**РЕШЕНИЕ**

**ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

15 января 2016 года г. Москва

Тушинский районный суд г. Москвы в составе:

председательствующего судьи Ушаковой Т.Г.,

при секретаре Варфоломеевой М.В.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-1142/16 по иску Лобановой Е.Р. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя,

**установил:**

В суд обратилась Лобанова Е.Р. с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании незаконно списанных денежных средств в размере 130000 руб., компенсации морального вреда в размере 50000 руб.

В обоснование иска указано, что истица является клиентом ОАО «Сбербанк» и владельцем дебетовой карты VISA \*\*\* от 19.09.2013 г., сберегательной книжки \*\*\*. 17.09.2014 г. истица пришла в отделение банка по адресу: ул. Митинская, д.52, для оплаты коммунальных услуг через терминал. К ней подошел представитель банка и порекомендовал подключить услугу «Мобильный банк» к карте с абонентской платой 60 рублей в месяц. Сотрудник банка несколько раз подчеркнул, что данная услуга истице необходима, так как позволит управлять счетами через телефон, получать информацию по каждой совершаемой операции по счетам и обезопасить от возможных мошеннических действий со стороны третьих лиц. Истица является пенсионеркой, 60 лет, она доверилась сотруднику банка, не подозревая о возможных последствиях подключения услуг такого рода. При подключении услуги «Мобильный банк» к карте VISA\*\*\* был зарегистрирован принадлежащий ей абонентский номер 8 \*\*\* оператора «МТС» от 17.09.2014 г. В момент подключения данной услуги истице не были выданы ни договор, ни иной документ, позволяющие ознакомиться подробнее с подключенной услугой. 03.02.2015 г., когда она попыталась осуществить вход в мобильный банк через телефон, он был блокирован сообщением с текстом «Операции по банковской карте приостановлены. Инфо: \*\*\*». Истица позвонила по указанному в сообщении номеру. Ей ответил мужчина, представившийся сотрудником службы безопасности банка. Истица поинтересовалась, почему вход в систему заблокирован. Мужчина, представлявшийся сотрудником банка, сообщил, что на ее карту были ошибочно зачислены денежные средства (без указания суммы перевода), в связи с этим необходимо пройти нестандартную процедуру удаленной регистрации. После он добавил «Вам поступит сообщение, следуйте инструкциям». Вскоре на телефон поступило сообщение с пометкой «Сбербанк Онлайн», что не вызвало у нее никаких сомнений о возможном мошенничестве. Сообщение поступило с паролем в блоке, где размещены все уведомления о движении денежных средств от Сбербанка. Истица была абсолютно уверенна, что с ней работает сотрудник банка. Для разблокирования карты ей следовало назвать пароль, присланный в сообщении. Истица сказала, что не должна этого делать, на что мужчина сообщил, что это просто стандартное предупреждение. Истица сообщила данный пароль, однако обратного смс-уведомления о проделанной операции, как это должно быть по условиям соглашения с банком, не поступило, все заблокировалось и разблокировали на горячей линии Сбербанка, после ее звонка и разговора с оператором, который предложил ей перезагрузить компьютер. Как выяснилось в разговоре с оператором горячей линии, истица имела дело с мошенником, который провел операцию по переводу денежных средств с ее сберегательной книжки на карту и впоследствии - списание с карты денежных средств. Оператор горячей линии банка, с которым она немедленно связалась, сообщил, что 03.02.2015 г. в 15 часов был осуществлен перевод денежных средств с ее сберегательной книжки № \*\*\*, где были пенсионные перечисления, на карточку, а вечером 03.02.2015 г. в 21:16 после разговора с истицей с карточки деньги были списаны. При этом, уведомлений от банка о вышеуказанных транзакциях истица не получала. К моменту списания денег Сбербанк был уведомлен о блокировке, и, как считает истица, должен был предпринять необходимые в таких случаях меры защиты ее сбережений. Истицей были соблюдены все условия и правила пользования услугами, предоставляемыми банком. Ее карта находилась только в ее доступе, не была потеряна или украдена, третьим лицам не передавалась, ПИН-код от данной карты истицей никому не сообщался, в письменном виде не хранился. Поскольку ОАО «Сбербанк России» принял на себя обязанность по оказанию истице услуги по хранению средств, а списание денежных средств произошло в результате действий неустановленных лиц, то на ОАО «Сбербанк России» должна быть возложена ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств перед ней, как клиентом, которая выражается в небезопасности предоставляемой услуги, а именно получение доступа к банковской карте, паролям. Истица утверждает, что ей была оказана ненадлежащая услуга по договору о банковском вкладе, выразившаяся в несохранении на счете карты ее денежных средств, передаче ее конфиденциальной информации третьим лицам. Для выяснения обстоятельств, при которых произошло данное незаконное действие, 04.02.2015 г. истица направила письменное обращение в отделение ОАО «Сбербанк» по адресу: г. Москва, ул. Митинская, д.52, сотрудник банка сообщил, что срок рассмотрения обращения - до 17.03.2015 г. Также 03.02.2015 г. истица обратилась с заявлением в ОМВД по району Митино по г. Москве, талон-уведомление № 185/388 сбм. 06.02.2015 г. По поданному заявлению было принято постановление о возбуждении уголовного дела № 123233 по признакам состава преступления по ч.2 ст.159 УК РФ. 04.02.2015 г. истицей было направлено обращение в Сбербанк. 11.03.2015 г. была направлена претензия в Сбербанк и жалоба в ЦБ РФ. 31.03.2015 г. истицей получен ответ от Сбербанка, согласно которому в возврате истице незаконно списанных денежных средств отказано. С ответом банка истица категорически не согласна. Считает, что со стороны банка ей была предоставлена некачественная услуга в результате чего были незаконно похищены принадлежащие ей денежные средства в размере 130000 руб. Истица подключила услугу «Мобильный банк», надлежащим образом выполняла свои обязательства по ежемесячной оплате абонентской платы и рассчитывала на соответствующее выполнение обязательств со стороны банка, а именно: уведомление обо всех совершаемых операциях по ее счетам, обеспечение безопасности денежных средств. Считает, что ей была представлена некачественная услуга в том числе и потому, что банк не выполнил взятые на себя обязательства. При подключении услуги истица не была поставлена в известность банком о возможных рисках при получении услуг через сеть Интернет. Если бы сотрудники банка информировали клиента о возможностях несанкционированных списаний денежных средств, то она бы немедленно заявила отказ от подключения данной услуги. Также истица обращает внимание на то, что в ответе банка указано о возможности ознакомления с полным текстом Условий использования карт, памятки держателя карты, договора банковского обслуживания и Условиями предоставления услуги «Сбербанк ОнЛ@ин» на официальном сайте Банка, однако при предложении банка и последующем подключении услуги такая информация со стороны сотрудника банка до истицы доведена не была. Согласно ответу банка - согласно Условиям держатель карты соглашается с получением услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет, однако банком не было приведено доказательств того, что при совершении спорной операции списания со стороны банка были предприняты все возможные меры для сохранности денежных средств клиента, наоборот уведомлений от банка о транзакциях истица не получала. Действиями ответчика истице причинены значительные нравственные страдания, так как она испытывает постоянный нервный стресс в связи с причиненным материальным ущербом, в связи с предоставлением некачественной услуги со стороны ответчика и отказом в добровольном порядке удовлетворить ее законные требования.

В судебном заседании истица и ее представитель Булатова Е.К. исковые требования поддержали, просили их удовлетворить.

Представитель ответчика Сергеев С.В., действующий на основании доверенности, в судебном заседании заявленные требования не признал в полном объеме, представил письменные возражения.

Суд, выслушав явившихся участников процесса, проверив письменные материалы дела, оценив доказательства в их совокупности, приходит к следующему.

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.

В судебном заседании установлено, что Лобанова Е.Р. является держателем карты ОАО «Сбербанк России» карта \*\*\* (счет \*\*\*) и пользователем услуги «Мобильный банк», подключенной к номеру мобильного телефона 8\*\*\*, обеспечивающей держателю банковской карты доступ к денежным средствам, находящимся на карте, контроль за движением денежных средств путем просмотра электронных сообщений на мобильном телефоне держателя карты.

Договор на выпуск и обслуживания банковской карты является договором присоединения. Условия Договора 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 п.1.10 Договора действие договора распространяется на Счета карт, открытые как до, так и после заключения Договора, а также на вклады и т.д.

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение Клиента к система «Сбербанк ОнЛ@йн» путем получения Идентификатора пользователя (через устройство самообслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИНа или через Контактный Центр Банка) и постоянного пароля (через устройство самообслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИНа или мобильный телефон Клиента, подключенный к системе «Мобильного банка» по Картам) (п.п.3.6, 3.7 Условий Приложение № 4).

Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн».

Согласно Условиям 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 Идентификатор Пользователя, Пароль и одноразовые пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам (п.3.20.1 Условий Приложение № 4).

* 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 её передаче через сеть Интернет (п.3.10 Условий Приложение № 4).
* согласен с тем, что 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 (п. 3.11 Условий Приложение № 4).

Согласно п.3.9 Условий Приложения № 4 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 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.

Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Клиента и совершение операции в такой системе.

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 невозможно.

Таким образом, без использования имеющихся у Клиента идентификатора пользователя и паролей вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» и проведение операций невозможен.

03.02.2015 г. по счету карты № \*\*\* было проведено 2 операции, из которых одна в системе «Сбербанк Онл@йн» и одна операция через интернет с использованием реквизитов карты и паролей, направленных на номер телефона истицы.

03.02.2015 г. с использованием реквизитов карты \*\*\* был запрошен пароль для доступа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», пароль был направлен Банком смс-сообщением на номер телефона, подключенный к системе «Мобильный банк», «Сбербанк Онлайн». Пароль для подтверждения удаленной регистрации – «36331».

После подтверждения регистрации паролем был осуществлен вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» и дано распоряжение Банку о перечислении денежных средств с вклада истицы «Универсальный на 5 лет» № \*\*\* на счет карты истицы \*\*\* в размере 130000 руб., которое Банк исполнил, о чем сообщил Клиенту смс-сообщением «VISA7391 03.02.15 21:17 операция зачисления на сумму 130000 руб. SBERBANK ONL(a),IN VKLAD-KAR RU Баланс: 151045,92 р.»

При проведении операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» были использованы правильный идентификатор, логин, постоянный и одноразовый пароль, который Банк для дополнительной аутентификации и идентификации Клиента направил смс-сообщением на номер мобильного телефона, подключенный к системе «Мобильный банк», перед совершением операций Клиентом.

В соответствии с п.1.9 Положения на территории Российской Федерации кредитные организации (далее - кредитные организации - эквайреры) осуществляют расчеты с организациями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт, и (или) выдают наличные денежные средства держателям платежных карт, не являющимся клиентами указанных кредитных организаций.

03.02.2015 г. через систему Интернет в Банк поступило распоряжение о перечислении денежных средств со счета карты истицы № \*\*\* в адрес компании \*\*\* в размере 130000 руб.

В силу абз.2 п.3.8 Договора для дополнительной аутентификации и идентификации Клиента операции в системе Интернет должны быть подтверждены держателем одноразовыми паролями, полученными в CMC сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного держателем к услуге «Мобильный банк».

Для дополнительной аутентификации и идентификации клиента на номер мобильного телефона 8\*\*\*, подключенного к системе «Мобильный банк», перед совершением операций Банком было направлено CMC-сообщение, содержащее информацию по операции, в том числе, код для подтверждения проведения операции: «\*\*\* (RUB 130000,00) Пароль 676941. Не сообщайте этот пароль никому, в том числе сотруднику банка».

После введения одноразового пароля в системе Интернет, подтверждающего проведение операции, Банком была произведена операция списания денежных средств и направлено сообщение Истцу о списании со счета истицы денежных средств «VISA7391 18:19 покупка на сумму 130000,00 р. \*\*\*. Баланс 21046,92 р.», что свидетельствует о даче распоряжения истицей по перечислению денежных средств с карты истицы путем направления поручений в банк, подтвержденных паролем, на перевод денежных средств с ее карты, что подтверждается электронным платежным требованием.

Банк, получив распоряжения на списание денежных средств, проанализировал правильность заполнения выставляемых поручений на соответствие п.3.3 Положения ЦБ РФ от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт», а также проведя дополнительную аутентификацию и идентификацию клиента, произвел перечисление денежных средств, что подтверждено электронными платежными требованиями.

Проведение операций в сети Интернет без реквизитов банковской карты, паролей, подтверждающих операцию кодов, в том числе кода безопасности СУУ2/СУС2 - три последние цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты, невозможно.

Пароли и коды были введены верно, операции были подтверждены кодом безопасности и одноразовым кодом, таким образом, Банк не имел оснований для отказа в проведении операций. Введение одноразовых паролей, направленных Банком на номер телефона \*\*\*, подключенный к услуге «Мобильный банк», является для Банка распоряжением на проведение операции, которое Банк обязан выполнить.

В соответствии с договором держатель карты обязан нести ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей, которые не должны сообщаться другим лицам (п.3.16, Приложение № 1).

Банк не несет ответственность (п.3.19.2, Приложение № 4) за убытки, понесенные Клиентом, в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Согласно ст.56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.

На основании ст.12 ГПК РФ правосудие по гражданским делам осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон. Суд, сохраняя беспристрастность, создал все необходимые условия для всестороннего и полного исследования обстоятельств дела.

Как следует из материалов дела истица сообщила конфиденциальную информацию по своей карте третьим лицам, в том числе реквизиты карты, пароли.

Все операции по перечислению денежных средств со счета карты истицы проведены через Интернет, после подтверждения клиентом проведения операций путем введения паролей, пришедших смс-сообщениями на номер телефона, подключенного к Мобильному банку, что подтверждается смс сообщениями.

При таких обстоятельствах требования истицы не подлежат удовлетворению.

Поскольку требования о взыскании незаконно списанных денежных средств не подлежат удовлетворению, а заявленные иные требования истицы являются производными от данного, они также не подлежат удовлетворению, суд отказывает в удовлетворении требований Лобановой Е.Р. в полном объеме.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст.193-199 ГПК РФ, суд

**Р Е Ш И Л :**

В удовлетворении исковых требований Лобановой Е.Р. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя – отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Московский городской суд через Тушинский районный суд г. Москвы в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

Судья –