**РЕШЕНИЕ**

**Именем Российской Федерации**

**29 июня 2017 года город Москва**

Кунцевский районный суд города Москвы

в составе председательствующего судьи Кругликовой А.В.,

при секретаре Туровчик А.В.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-2480/16 по иску Старикова В.А. к ПАО Сбербанк о защите прав потребителя,

**УСТАНОВИЛ:**

Истец Стариков В.А. обратился в суд с иском к ответчику ПАО Сбербанк о защите прав потребителя, указывая на то, что истец является владельцем карточного счета \*\*\* № \*\*\*\*\*\*\* и обезличенного металлического счета № \*\*\*\*\*\*\*\*. ХХ \*\*\*\*\*\*\*\*\* ХХХХ года в ХХ часов ХХ минуты с помощью ложных СМС сообщений и телефонных переговоров был введен в заблуждение. Мошенниками был незаконно зарегистрирован мобильный банк, обеспечивающий доступ к счетам истца, и тут же было совершенно несколько операций с металлическим счетом, пенсионным и карточным счетом без участия и согласия истца. Две операции по выводу денежных средств с карточного счета № \*\*\*\*\* на сумму 30 000 руб. в ХХ час. ХХ мин. И на сумму 470 000 в ХХ час. ХХ мин. Перечисленные электронные денежные средства были выведены на банковскую карту №ХХХХХХХХХХХХ9932 на общую сумму 500 000 руб. Кроме того были списана комиссия на сумму 1 000 руб. на сумму 300 руб. о чем истец получил СМС уведомление от Сбербанка ХХ \*\*\*\* ХХХХ года

ХХ \*\*\*\*\*\* ХХХХ года истец сообщил о несанкционированных списаниях по общему телефону Сбербанк, в связи с чем интернет банк был заблокирован, однако ни каких действий по возврату денежных средств ответчик не принял.

ХХ \*\*\* ХХХХ года истец подал письменное заявление в отделение Сбербанк № \*\*\*\*\*, о том, что не совершал каких либо операции по переводу денежных средств, а также написал заявление в полицию. ХХ \*\*\*\*\* ХХХХ года истец получил ответ Сбербанка от ХХ \*\*\*\* ХХХХ года об отказе в возврате денежных средств.

Истец обратился с настоящим иском в суд, и с учетом уточненных исковых требований просит взыскать с ответчика списанные денежные средства в размере 500 000 руб., комиссию 1 300 руб., штраф в размере 250 000 руб., проценты в сумме 62 111 руб. 46 коп., расходы на оплату услуг представителя в размере 60 000 руб., расходы по оформлению доверенности в размере 1 400 руб.

Истец, его представитель в судебное заседание явились, уточненные исковые требования поддержали.

Представитель ответчика в судебное заседание явился, возражал против удовлетворения требования, по основаниям, изложенным в письменном отзыве, приобщенном к материалам дела.

Представитель третьего лица в судебное заседание не явился, судом извещался о дне слушания дела, о причинах не явки суду не сообщил, ходатайств об отложении слушания дела не подавал.

Суд, выслушав стороны, изучив материалы дела, приходит к следующему.

В соответствии с п. 1 ст. 845 Гражданского кодекса Российской Федерации, 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.

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, кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом (п. 3 ст. 847 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно ст. 854 ГК РФ, списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

В силу ч. 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)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/95f9ba225766dcfec8461f257ed0b179d032c5b7/#dst100919), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

На основании ст. 15 ГК РФ, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

По делу о взыскании убытков истец должен доказать, что ответчик не исполнил (ненадлежащее исполнил) обязательство, наличие причинно-следственной связи между причиненными истцу убытками и нарушением обязательств со стороны ответчика, размер понесенных убытков.

Согласно пп. 1, 3 ст. 401 ГК РФ, лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства.

Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие [непреодолимой силы](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195783/dd54f63ca57e4a41893cbce8b8006cf8b615121c/#dst100026), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

В судебном заседании установлено, что истец является владельцем карточного счета \*\* № \*\*\*\*\*\*\*\*\* и обезличенного металлического счета № \*\*\*\*\*\* (л.д. \*\*-\*\*).

Как следует из пояснений истца и подтверждается материалами дела, в том числе постановлением об отказе в возбуждении уголовного дела, ХХ \*\*\* ХХХХ года примерно в ХХ часов ХХ минуты Стариков В.А., находился по адресу: \*\*\*\*\*\*\*\*. Старикову В.А. на мобильный телефон с абонентского номера +\*\*\*\*\*\*\* пришло смс-уведомление о приостановлении операций по его банковской карте. Стариков перезвонил по указанному номеру, и продиктовал на просьбу неизвестного ему мужчине номер карты, паспортные данные, место регистрации, номер мобильного телефона, срок действия банковской карты, а также пятизначный код \*\*\*\*\*, который направлен ему с номера 900, после чего Стариков В.А. отключил телефон. Приехав на дачный участок, на телефон истца поступила информации о списании с его карточного счета денежных средств, а именно о проведении двух операций с карточного счета № \*\*\*\*\*\* на сумму 30 000 руб. в ХХ час. ХХ мин. И на сумму 470 000 в ХХ час. ХХ мин. Перечисленные электронные денежные средства были выведены на банковскую карту №ХХХХХХХХХХХХ9932 на общую сумму 500 000 руб. Кроме того были списана комиссия на сумму 1 000 руб. на сумму 300 руб. (л.д.\*\*, \*\*-\*\*).

Согласно п. 1.2 Условий банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Мобильный банк» и систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Услуга ««Сбербанк ОнЛ@йн» - услуга дистанционного доступа клиента к своим счетам/вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком клиенту через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (п. 3.2 Условий).

Услуга «Мобильный банк» - услуга дистанционного доступа клиента к своим вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая банком клиенту с использованием мобильной связи (по номеру(ам) мобильного(ых) телефона(ов)).

Средства доступа Клиента к своим счетам/вкладам посредством «Мобильного банка», «Сбербанк ОнЛ@йн», установлены как набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через удаленные каналы обслуживания. Средством доступа к услуге «Мобильный банк» является номер мобильного телефона, к системе «Сбербанк | ОнЛ@йн» - идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль, одноразовые пароли.

Согласно пункту 4.9. Условий банковского обслуживания операции по перечислению (списанию) денежных средств со счетов/вкладов Клиента осуществляются исключительно на основании заявления, поручения и/или распоряжения Клиента, оформленного по установленной форме, подписанного Клиентом собственноручно, либо составленного с использованием способов идентификации и аутентификации, определенных Договором.

Согласно Условий документы, оформленные при совершении операций по карте, могут быть подписаны личной подписью держателя либо составлены с использованием аналога собственноручной подписи держателя: ПИНа, кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты, постоянного/одноразового пароля. Кроме того, такая возможность прямо предусмотрена положением п. 3 ст. 847 ГК РФ.

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 обслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИНа, самостоятельно через 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 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. 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, удовлетворяет 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 получением услуг посредством системы «Сбербанк ОнЛ@йн» через Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные возможной компрометацией информации при ее передаче через сеть Интернет (п. 3.10 Условий).

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

В соответствии с п. 3.6 Условий подключение Держателя к услуге «Сбербанк Онл@йн» осуществляется при условии наличия у Держателя действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк».

Как пояснил в судебном заседании представитель ответчика к счету банковской карты № \*\*\*\*\*\*\* Истца подключена услуга Мобильный банк номер \*\*\*\*\*\*\*\*\*.

Для регистрации в Приложении для Android системы «Сбербанк Онл@йн» (система дистанционного обслуживания, для входа в которую физически никакая карта не используется) использованы реквизиты карты № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, а также смс-пароль, направленный на номер мобильного телефона \*\*\*\*\*\*\*, подключенного к услуге «Мобильный банк» со специального номера оператора мобильной связи «900». СМС-сообщение содержало информацию о регистрации в системе «Сбербанк Онл@йн», уникальный пароль для завершения регистрации и предупреждение о том, что пароль не должен передаваться третьим лицам.

В соответствии с руководством пользователя системы «Сбербанк ОнЛ@йн» операции совершенные в Мобильном приложении, не требуют дополнительного подтверждения разовым паролем. После отправки запроса на перевод средств, для подтверждения перевода система «Сбербанк ОнЛ@йн» выводит на экран Приложения реквизиты операции и предлагает пользователю внимательно проверить реквизиты платежа и, при отсутствии расхождений, подтвердить платеж нажав кнопку «Подтвердить».

В связи с тем, что система «Сбербанк ОнЛ@йн» установила корректность ввода принадлежащего Клиенту идентификатора, Клиент непосредственно сам авторизовался в Системе нарушил предусмотренную п. 3.20.2 Условия Приложения № 4 обязанность и предоставил третьим лицам доступ к конфиденциальной информации, используя которую неустановленное лицо произвело спорные операции. 1 операция по переводу денежных средств между счетами истца и две операции по перечислению денежных средств на счет карты третьего лица.

Согласно Условиям держатель карты обязан не сообщать ПИН, постоянный пароль и контрольную информацию, не передавать карту (ее реквизиты) для совершения операций другим лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода (п. 3.9 Условий).

Как следует из материалов дела, в том числе из заявления истца, его объяснений данных в судебном заседании, стенограмм разговора истца с сотрудниками Колл-центра Банка, истец сообщил конфиденциальную информацию по своей карте третьему лицу, в том числе реквизиты карты, личные сведения, кодовое слово, пароль, необходимый для входа и регистрации в системе «Сбербанк ОнЛ@йн». Указанные обстоятельства также подтверждаются аудиозаписью представленной ответчиком по запросу суда.

Согласно 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.

В соответствии со ст. 67 ГПК РФ, суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств.

Никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы.

Суд оценивает относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь доказательств в их совокупности.

Оценив представленные по делу доказательства в совокупности, суд пришел к выводу, что в данном случае банк не является лицом, допустившим нарушения договорных обязательств, прав и законных интересов истца, а истцом не доказаны обстоятельства, свидетельствующие о противоправности действий Банка, повлекшие причинение ущерба истцу, то есть утрату денежных средств по вине банка. Сотрудники банка действовали с достаточной степенью осмотрительности, какая от них требовалась для идентификации и аутентификации клиента в соответствии с Договором и действующим законодательством.

С учетом собранных по делу доказательств, суд пришел к выводу о том, что виновных действий банком в отношении истца не было совершено, право истца может быть восстановлено предъявлением требований о взыскании денежных средств с лиц, на счета которых они были перечислены.

Таким образом, требования истца о взыскании с ответчика денежных средств в размере 501 300 руб., неустойки и штрафа, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, удовлетворению не подлежат.

Поскольку судом отказано в удовлетворении основных требований, оснований для взыскания судебных расходов у суда также не имеется.

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

**РЕШИЛ:**

В удовлетворении исковых требований Старикова В.А. к ПАО Сбербанк о взыскании денежных средств – отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Судья А.В. Кругликова