был проинформирован Истец смс-уведомлением о списании электронных денежных средств с указанием баланса счета по карте.

На момент проведения операций по банковским картам через торговые сети, систему «Сбербанк Онлайн» ПАО Сбербанк не располагал информацией об имеющейся проблеме и не имел права устанавливать не предусмотренные договором банковского счета ограничения права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению, и, таким образом, предотвратить операции по счетам.

В соответствии с Положением ЦБ РФ от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт», ст. 8 ФЗ от 27.06.2011 «О национальной платежной системе», со стороны Банка имело место надлежащее исполнение обязательств по договору, заключенному с истцом, Банк, действуя в соответствии с требованиями действующего законодательства, условий договоров, выполнил процедуру идентификации лица, от которого поступило распоряжение на вход в систему «Сбербанк Онл@йн», о перечислении и списании денежных средств. Все необходимые для регистрации данные были указаны верно, одноразовый пароль введен корректно, что позволило Банку идентифицировать лицо, переводившее денежные средства, как клиента, распоряжения которого для Банка является обязательным, и на момент выполнения распоряжений по направлению денежных средств сомнений в наличии воли истца на распоряжение средствами у Банка не имелось

Согласно Условиям держатель карты обязан не сообщать ПИН, постоянный пароль и контрольную информацию, 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 (п. 3.9 Условий Приложение №1).

В соответствии с п. 5.4 Условий Банк не несет ответственности в случае если информация о карте, ПИНе, контрольной информации Клиента, Идентификаторе пользователя, логине, паролях системы «Сбербанк Онл@йн» станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения клиентов условий их хранения и использования.

Оспариваемые истцом операции совершены в период с по, а уведомление держателя о спорных операциях зарегистрировано, соответственно на момент совершения операции Банк не располагал сведениями о компрометации карты. При отсутствии каких-либо сообщений от истца о компрометации карты до Банк не имел права в соответствии с законодательством РФ установить непредусмотренные договором банковского счета ограничения права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению, а именно отказать в проведении операций счетам.

Таким образом, согласившись с Условиями банковского обслуживания, клиент принимает на себя ответственность за все операции, проводимые в том числе через систему "Сбербанк ОнЛ@йн**",** сеть Интернет с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его идентификации и аутентификации.

Утверждение Клиента о том, что в спорный период, а именно 12.2015 с ее счета были списаны денежные средства без ее ведома, не соответствуют действительности и опровергаются представленными Банком в материалы дела доказательствами. Из чего можно сделать вывод, что все операции по закрытию вклада, переводу и списанию денежных средств со счетов, принадлежащих Истцу на счет третьего лица совершены самим Истцом, либо владелец банковской карты передал данные третьим лицам.

Таким образом, суд приходит к выводу, что Истцом не представлено доказательств, бесспорно подтверждающих наличие вины Банка в причинении ей материального и морального ущерба, как и доказательств, свидетельствующих о том, что в связи с ненадлежащим оказанием Банком услуг по обслуживанию банковских счетов и банковских карт физических лиц, истцу причинен ущерб, в связи с чем находит исковые требования Бадрак Д.И. не подлежащими удовлетворению.

Судом не установлено нарушений ответчиком прав и законных интересов истца, причинения ей нравственных или физических страданий.

На основании изложенного, суд пришел к выводу о том, что исковые требования удовлетворению не подлежат в полном объеме.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 194 - 199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

В удовлетворении исковых требований Бадрак Д.И. к ПАО Сбербанк России о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа – отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд через Нагатинский районный суд г. Москвы в течение одного месяца, путем подачи апелляционной жалобы.

Федеральный судья А.И.Шамова