**Р Е Ш Е Н И Е**

**Именем Российской Федерации**

22 мая 2017 года г. Москва

Хорошевский районный суд города Москвы в составе председательствующего судьи Наделяевой Е.И., при секретаре Наумовой Л.М., рассмотрев в открытом судебном заседании в зале суда гражданское дело № 2-2374/17 по иску Карповского П А к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя,

**УСТАНОВИЛ:**

Истец Карповский П.А. обратилась в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, с учетом уточнений, мотивируя свои требования тем что, для перечисления заработной платы с осени 2012 года в Сбербанке открыт счет №, к которому были привязаны пластиковые карты Maestro № № и №. посмотрев баланс карты, истец обнаружил, что 24.05.2014г. с карты без ведома истца 3 операциями было списано 109 100 руб., а с учетом комиссий – 110091 руб. Никаких смс о данных операциях, которые Сбербанк обязан высылать, истец не получал. После обнаружения списания средств истец обратился в претензионную службу Сбербанка, которая заблокировала карту. Претензионная служба в возврате средств на карту отказала в течении двух дней. По запросу Сбербанка сотрудниками ООО «Группа информационной безопасности» произведены копирование и анализ информации с смартфона истца. С их слов кража была новая и неизвестная службе безопасности Сбербанка и у истца не было возможности воспрепятствовать ей. Карповский П.А. считает, что ответственность за незаконное списание средств с пластиковой карты несет ПАО Сбербанк России. 28.05.2014г. истец обратился с заявлением в полицию о краже денег с пластиковой карты. На основании заявления и доследственной проверки истец был признан потерпевшим по уголовному делу №, возбужденному в ОМВД Мещанский 15.06.2015г. В связи с чем истец просит взыскать с ответчика в свою пользу денежные средства в размере 233 982 руб., из которых 109100 руб. сумма незаконно списанных средств, 991 руб. – сумма комиссий Сбербанка, 110 091 руб. сумма неустойки, 13700 руб. стоимость нотариального заверения правил по безопасности Сбербанка для владельцев пластиковых карт, 100 руб. стоимость справки из Сбербанка для полиции о месте открытия счета, расходы на оформление доверенности в размере 1400 руб.

Истец, уведомленный о дате, месте, времени судебного заседания надлежащим образом, в судебное заседание не явился, обеспечил явку представителя по доверенности Сердюк А.Н., который на удовлетворении исковых требований настаивал по изложенным в иске основаниям, просил иск удовлетворить.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности Лукбанова Н.А. в судебное заседание явилась, возражала против удовлетворения исковых требований, по доводам приведенным в возражениях на исковое заявление.

Суд, руководствуясь ст. 167 ГПК РФ полагает возможным рассмотреть дело при данной явке.

Выслушав объяснения сторон, изучив материалы дела, суд приходит к следующему.

Согласно ч. 1 ст. 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Учитывая, что истцом заключен договор для личных бытовых нужд, суд приходит к выводу, что на отношения сторон распространяется Закон «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года (далее Закон).

В соответствии со ст. 845 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. Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами. 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. Правила настоящей главы, относящиеся к банкам, применяются также и к другим кредитным организациям при заключении и исполнении ими договора банковского счета в соответствии с выданным разрешением (лицензией).

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](#sub_1602)), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Согласно п. 3.3 Положение Банка России от 24 декабря 2004 г. N 266-П  
 "Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием" 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 невзимания комиссионного вознаграждения кредитная организация - эквайрер информирует держателя платежной карты соответствующей надписью об его отсутствии); код авторизации; реквизиты платежной карты.

Согласно п.3.6 Положения, указанные в [пункте 3.3](#sub_33) настоящего Положения обязательные реквизиты документа по операциям с использованием платежной карты должны содержать признаки, позволяющие достоверно установить соответствие между реквизитами платежной карты и соответствующим счетом физического лица, юридического лица, индивидуального предпринимателя, счетом, на котором находятся (учитываются) денежные средства, перевод которых осуществлен с использованием предоплаченной карты или кредитной карты за счет предоставляемого кредита без использования банковского счета, а также между идентификаторами организаций торговли (услуг), ПВН, [банкоматов](#sub_771) и банковскими счетами организаций торговли (услуг), счетами ПВН, банкоматов.

Пунктом 1.4 указанного положения установлено, что банковские карты, являются видом платежных карт как инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения физическими лицами, в том числе, уполномоченными юридическими лицами, операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с эмитентом.

В соответствии с п. 1.8 Положения конкретные условия предоставления денежных средств для расчетов по операциям, совершаемым с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, порядок возврата предоставленных денежных средств, порядок документального подтверждения предоставления и возврата денежных средств могут определяться в договоре с клиентом.

Согласно ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В силу ч. 1 ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Из материалов дела следует, что 27.11.2012г. истец Карповский П.А. обратился в ПАО «Сбербанк» с заявлением на получение международной дебетовой карты (л.д.55-56). Истцу был открыт счет \*\*\*\*

28.05.2014г. истец обнаружил, что с карты 24.05.2014г. с карты 3 операциями было списано 109 100 руб., а с учетом комиссий 110091 руб.

Согласно ответа на обращение в претензионную службу ПАО «Сбербанк» полученного истцом, списание денежных средств на суммы 99 990 руб. и 101,00 руб. произведено 24.05.2014г. через систему «Сбербанк онлайн» с банковской карты истца №на счет банковской карты № В результате произведенной операции средства были зачислены на счет указанной карты. Разрешение на зачисление средств на счет карты № подтверждено введением одноразового пароля, который является аналогом личной подписи клиента (л.д.25).

В соответствии со 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.

03.06.2014г. сотрудниками ООО «Группа информационной безопасности» было произведено копирование информации с мобильного телефона истца \*\*\*, что подтверждается копией акта копирования информации (л.д.15).

28.05.2014г. истец обратился с заявлением в ОМВД Строгино о краже денег с пластиковой карты, согласно постановлению о признании потерпевшим от 15.06.2015г. следователя СО ОМВД России по Мещанскому району г. Москвы Карповский П.А. признан потерпевшим по уголовному делу № (л.д.11-12).

Система «Сбербанк Онлайн» - автоматизированная, защищенная система дистанционного обслуживания клиента через официальный сайт банка в сети интернет, а также мобильные приложения банка, обеспечивающая возможность совершения клиентом операций по счетам карт и иным счетам, открытым в банке, а также оказания клиенту иных финансовых услуг, доступ к информации о своих счетах карт и других приобретенных банковских услугах, возможность совершения действий по получению от банка, формированию, направлению в банк электронных документов (в том числе для целей заключения договоров между клиентом и банком), а также по подписанию электронных документов аналогом собственноручной подписи клиента, доступ к сохраненным копиям электронных документов (п.11.1 условий).

Подключение держателя к услуге «Сбербанк Онлайн» осуществляется при наличии у него действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк». Истец был подключен к услуге «Мобильный банк» через устройство самообслуживания (банкомат) используя для этого раздел меню «Подключение к услуге «Мобильный банк», банковскую карту и ПИН.

19.03.2014г. через сайт Банка, истцом была совершена удаленная регистрация в системе «Сбербанк Онлайн», используя реквизиты банковской карты и смс-пароль для регистрации, направленный на номер телефона истца, а затем создан идентификатор, постоянный пароль, вход в систему, вводя одноразовый пароль, направленный на номер телефона истца.

В соответствии с п. 2.14 условий держатель карты обязуется не сообщать ПИН-код, контрольную информацию, код клиента, идентификатор пользователя, постоянный/одноразовый пароли, пароль мобильного устройства, в памяти которого сохранены номер и срок действия NFC-карты (далее реквизиты NFC карты), не передавать карту (ее реквизиты), мобильное устройство, в памяти которого сохранены реквизиты NFC –карты, третьим лицам, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC –карты; нести ответственность по операциям совершенным с использованием ПИН-кода, идентификатора пользователя и постоянного/одноразовых паролей, кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты и/или при введении пароля мобильного устройства, в памяти которого сохранены реквизиты NFC-карты.

В соответствии с п.2.12 условий расчетные документы, оформляемые при совершении операций по карте, могут быть подписаны личной подписью держателя карты, либо составлены с использованием аналога собственноручной подписи держателя карты: ПИНа, постоянного пароля/одноразового пароля или кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты.

Согласно п.11.8 Условий постоянный и одноразовый пароли, введенные клиентом в системе «Сбербанк Онлайн» для целей подписания электронного документа, являются аналогом собственноручной подписи клиента.

В соответствии с п.11.18.1 Условий хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли.

В соответствии с. п.10.22 и п. 11.17.2 условий 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, за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи держателем собственного мобильного телефона неуполномоченным лицам, за последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей держателя, а также за убытки, понесенные держателем в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

24.05.2014г. через систему СБОЛ на основании протоколов проведения операций, используя интернет-браузер, заполнив и подтвердив протокол проведения перевода другому клиенту банка, был выбран номер карты для списания, суммы подлежащие списанию (100,00 руб.), после этого совершена еще одну операция списания денежных средств в сумме 99 000,00 руб. и зачисления их на счет карты получателя № , при этом комиссия за перевод составила 990 руб., что подтверждается выпиской смс банка с номера «900» на номер телефона подключенного к услуге «мобильный банк» (л.д.76).

24.05.2014 г. после совершения в системе СБОЛ двух операций, был создан sms-шаблон для оплаты мобильной связи используя смс-пароль, направленный для подтверждения создания sms-шаблона. Учитывая, что в сообщении указан формат запроса для оплаты мобильной связи указанного телефона MTS в рамках шаблона, было направлено на номер 900 смс-сообщение в формате, установленном банком для оплаты мобильной связи \*\*на сумму 10 000 руб.

Суд, изучив представленные в материалах дела доказательства, принимая во внимание пояснения сторон, приходит к выводу, что оснований для возложения ответственности на ответчика по возврату денежные средств не имеется, поскольку денежные средства были списаны в установленном законом и договором порядке, нарушений требований законодательных актов ответчиком не допущено.

Поскольку судом отказано в удовлетворении основного требования, в удовлетворении производных от основного иска требований о взыскании неустойки, комиссии, о взыскании расходов нотариального заверения правил безопасности Сбербанка для владельцев пластиковых карт, стоимости справки из Сбербанка о месте открытия счета, суд считает правильным отказать.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ, суд

**РЕШИЛ:**

В удовлетворении иска Карповского П А к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств – отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд через Хорошевский районный суд г. Москвы в течение одного месяца с момента принятия решения суда в окончательной форме.

Судья Е.И. Наделяева