**РЕШЕНИЕ**

**ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

08 апреля 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 № 2-1368/2016 по иску Нето Т.И. к ПАО «Сбербанк России» о признании бездействий незаконными,

**УСТАНОВИЛ:**

Истец Нето Т.И. обратилась в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о признании бездействий незаконным и просит суд: 1) признать бездействия ответчика незаконными; 2) обязать ответчика возвратить денежные средства в размере рублей на банковскую карту истца; 3) обязать ответчика отменить взыскание процентов за пользование кредитными денежными средствами по банковской карте на имя истца.

В обоснование своих требований истец указывает, что Нето Т.И., являясь собственником дачи , имела намерение продать ее, для чего подала соответствующее объявление на сайте Авито.ру 01 августа 2015 года в 14.00 ч. поступил звонок с мобильного номера от потенциальных покупателей. Женщина, представившаяся Татьяной, пояснила, что готова приобрести продаваемое недвижимое имущество, внеся предоплату на банковскую карту истца. Внесение оставшейся части денежных средств, а также оформление документов, предполагалось произвести через месяц. Для этого покупатели готовы были перечислить денежные средства в размере рублей в качестве задатка в том случае, если у нее подключен мобильный банк и смс-оповещение. Нето Т.И. согласилась на данное предложение и сообщила покупателям номер свой банковской дебетовой карты Сбербанка. После чего на ее номер мобильного телефона пришло смс-сообщение с номера 900 с паролем для подтверждения удаленной регистрации. Являясь некомпетентной в таких вопросах, из-за своей неграмотности истец не знала, что означает удаленная регистрация и сообщила указанный пароль Татьяне. После этого поступали еще смс с паролями подтверждений операций, которые она передавала покупателю. Далее пришло уведомление о платеже с банковской карты истца на сумму руб., а потом еще рублей. Истец поинтересовалась у покупателя, что это значит, но она передала трубку якобы работнику Сбербанка, которая пояснила истцу, что это такая форма перевода денег, переведены пробные суммы и в дальнейшем ей будет переведена вся сумма в размере руб. Только позже истец поняла, что платежи были произведены с ее кредитной карты, номер которой она не давала, Нето Т.И. тут же обратилась в клиентскую службу Сбербанка позвонив с городского телефона, заблокировав обе карты и передала номера телефонов мошенников, на номера которых были перечислены денежные средства. Сразу же после этого она обратилась в ближайшее отделение Сбербанка, находящееся в г.Голицыно, где ею было подано соответствующее заявление о блокировке банковских карт на ее имя и изложена сложившаяся ситуация. На что ею был получен ответ о невозможности возврата переведенных обманным путем денежных средств в сумме рублей. В Голицынский отдел полиции Нето Т.И. также подала заявление о привлечении неизвестных лиц к уголовной ответственности по факту мошенничества. В дальнейшем истец обращалась в Центробанк РФ и прокуратуру с просьбой помочь и разобраться в сложившейся ситуации. Однако до настоящего момента ей не оказано содействие в возврате денежных средств. Истец полагает, что бездействиями ПАО «Сбербанк России» нарушены ее законные права как владельца банковской карты. Сотрудники ПАО «Сбербанка» не провели должного расследования операций по ее кредитной карте для выяснения всех обстоятельств, изложенных ею в заявлении. Нето Т.И. не давала никаких распоряжений по перечислению денежных средств с ее счета третьим лицам, а также не сообщала постоянный логин и пароль. В связи с чем, истец обратилась в суд.

Истец в судебное заседание явилась, требования поддержала.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности Васильев С.В. в судебное заседание явился, возражал против удовлетворения иска по доводам письменного отзыва.

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

Судом установлено, что отношения между Нето Т.И., являющаяся держателем кредитной карты № и ПАО Сбербанк основываются на Условиях выпуска и обслуживания кредитной карты ОАО «Сбербанк России» , Памятке Держателя карт , Руководством по использованию «Мобильного банка», Руководством пользователя «Сбербанк Онл@йн», Памятке по безопасности при использовании карт , Заявлении на получение карты, надлежащим образом, заполненным и подписанным Клиентом , Альбом тарифов на услуги, предоставляемые ПАО Сбербанк физическим лицам , которые в совокупности являются заключенным между Клиентом и Сбербанком России Договором на выпуск и обслуживание банковской карты, открытие Счета для учета операций с использованием карты и предоставление Клиенту возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте.

Согласно положениям ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

Стороны могут заключить договор, в котором содержатся элементы различных договоров, предусмотренных законом или иными правовыми актами (смешанный договор). К отношениям сторон по смешанному договору применяются в соответствующих частях правила о договорах, элементы которых содержатся в смешанном договоре, если иное не вытекает из соглашения сторон или существа смешанного договора.

Истец согласился с указанными существенными условиями кредитного договора и подписал заявление с индивидуальными условиями выпуска и обслуживания кредитной карты.

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.

года Банк заключил с Истцом договор на выпуск и обслуживание кредитной карты, открытие Счета для учета операций с использованием карты и предоставление Держателю возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте MasterCard Credit Momentum с предоставленным по ней кредитом и обслуживанием счета по данной карте в российских рублях.

Во исполнение заключенного договора Истцу была выдана кредитная карта MasterCard Credit Momentum № с лимитом кредита рублей и был открыт счет № для отражения операций, проводимых с использованием международной кредитной карты в соответствии с заключенным договором.

года Истцом была подписана форма «Информация о полной стоимости кредита по кредитной револьверной карте при условии ежемесячного погашения суммы обязательного платежа, предусмотренного условиями договора», в которой согласованы основные условия получения кредита: кредитный лимит руб., срок кредита - мес, длительность льготного периода - дней, процентная ставка по кредиту - 18,9 %, процентная ставка по кредиту в льготный период - 0%.

Указанный договор заключен в результате публичной оферты путем оформления Истцом заявления на получение кредитной карты Сбербанка России MasterCard Credit Momentum и ознакомления его с Условиями, Тарифами Сбербанка. Данный договор, по своему существу, является договором присоединения, основные положения которого в одностороннем порядке сформулированы Сбербанком России в Условиях.

Возможность заключения такого договора предусмотрена статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Кроме того, данная сделка соответствует ст.161 ГК РФ, а именно соблюдена простая письменная форма сделки, (заявление на получение карты, информация о полной стоимости кредита, а также условия выпуска и обслуживания карты, памятка и тарифы, размещенные на web-сайте Банка и в подразделениях Банка).

В соответствии разделом заявления на получение кредитной карты «Подтверждение сведений и условий ПАО Сбербанк» Истец был ознакомлен, согласен и обязался выполнять Условия. Тарифы, Памятку держателя, Руководство по использованию услуг «Мобильного банка», Руководство использования «Сбербанк Онл@йн», а также уведомлен о том, что они размещены на web-сайте ОАО «Сбербанк России» и в подразделениях ОАО «Сбербанк России». Данное согласие и обещание выполнять условия Договора Истцом подтверждено собственноручной подписью в заявлении на получение кредитной карты, доказательств того, что истец не подписывала данный договор истцом не представлено.

Согласно п. 8.1 Условий выпуска и обслуживания кредитной карты «Сбербанк России», система «Сбербанк ОнЛ@йн» - услуга дистанционного доступа Держателя к своим счетам карт и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком Держателю через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

Таким образом, клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Согласно ч. 1 ст. 854 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

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

В соответствии с п. 8.6 Условий, 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). Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

В соответствии с п. 8.8 Условий 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, 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.

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 (п. 8.9 Условий).

Банк не несет ответственность (п. 8.17.2 Условий) за последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей Держателя, а также за убытки, понесенные Держателем в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Предоставление услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента (п. 8.6 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.

01.08.2015 на официальном сайте Банка истцом была совершена удаленная регистрация, после чего Нето Т.И. был предоставлен доступ к счетам посредством системы «Сбербанк Онл@йн». Для регистрации в системе были использованы полный номер дебетовой банковской карты, принадлежащей истцу. В 14:52:33 01.08.2015 на номер мобильного телефона истца 8-926-232-72-78, подключенный к услуге «Мобильный банк» со специального номера оператора мобильной связи «900» Банком было направлено смс-сообщение, содержащее пароль для регистрации: «Сбербанк Онлайн. Пароль для подтверждения удаленной регистрации - 05081. Не сообщайте этот пароль никому».

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

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. 8.7 Условий).

В соответствии с п. 8.7 Условий 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.

01.08.2015 в 14 ч. 59 мин. с использованием идентификатора, постоянного пароля был осуществлен вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», о чем клиенту было направлено CMC сообщение на номер телефона, который подключен к услуге Мобильный банк, и дано Банку распоряжение о проведении операции по перечислению денежных средств.

Во исполнение п. 8.7 Условий о дополнительной аутентификации клиента вход подтвержден одноразовым SMS-паролем, направленным истцу на номер мобильного телефона, подключенному к системе «Мобильный банк»,: в ч. «Сбербанк ОнЛ@йн. Пароль для подтверждения входа в систему». После чего, в системе «Сбербанк Онл@йн» были совершены списания средств со счета № карты №, принадлежащей Нето Т.И. на оплату услуг мобильной связи.

Таким образом, через систему «Сбербанк Онл@йн» были проведены следующие операции:

1. операция по списанию денежных средств в размере руб. со счета № карты №, принадлежащей Нето Т.И на оплату услуг мобильной связи. Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями;

2. далее проведена операция по списанию денежных средств в размере руб. со счета № карты №, принадлежащей Нето Т.И. на оплату услуг мобильной связи. Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями;

Оспариваемые истцом операции совершены до уведомления держателем карты Банка о спорных операциях и блокировке карты, соответственно на момент совершения операции Банк не располагал сведениями о компрометации карты. При отсутствии каких-либо сообщений об утрате карты 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 операции по карте.

Согласно ст. 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

Утверждение Истца о том, что в спорный период, а именно с ее счета были списаны денежные средства без ее ведома, не соответствуют действительности, поскольку материалами дела подтверждается факт разглашения конфиденциальной информации о реквизитах карты, а также о постоянном и одноразовых паролях (в том числе паролях, которые использовались для регистрации и входа в «Сбербанк Онл@йн», а также для подтверждения платежей в сети Интернет) третьим лицам, тем самым нарушил условия договора. В результате нарушения истцом условий договора третье лицо получило возможность провести операции по счетам.

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. 4.1.6 Условий), хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли (п. 8.18.1 Условий).

В соответствии с п. 8.18.3. Условий, Памяткой по безопасности использования удаленных каналов обслуживания Банка держатель обязан при получении от Банка емс-сообщения с одноразовым паролем внимательно ознакомиться с информацией в сообщении: все реквизиты операции в направленном сообщении должны соответствовать той операции, которую собирается совершить держатель. Вводя одноразовый смс-пароль, держатель дает Банку право и указание провести операцию с указанными в смс-сообщении реквизитами.

Ни при каких обстоятельствах не сообщайте свои пароли никому, включая сотрудников Банка (Памятка по безопасности при использовании удаленных каналов обслуживания Банка).

Кроме того, в п. 8.17.2 Условий предусмотрено, что 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.

На основании чего ,суд делает вывод о том, что истцом были нарушены условия, взятых на себя обязательств.

Таким образом, приведенные выше факты свидетельствуют об отсутствии вины Банка в причинении убытков Нето Т.И., причинно-следственной связи между действиями Банка по исполнению спорных операций по счету истца и возникновением у истца убытков в заявленном иске размере.

Таким образом, Банк действовал в соответствии с действующим законодательством РФ, в частности Положением ЦБ РФ от 24.12.2004 № 266-П «Об миссии 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 Нето Т.И. к ПАО «Сбербанк России» о признании бездействия незаконным не имеется.

Суд , отказывая в удовлетворении требований о признании действий незаконными , также отказывает об обязании ответчика перечислить денежные средства на карту истца и отменить начисление процентов по кредитной карте истца.

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

# **РЕШИЛ:**

В удовлетворении исковых требований Нето Т.И. к ПАО «Сбербанк России» о признании бездействий незаконными - 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 15 апреля 2016 года.