Дело № 2-2434/2016

**РЕШЕНИЕ**

**Именем Российской Федерации**

26 июля 2016 года г. Москва

Зеленоградский районный суд г. Москвы в составе:

председательствующего судьи Пшенициной Г.Ю.,

при секретаре Михно О.И.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Шапарского АН к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, защите прав потребителя,

установил:

Истец Шапарский А.Н. обратился в Зеленоградский районный суд г. Москвы с иском к ОАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, защите прав потребителя ссылаясь на то, что в ОАО «Сбербанк России» им (Шапарским А.Н.), открыты банковские счета и выпущена дебетовая карта «\*\*\*\*\*\*, а также он является держателем дебетовой социальной карты «\*\*\*\*\*\*. Все карты снабжены ЧИП.24 марта 2015 года банковских счетов истца, путем несанкционированных транзакций списаны денежные средства в сумме 268 000 (двести шестьдесят восемь тысяч) рублей.

25 марта 2015г. оформил заявление по факту незаконного списания денежных средств.

В полученном ответе Сбербанка № \*\*\*\*\*\* от 14.04.2015 отказано в возмещении денежных средств за счет Банка.

Истец просит взыскать с ответчика денежные средства в размере 268 000 руб., списанные с его счетов, а также компенсировать причиненный ему моральный вред здоровью в размере 75000 руб..

Согласно представленным истцом 21.06.2016 и 26.07.2016 заявлений об уточнении заявленных исковых требований (л.д. 64,74), истец указал, что просит взыскать с ответчика денежные средства в сумме 343 000 руб., которые были списаны с его счетов, открытых в ОАО «Сбербанк России», штраф в размере 50 % от суммы присужденной судом в пользу истца, проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 32 423 руб., а также государственную пошлину в размере 1172 рублей 72 копеек.

Истец Шапарский А.Н. в судебное заседание явился, заявленные исковые требования поддержал в полном объеме, просил иск удовлетворить. Пояснил, что 24 марта 2015 года находился на своем рабочем месте в ОАО «СТМП- ЗЕЛЕНОГРАД» по адресу: Москва, г. Зеленоград, Сосновая аллея д.6. В этот день никаких операций по банковским счетам не совершал, дебетовые карты не терял, никому не передавал, ПИН-коды и номера дебетовых карт «VISA GOLD» № \*\*\*\*\*\*, «Сбербанк-Maestro «Социальная» № \*\*\*\*\*\*, никому не сообщал, каких-либо письменных (устных) распоряжений третьим лицам на проведения банковских операций не давал.Примерно в 10.00 часов 24 марта 2015г. просматривая СМС сообщения, обнаружил, что за 23 марта 2015г. имеется входящее СМС-сообщение, что действия по банковским картам приостановлены, указан номер телефона. В районе 12.00 часов 24.03.2015 связался по телефону с неизвестным человеком, который представился сотрудником службы безопасности Сбербанка. Данный человек сообщил, что с карты пытаются похитить денежные средства. Незнакомый человек задал вопрос: «Вы осуществляли какие-либо операции с денежными средствами по своим счетам сегодня?», истец ответил, что нет. До выяснения всех обстоятельств, действия с банковскими картами приостановлено, о результатах проверки сообщим. Данный человек сообщил, что для идентификации моей личности мне на мобильный телефон придет СМС сообщения с контрольными цифрами, которые я должен сообщить ему. Действительно на мобильный телефон поступили СМС сообщения с цифрами. Поступившие цифры не являлись ПИН-кодами дебетовых карт.Входящее СМС-сообщение не было отправлено Сбербанком с номера «900», а пришла с мобильного телефона \*\*\*\*\*, истец сообщил поступившие цифры звонившему человеку.Действия сотрудника службы безопасности Сбербанка показались истцу странными и он решил позвонить своему сыну - Шапарскому Андрею Александровичу, чтобы рассказать о состоявшемся разговоре. Сын позвонил на горячую линию Сбербанка, где ему сообщили, что сотрудники банка никогда контрольных цифр для подтверждения личности не спрашивают, поэтому, скорее всего, звонили не из банка. Также сыну сообщили порядок действий необходимых для блокировки карт, что истец и сделал.Начав просматривать входящие СМС-сообщения, обнаружил, что база СМС- сообщений переполнена, произошло списание денежных средств с расчетных счетов истца. В дополнительном офисе «Сбербанка России» № \*\*\*\*\*\* г. Зеленограда сообщил сотруднику банка, что произошло незаконное списание денежных средств со счетов; подал заявление на блокировку и перевыпуск банковских карт; показал сотруднику банка, что дебетовые карты в наличии. 24.03.2015 истцом было подано заявление в полицию о проведении несанкционированных транзакций, зарегистрированное КУСП № \*\*\*\*\* по факту хищения денежных средств с его счетов. После проведённой проверки, 07.04.2015 СУ УВД по Зеленоградскому АО ГУ МВД России по г. Москве возбуждено уголовное дело №\*\*\*\*\* по признакам преступления, предусмотренного ч.\*\*\* ст. \*\*\*\* УК РФ.25 марта 2015г. в дополнительном офисе «Сбербанка России» № \*\*\*\*\*\* г. Зеленоград, оформил заявление по факту незаконного списания денежных средств.В полученном ответе Сбербанка отказано в возмещении денежных средств за счет Банка. Истец полагает, что сложившаяся ситуация с незаконным списанием денежных средств с расчетных счетов произошла по вине ПАО «Сбербанк России», поскольку ими не были приняты надлежащие меры по технической защите и идентификации лица при совершении операций по карте, то есть ПАО «Сбербанк России» ненадлежащим образом исполнил свои обязательства, чем было нарушено право истца.Просил удовлетворить исковые требования с учетов уточнений в полном объеме.

Представитель ответчика ОАО «Сбербанк Росси» по доверенности Лукбанова Н.А. в судебном заседании с заявленными исковыми требованиями не согласилась, представила письменные возражения на иск, где просила в удовлетворении заявленных исковых требований отказать. Поскольку Истец нарушил порядок использования электронного средства платежа, самостоятельно сообщал третьим лицам одноразовые пароли для проведения операций в сети интернет (СБОЛ и сторонние интернет-ресурсы) просила в удовлетворении исковых требований отказать в полном объеме.

Выслушав объяснения истца, представителя ответчика, исследовав материалы дела, представленные по делу доказательства, суд полагает заявленный иск не подлежащим удовлетворению по следующим основаниям.

Судом установлено, что Шапарский А.Н. является владельцем счета вклада «Пенсионный плюс Сбербанка России» № \*\*\*\*\*\*, счет которого открыт в рублях РФ (далее - «Пенсионный плюс»), владельцем счета вклада «Универсальный Сбербанка России на 5 лет» № \*\*\*\*\*\*\*\*, счет которого открыт в рублях РФ (далее - «Универсальный») в рамках договора банковского обслуживания № \*\*\*\*\*\* от 16.08.2011 года, а также держателем банковской карты № \*\*\*\*\*\*, счет которой открыт в рублях РФ (далее банковская карта №\*\*\*\*\*\*\*), держателем банковской карты № \*\*\*\*\*\*\*, счет которой открыт в рублях РФ (далее - банковская карта №\*\*\*\*) (л.д. 84-86,88).

В соответствии с заключенными между Банком и Истцом договорами при использовании своих счетов, открытых в Банке, клиенты могут воспользоваться следующими удаленными каналами обслуживания (каналы/устройства Банка, предназначенные для совершения банковских операций): Система «Сбербанк Онлайн», Услуга «Мобильный банк», Устройства самообслуживания Банка, Контактный центр.

Суду представлены Условия использования банковской карты ОАО «Сбербанк России» (л.д. 90-104), согласно п. 11.1 которых система «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк» - услуги дистанционного доступа Держателя к своим счетам карт и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком Держателю через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Предоставление Держателю услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк» осуществляется в соответствии с Договором, а также в соответствии с Памяткой по безопасности при использовании удаленных каналов обслуживания Банка (л.д.103-104), размещаемым на веб-сайте Банка (п.11.4 Условий). Доступ Держателя к услугам системы «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, которые в соответствии с п. 11.6 Условий, держатель может получить одним из следующих способов: идентификатор пользователя и постоянный пароль - через устройство самообслуживания с использованием своей основной Карты. Операция получения идентификатора пользователя и постоянного пароля подтверждается ПИН-кодом; идентификатор пользователя - через удаленную регистрацию на сайте Банка с использованием своей основной Карты; постоянный пароль - с использованием номера мобильного телефона, подключенного Держателем к услуге «Мобильный банк»; идентификатор пользователя - через Контактный Центр Банка (при условии сообщения Держателем номера своей Карты Банка и корректной Контрольной информации Держателя).

Операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк» Держатель подтверждает одноразовыми паролями, которые вводятся при совершении операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк». Одноразовые пароли Держатель может получить (п. 11.7 Условий): через устройство самообслуживания Банка с использованием своей основной Карты Банка. Операция получения одноразовых паролей подтверждается ПИН-кодом; в CMC-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного Держателем к услуге «Мобильный банк» (при выборе данного способа получения одноразового пароля в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк». Необходимость подтверждения операции одноразовым паролем и тип одноразового пароля для подтверждения операции определяет Банк и доводит данную информацию до Держателя путем отображения информации в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк» при совершении операции.

В данном случае, держатель соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, признаются Банком и Держателем равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде. Держатель соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Держателя и совершение операции в такой системе (п. 11.8 Условий). Для отправки Держателем одноразовых паролей и подтверждений об операциях в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк» используется номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в «Мобильном банке» (п. 11.14 Условий).

В данном случае, истец факт подключения телефона № \*\*\*\*\*\* к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк», а также принадлежность указанного номера телефона именно ему не оспорил.

Согласно Руководству по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемым на веб­сайте Банка, возможно получить доступ к «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк», зарегистрировавшись на странице входа Сбербанк Онлайн и сделать это можно, не выходя из дома. Для этого потребуется только карта Банка и телефон, на который подключена услуга «Мобильный банк». Банк имеет право устанавливать лимиты на совершение операций в системе «Сбербанк Онлайн», а также реализовывать в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк» другие механизмы, снижающие риски Банка и Держателя (п. 18.16.3 Условий).

Согласно представленной стороной ответчика выписке из Протоколов операций («Журнал регистрации входов»), 24 марта 2015, в 12 часов 03 минуты, Шапарский А.Н. осуществил вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» (л.д. 145-154).

Вход в систему был произведён на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, полученных 24.03.2015 через устройство самообслуживания мобильный телефон №\*\*\*\*\*\*. Для подтверждения входа на номер телефона Шапарского А.Н. №\*\*\*\*\*, подключенный к услуге «Мобильный банк» Банком высылалось CMC-сообщение с паролем для подтверждения входа.

Как следует из представленных суду отчетов по картам Истца (л.д. 143-154), и протоколам операций от 24.03.2015 Шапарским А.Н. были совершены операции по переводу денежных средств между своими счетами, закрытие вклада: денежные средства в сумме 200 000 руб. были списаны со счета №\*\*\*\* и зачислены на счет №\*\*\*\* денежные средства в сумме 34 853 руб. 61 коп. были списаны со счета №\*\*\*\*\* и зачислены на счет №\*\*\*\*, денежные средства в сумме 9000 руб. были списаны со счета №\*\*\*\*\* и зачислены на счет № \*\*\*\*.

При проведении операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» были использованы правильный логин, и пароли, которые согласно Условиям Договора являются аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с Банком. В противном случае, при введении неправильного логина или пароля вход в личный кабинет был бы запрещен.

В соответствии с п.п.10.15, 10.16 Условий, 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. 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. Без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и/или одноразовых паролей) и идентификации (соответствие Идентификатора Пользователя, введенного Клиентом в систему «Сбербанк Онлайн», Идентификатору Пользователя, присвоенному Клиенту и содержащемуся в базе данных Банка) клиента осуществление каких-либо операций с использованием системы «Сбербанк Онлайн» невозможно. Для проведения ряда операций через систему «Сбербанк Онлайн» требуется дополнительная аутентификация клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых клиентом через «Мобильный банк» по картам, в частности безлимитные финансовые операции со счетов и вкладов клиента сторонним получателям.

25 марта 2015 истец Шапарский А.Н. обратился в ОАО «Сбербанк России» с заявлением об оспаривании несанкционированного списания денежных средств в размере 268 000 руб. с его счетов (л.д.13).

В ответ на заявления ОАО «Сбербанк России» ответило, что Банком надлежащим образом были выполнены распоряжения о переводе соответствующих сумм с ее вклада и карты на счета, указанные в распоряжении, с использованием персональных средств доступа, оснований для возмещения денежных средств за счет Банка (л.д. 14-16, 19-21, 24-25).

24 марта 2015 истец обратился в полицию с заявлением о проведении проверки по факту похищения принадлежащих его денежных средств в размере 268000 руб., в соответствии с постановлением следователя СУ УВД по Зеленоградскому АО ГУ МВД России по г. Москве от 07 апреля 2015 возбуждено уголовное дело №\*\*\*\*\* по ч.\*\*\*\* ст. \*\*\*\*\* УК РФ (л.д. 48).

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 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 положениям ст. 850 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.

В соответствии со ст. 847 ГК РФ, права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счета, удостоверяются клиентом путем представления банку документов, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счета. Клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление. 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.

На основании ст. 80 Федерального закона №86-ФЗ от 10.07.2002 года «О центральном банке Российской Федерации», Банк России устанавливает правила, формы, сроки и стандарты осуществления безналичных расчетов.

Согласно Письму ЦБ РФ от 30.01.2009 года №11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем Интернет-банкинга», банкам, использующим систему «Интернет-банкинг» рекомендуется принять дополнительные меры безопасности и контроля при использовании ими для работы с клиентами указанной системы. В качестве таких мер предлагается следующее: - для доступа клиентов к операционному Web-сайту кредитной организации (ее филиала) рекомендуется предлагать клиентам осуществлять информационное взаимодействие с банком в рамках интернет-банкинга с применением технических средств, имеющих заранее оговоренные индивидуальные дистанционно распознаваемые идентификационные признаки (IP- и MAC-адреса, названия и версии интернет-браузеров и т.п.);- рекомендовать клиенту кредитной организации (ее филиала) в случае отсутствия возможности подключения к Web-сайту кредитной организации сообщать об этом в кредитную организацию по альтернативным, заранее оговоренным, каналам связи;- кредитной организации при заключении договоров с провайдерами услуг Интернет предусматривать в перечне предоставляемых сервисов обеспечение информационной безопасности силами провайдера (в частности, фильтрация трафика по требованию кредитной организации, информирование о проведении DDOS-атаки, принятие мер по нейтрализации DDOS-атак и т.п.);- обратить особое внимание клиентов на необходимость строгого сохранения в <данные изъяты> закрытого (секретного) ключа электронной цифровой подписи;- обратить внимание клиентов на необходимость немедленной замены ключей электронной цифровой подписи в случаях их компрометации или подозрения на компрометацию, а также по истечении срока действия ключа с периодичностью, установленной документацией на средство криптографической защиты информации и правилами работы в системе. Кроме того, юридическим лицам рекомендуется заменять ключи электронной цифровой подписи во всех случаях увольнения или смены лиц, допущенных к этим ключам, а также руководителей юридического лица, которые подписывали решения (доверенности) о допуске пользователей к ключам электронной цифровой подписи;- обратить внимание клиентов на увеличение риска хищения и дальнейшего неправомерного использования ключа электронной цифровой подписи и другой аутентификационной информации при доступе к системе интернет-банкинга с гостевых рабочих мест (интернет-кафе и т.д.);- обращать внимание клиентов на необходимость обязательного постоянного использования клиентами системы интернет-банкинга антивирусного программного обеспечения и своевременной установки обновлений, выпускаемых разработчиками программного обеспечения систем Банк-клиент, операционной системы, web-браузеров. Данные рекомендации не носят обязательного характера.

В обоснование доводов о наличии вины ответчика в нарушении прав истца, Шапарским А.Н. представлено постановление о возбуждении уголовного дела и принятии его к производству (л.д. 48). Суд отмечает, что данное постановление, не является окончательным судебным актом по уголовному делу, а значит, не может являться доказательством вины ОАО «Сбербанк России» в причинении Шапарскому А.Н. материального ущерба, при том, что из текста указанного постановления следует, что вред причинен истцу неустановленным следствием лицом. Ссылка истца на хищения денежных средств с его счетов и перечисление их на счета третьих лиц, также не доказывает виновность ОАО «Сбербанк России», поскольку свидетельствует о противоправной деятельности третьих лиц, осуществляющих уголовно-наказуемые мошеннические действия в отношении Банка и его клиентов, установление личностей и виновности которых является компетенцией правоохранительных органов. Кроме того истцом в судебном заседании сообщено, что на его мобильный телефон поступили СМС сообщения с цифрами, не отправленные Сбербанком с номера «900», а пришли с мобильного телефона \*\*\*\*\*\*, истец сообщил поступившие цифры звонившему человеку, после чего произошло списание денежных средств.

В соответствии со ст.7 Закона «О защите прав потребителя», потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

В соответствии со ст.13 указанного закона, за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

На основании изложенного, с учетом установленных по делу обстоятельств, суд полагает, что требования истца Шапарского А.Н. не подлежат удовлетворению, поскольку истцом не доказан факт неправомерности совершенных операций по списанию средств с его счета. Суд полагает, что действия банка по списанию денежных средств совершены в соответствии с условиями договора, состоявшегося между сторонами, условия которого отражены в Памятке, Условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ОАО «Сбербанк России», Условиями использования банковских карт ОАО «Сбербанк России», и не противоречат действующему законодательству.

В соответствии со ст.4 Федерального закона от 10.01.2002 N 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи", электронная цифровая подпись в электронном документе равнозначна собственноручной подписи в документе на бумажном носителе при одновременном соблюдении следующих условий: сертификат ключа подписи, относящийся к этой электронной цифровой подписи, не утратил силу (действует) на момент проверки или на момент подписания электронного документа при наличии доказательств, определяющих момент подписания; подтверждена подлинность электронной цифровой подписи в электронном документе; электронная цифровая подпись используется в соответствии со сведениями, указанными в сертификате ключа подписи.

Требования истца в части взыскания компенсации морального вреда причиненного здоровью истца, также не подлежат удовлетворению, поскольку в ходе слушания по делу объективных доказательств виновных действий ответчика по отношению к истцу, в том числе и в связи с причинением вреда здоровью, нарушений прав потребителя суду не представлено.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст.845,847,850 ГК РФ, Письмом ЦБ РФ от 30.01.2009 года №11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем Интернет-банкинга», ст.ст.7,13 Закона «О защите прав потребителей», ст.4 Федерального закона от 10.01.2002 N 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи", ст.ст. 194-198 ГПК РФ, суд

решил:

В удовлетворении иска Шапарского АН к ОАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств - отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке, подано представление в Московский городской суд через Зеленоградский районный суд г. Москвы в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Судья Пшеницина Г.Ю.