**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 № 2-2136/2016 по иску Дейнего Г.В. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании суммы несанкционированных операций, процентов за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда ,

**УСТАНОВИЛ:**

Истец Дейнего Г.В. обратился в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании суммы несанкционированных операций, процентов за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда и просит суд: 1) взыскать с ответчика в пользу истца сумму несанкционированных операций в размере рублей; 2) взыскать с ответчика в пользу истца проценты за пользование чужими денежными средствами в размере рублей; 3) взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в размере рублей; 4) возложить на ответчика судебные расходы; 5) выплатить в пользу истца денежную сумму в размере рублей , в счет компенсации оплаченных юридических услуг; 6) взыскать с ответчика в пользу истца штраф.

В обоснование своих требований истец указывает, что между Дейнего Г.В. с одной стороны и ПАО "Сбербанк России" заключен Договор банковского счета, по которому ответчик предоставил истцу следующие дебетовую карту: Карта № года по счету истца было проведено 4 несанкционированные операции на общую сумму рублей . года при совершении операции по карте (снятие средств через банкомат) в этот день не пришло СМС-уведомление, вынудило Истца обратиться к оператору в отделении СБ РФ. Таким образом Истец узнал, что большую часть денег уже кто-то похитил. "24" марта 2015 года Клиент заблокировал операции по Карте и подал в Банк Заявление о несанкционированных операциях (мошенничестве) по всем вышеуказанным операциям за 23 марта. "13" апреля 2015 года Клиентом, в ответ на претензию, был получен от Банка официальный Ответ №на вышеуказанные Заявления. В своем Ответе Банк отказал Клиенту в удовлетворении его требований, и пояснил, что несанкционированные операции были осуществлены с помощью системы «Сбербанк ОнЛ@йн», путем направления смс-команды и, что Клиент самостоятельно несет материальную ответственность за все операции с использованием карты совершенные третьими лицами без ведома Клиента. Клиент считает действия Банка по безакцептному списанию денежных средств Клиента незаконными и необоснованными, отказ в возврате денежных средств неправомерным, а положения Условий использования международных банковских карт о полной материальной ответственности клиента за любые операции, совершенные без ведома Клиента недействительными (ничтожными) по следующим основаниям: Исходя из Выписки по счету, Клиент подал в отделение Банка официальное заявление по стандартной форме Банка о несанкционированных операциях, проведенных 23-ого марта на следующий же день, то есть 24-ого марта. Более того, 26-ого марта 2015 года Клиентом было подано заявление в органы Полиции, о чем свидетельствует Талон-уведомление № 42 от 26.03.2015г. Таким образом. Клиент полностью и своевременно исполнил свои обязательства по уведомлению Банка о несанкционированных операциях и предпринял все возможные меры. Банк не исполнил свою обязанность, предусмотренную Законодательством о национальной платежной системе по информированию Клиента обо всех совершенных операциях, в том числе о несанкционированных операциях. Договором между Банком и клиентом установлен порядок информирования Клиента обо всех операциях с использованием электронного средства платежа путем направления Банком Клиенту смс-сообщения на номер мобильного телефона указанного в Договоре. Исходя из Договора, номер мобильного телефона Клиента указан следующий:. Клиент запросил у оператора сотовой связи отчет по балансу по номеру . Исходя из отчета по балансу с 23-ого по 24-ое марта на вышеуказанный номер мобильного телефона не поступало ни одного смс-сообщения или звонка от Банка. Таким образом Банк как оператор по переводу денежных средств не исполнил свою обязанность по информированию Клиента о совершении каждой операции, в том числе несанкционированной. Исходя из вышесказанного и Выписки оператора сотовой связи, Банк не информировал Клиента об операциях, совершенных без согласия Клиента. При этом в речение дня по счету Клиента проводились несанкционированные операции, о которых Клиент уведомил Банк и не позднее суток заявил о том, что именно эти операции являются несанкционированными и что он принял все меры предосторожности при пользовании электронным средством платежа - банковской картой. Истец не изъявлял свою волю на списание денежных средств со своих вышеуказанных банковских карт и не направлял распоряжения ПАО «Сбербанк России» на списание денежных средств со своих банковских карт и перечисление их на оплату услуг. В связи с чем, истец обратилась в суд.

Представитель истца по доверенности Козаев З.Б. в судебное заседание явился, требования поддержал.

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

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

Судом установлено, что между ОАО «Сбербанк России» и Дейнего Г.В. был заключен договор банковского обслуживания № . Условия Договора определены Банком в стандартной форме, соответствующей нормам гражданского права Российской Федерации, и рассматриваются как предложение Банка, а физическое лицо, подписав стандартную форму, таким образом, акцептует сделанное предложение.

Согласно Условиям обязательным условием для заключения ДБО является наличие у клиента счета карты в рублях и действующей международной карты Банка, выпущенной к данному счету. В случае если у клиента уже имеется действующая основная дебетовая банковская карта ОАО «Сбербанк России», выпущенная к счету в рублях, открытие дополнительного счета карты в рублях не требуется, данная карта может быть использована в качестве средства доступа к проведений через удаленные каналы обслуживания (п. 1.9 Условий).

Действие договора ДБО 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).

По счету № , открытому в Московском банке ПАО Сбербанк на имя Дейнего Г.В. была выдана карта: № .

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 (Приложение № 4) Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Сбербанк ОнЛ@йн» и систему «Мобильный банк».

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение Клиента к система «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). Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

В соответствии с п. 3.9 Договора 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.

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. 3.10 Условий).

Банк не несет ответственность (п. 3.20.2Условий) за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лип.

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.

23.03.2015 на официальном сайте Банка (<http://www.sberbank.ru/>) истцом была совершена удаленная регистрация, после чего Дейнего Г.В. был предоставлен доступ к счетам посредством системы «Сбербанк Онл@йн». Для регистрации в системе были использованы полный номер банковской карты №, принадлежащей истцу.

В 11:04:25 23.03.2015 на номер мобильного телефона истца, 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 - 47413». Пароль был введен верно, после чего были созданы логин(идентификатор) и постоянный пароль для доступа в систему «Сбербанк Онл@йн» (что подтверждается выпиской из системы «Сбербанк Онл@йн» и «Mbank»).

Таким образом, без использования имеющихся у Клиента идентификатора пользователя и паролей вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможен. Утверждение Клиента о том, что в период с 23.03.2015 по 24.03.2015 с его счета были списаны денежные средства без его ведома, не соответствуют действительности.

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).

В соответствии с п. 3.8 Условий (Приложение № 2) 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.

23.03.2015 в 11 ч. 06 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. 3.8 Условий о дополнительной аутентификации клиента вход подтвержден одноразовым SMS-паролем, направленным истцу на номер мобильного телефона, подключенному к системе «Мобильный банк»,: в 11:06 ч. «Сбербанк ОнЛ@йн. Пароль для подтверждения входа в систему \*\*\*\*\*». После чего, в системе «Сбербанк Онл@йн» были совершены переводы средств с счета карты №, принадлежащего Дейнего Г.В. на счет карты №, принадлежащей третьему лицу ФИО. Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями.

Таким образом, через систему «Сбербанк Онл@йн» в спорный период времени, а именно 23.03.2015 по 24.03.2015 были проведены следующие операции:

1. 23.03.2015 операция по списанию денежных средств в размере руб. (при этом комиссия за перевод составила руб.) со счета карты №, принадлежащего Дейнего Г.В. на карту №, принадлежащую третьему лицу ФИО. Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями;

2. далее 23.03.2015 проведена операция по списанию денежных средств в размере руб. (при этом комиссия за перевод составила руб.) со счета карты №, принадлежащей Дейнего Г.В. на карту №, принадлежащую третьему лицу ФИО.

Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями;

3. далее 24.03.2015 операция по переводу денежных средств в размере руб. (при этом комиссия за перевод составила руб.) со счета карты №, принадлежащего Дейнего Г.В. на счет карты №, принадлежащий третьему лицу ФИО. Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями.

Кроме того, в спорный период времени, а именно с 23.03.2015 по 24.03.2015 через систему «Мобильный банк» были совершенны операции по переводу денежных средств в пользу третьего лица.

В соответствии с п. 3 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 ГК РФ), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным, на это лицом.

Так, 23.03.2015 и 24.03.2015 в ПАО Сбербанк через систему «Мобильный банк» с номера мобильного телефона, подключенного к системе Мобильный банк к счету карты №, поступило 2 SMS-распоряжения о переводе денежных средств в общей сумме руб. с карты № истца на карту третьего лица ФИО, что подтверждается выпиской из системы Мобильный банк, смс-распоряжениями.

Согласно п. 2.2 Условий (Приложение 4) 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)).

В соответствии с п. 2.5 Условий подключение клиента к услуге «Мобильный банк» осуществляется на основании волеизъявления клиента на подключение к услуге «Мобильный банк» в подразделении Банка на основании заявления на подключение к услуге «Мобильный банк, установленной Банком формы, подписанного собственноручной подписью клиента.

В Заявлении от 18.04.2011 Истец указал, что телефонный номер принадлежит ему. Согласно п. 1 Заявления клиент подтверждает достоверность всех содержащихся в Заявлении сведений. Банком по распоряжению клиента, содержащемуся в Заявлении, была подключена услуга «Мобильный банк» на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении клиентом.

Предоставление услуг «Мобильного банка» осуществляется на основании полученного Банком Распоряжения в виде CMC-сообщения, направленного с использованием средства мобильной связи с номера телефона, указанного Держателем при подключении услуги «Мобильный банк» (п. 2.11 Условий Приложение 4).

Держатель подтверждает, что полученное Банком Сообщение рассматривается Банком как распоряжение (поручение) на проведение операций по счетам карт Держателя и на предоставление других услуг Банка, полученное непосредственно от Держателя (п. 2.12 Условий Приложение 4).

Сообщения (электронные документы), направленные Держателем в Банк посредством услуги «Мобильный банк», имеют юридическую силу документов на бумажных носителях, заверенных собственноручной подписью Держателя, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и порождают аналогичные им права и обязанности Держателя и Банка по настоящему Договору. Данные документы в электронной форме могут служить доказательством в суде (п. 2.13 Условий Приложение 4).

Согласно руководству пользования услуги «Мобильный банк» для осуществления перевода на карту необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи «900» SMS-сообщение. В ответ Банк направляет Держателю карты SMS-сообщение, содержащее код подтверждения и реквизиты производимой операции. Для совершения перевода держателю карты необходимо направить код подтверждения (пятизначный код) на специальный номер оператора мобильной связи 900.

Идентификация клиента при совершении операций через систему «Мобильный банк» осуществляется согласно условиям договора по номеру мобильного телефона (п. 2.10 Условий Приложение 4), аутентификация может осуществляться с использованием одноразового пароля (п. 2.11 Условий приложение 4).

При проведении спорных операций по счету Истца не были нарушены требования об идентификации и аутентификации держателя карты.

Перечисление денежных средств на карту третьего лица было произведено на основании поручений истца подтвержденных одноразовыми паролями, высылаемыми на номер мобильного телефона, подключенный к услуге «Мобильный банк», что также подтверждается выпиской из программы «Mbank».

В соответствии с п. 2.12. Условий Держатель подтверждает, что полученное Банком Сообщение является распоряжением держателя на проведение операций по счету карты.

Условиями предусмотрено, что услуги «Мобильного банка» предоставляются до (п.2.22 Условий):

- получения заявления клиента об отключении номера телефона от услуги «Мобильный банк» (отключение производится Банком в течение трех рабочих дней с даты оформления заявления);

- получения заявления Клиента о расторжении ДБО.

Тем не менее, в Банк необходимое заявление от Держателя карты предоставлено не было.

Таким образом, услуга «Мобильный банк» действовала в соответствии с условиями, указанными в Заявлении и Банк осуществил перевод денежных средств при поступлении соответствующих запросов с телефонного номера, указанного Клиентом.

Оснований для невыполнения поручений Клиента, поступающих с телефонного номера с использованием смс-сообщений у Банка не было.

Учитывая имеющиеся доказательства, а именно выписки из программы «Mbank», содержащие информацию о направлении Банком клиенту уведомления о проводимой операции и полученного от клиента смс-сообщения (распоряжения), довод истца о том, что произведенные операции совершались без его ведома несостоятелен.

Дейнего Г.В., заключая договор, добровольно принял на себя обязательства, в том числе, по исключению возможности использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуги «Мобильный банк» (п. 2.18 Условий).

Кроме того, согласно п. 2.20 Условий Банк не несет ответственности за недоставку сообщения на номер телефона Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, телефон клиента недоступен длительное время и т.п.).

Банк не несет ответственности за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Держателя, в том числе, в случае использования мобильного телефона Держателя неуполномоченным лицом (п. 2.20 Условий).

Сообщения, содержащие поручения на проведение спорной операции, поступало в Банк с телефонного номера Истца, указанного в Заявлении. Следовательно, распоряжения о проведении операции давались уполномоченным лицом, в связи с чем, в соответствии со статьями 848, 854 ГК РФ Банк был обязан совершить для клиента операции, предусмотренные для счета данного вида.

Оспариваемые истцом операции совершены до уведомления держателем карты Банка о спорных операциях и блокировке карты, данное сообщение зарегистрировано только 24.03.2015 в 16:54:11 (выписка из программы «Stoplist» прилагается), соответственно на момент совершения операции Банк не располагал сведениями о компрометации карты. При отсутствии каких-либо сообщений об утрате карты до 16:54:11 24.03.2015 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.

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 Памяткой по безопасности использования удаленных каналов обслуживания Банка (Приложение №3) при получении от Банка смс-сообщения с одноразовым паролем внимательно ознакомитесь с информацией в сообщении: все реквизиты операции в направленном Вам сообщении должны соответствовать той операции, которую Вы собираетесь совершить. Помните, что вводя одноразовый смс-пароль, Вы даете Банку право и указание провести операцию с указанными в смс-сообщении реквизитами.

Из чего, суд делает вывод о том, что все операции по переводу денежных средств со счета карты, принадлежащих Истцу, на счет карты, принадлежащей третьему лицу через систему «Сбербанк Онл@йн», а также перевод денежных средств третьему лицу посредством услуги «Мобильный банк» совершены самим Истцом, либо владелец банковской карты передал указанные данные третьим лицам.

Таким образом, приведенные выше факты свидетельствуют об отсутствии вины Банка в причинении убытков Дейнего Г.В., 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 Дейнего Г.В. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании суммы несанкционированных операций, процентов за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда , штрафа не имеется.

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

# **РЕШИЛ:**

В удовлетворении исковых требований Дейнего Г.В. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании суммы несанкционированных операций, процентов за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда - 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.