4

Мотивированное решение изготовлено 23.06.2016г

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

17 июня 2016 года Черемушкинский районный суд г. Москвы в составе судьи Иваховой Е.В., при секретаре Андреевой Н.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-3590/16 по иску Макаровой Г.А. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратилась в суд с иском к ответчику и просит взыскать с ПАО «Сбербанк России» в ее пользу сумму незаконных операций в размере сумма, в счет компенсации морального вреда сумма, а также штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В обоснование своих исковых требований истец указала, что между ней и ПАО «Сбербанк России» был заключен договор банковского обслуживания № 381801055535 от 03.03.2010 года, в рамках которого был открыт счёт № 40817.810.0.3818.телефон по вкладу «Maestro Социальная» по заявлению от дата.

дата на телефон истца поступили смс сообщения от ответчика с информацией для входа в Сбербанк Онлайн. Однако, фактически, истец не использовала систему Сбербанк Онлайн в период, когда приходили смс сообщения. Более того, истец увидела данные смс сообщения лишь дата. В этот же день она обнаружила пропажу денежных средств в размере сумма.

дата, то есть на следующий день после списания денежных средств, истец позвонила на горячую линию Сбербанка и сообщила о несанкционированном списании денежных средств, после этого ответчику было направлено заявление о несанкционированном списании денежных средств, затем истец обратилась с заявлением в правоохранительные органы.

Также, дата ответчику была направлена претензия с требованием о возврате сумма, поскольку помимо того, что все операции по перечислению денежных средств не совершались истцом, две последние операции на сумма и сумма были совершены с нарушением лимитов, установленных самим ответчиком. На претензию истца ответчик ответил отказом дата.

Несанкционированное списание денежных средств происходило в следующем порядке:

сумма дата;

сумма дата;

сумма дата;

сумма дата;

сумма дата.

Таким образом, ответчик не имел права проводить последние операции на телефон и сумма, поскольку они превышают суточный кумулятивный заградительный лимит. Следовательно, данные операции по мнению истца проведены ответчиком незаконно.

Несанкционированное списание денежных средств со счетов истца и последующий за этим отказ в возврате денежных средств ответчиком причинили истцу моральный вред, который выразился в многочисленных переживаниях.

Истец в судебное заседание не явилась, ее представители в судебном заседании исковые требования поддержали по изложенным в иске основаниям.

Представитель ответчика в судебном заседании иск не признал, указав, что суточный лимит ответчиком нарушен не был, кроме того, по телефону была произведена идентификация клиента.

Выслушав стороны, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

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.

Как установлено в судебном заседании и следует из материалов дела, между Макаровой Г.А. и ПАО «Сбербанк России» был заключен договор банковского обслуживания № 381801055535 от 03.03.2010 года, в рамках которого был открыт счёт № 40817.810.0.3818.телефон по вкладу «Maestro Социальная» по заявлению от дата. Макаровой Г.А. была выдана карта Сбербанк- Maestro Социальная и присвоен номер счета карты 40817.810.0.3818.телефон (карта Сбербанк №63900238905телефон).

дата в рамках договора банковского обслуживания был заключен договор вклада «Сохраняй» №42306.810.7.3818.телефон\91, к указанному вкладу применяются Условия банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» и Тарифы Банка. Данный договор является договором присоединения.

13.01.2015г. в рамках договора банковского обслуживания был

заключен договор вклада «Сохраняй» №42305.810.1.3818.телефон/92.

Действие договора банковского обслуживания распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения Договора, а также на вклады и иные услуги (п. 1.10 Условий).

Согласно п. 3.4 Условий Приложения № 1, п. 3.2 Условий Приложения № 4 Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций по счетам и вкладам через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

В заявлении на выдачу карты истец указала свой номер телефона телефон, к которому была подключена услуга «Мобильный банк» к счету карты на ее имя. Истец подтвердила достоверность сведений, содержащихся в заявлении своей собственной подписью. «Мобильный банк» - услуга, заключающаяся в предоставлении Банком Клиенту услуги дистанционного доступа к счетам карт с использованием мобильной связи.

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

Согласно Условиям держатель карты обязан выполнять Условия и правила, изложенные в Памятке Держателя, не сообщать ПИН-код и 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:

- обязуется хранить пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам (п. 3.9 Приложения № 4 Условий),

- согласен, что несет ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей, а также по операциям, совершенным через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» (п. 3.12 Приложения № 4 Условий),

- согласен, что документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через систему «Сбербанк ОнЛ@йн», после положительных результатов аутентификации и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Договором, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой чисьменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам (п. 3.13 Приложения № 4 Условий),

- согласен с тем, что Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им системы «Сбербанк ОнЛ@йн», в том числе, убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц (п. 3.21 Приложения № 4 Условий),

- согласен с тем, что осуществляет передачу распоряжений, поручений и/или информации через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи (п. 3.22 Приложения № 4 Условий),

- согласен с тем, что он самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц (п. 3.22 Приложения № 4 Условий).

Согласно п. 3.6.2 Приложения № 4 Условий через систему Сбербанк Онлайн может осуществляться по вкладам в том числе операция по переводу (перечисление) денежных средств со вклада/счета на вклад/счет, со вклада/счета на Счет Карты Клиента.

Для входа в автоматизированную систему Сбербанк Онл@йн были использованы средства идентификации, полученные в соответствии с Условиями предоставления данной услуги по карте №63900238905телефон.

Как следует из предоставленных ответчиком документов, 04.02.2016 в 18:17 Держатель карты для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» прошел процедуру регистрации мобильного приложения.

Согласно пункту 2.21 Условий средства доступа - набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через удаленные каналы обслуживания. К средствам доступа к услуге «Мобильный банк» относится номер мобильного телефона, к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» - Идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль, одноразовые пароли.

Предоставление услуг, предусмотренных Договором, осуществляется Банком только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента.

В соответствии с пунктом 4.15, пунктом 4.16 Условий идентификация Клиента (установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения операций) и аутентификация Клиента (удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения операций) осуществляется Банком при проведении операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» на основании введенного Идентификатора Пользователя или логина.

Таким образом, 04.02.2016 в 18:17 в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» истец с помощью указанной карты и телефона, на который подключена услуга «Мобильный банк» зарегистрировалась на странице входа «Сбербанк ОнЛ@йн», подтвердив удаленную регистрацию одноразовым паролем, направленным Банком на телефон истца телефон. На мобильный телефон истца было направлено соответствующее уведомление: «Регистрация в Сбербанк ОнЛ@йн. Внимание! Не сообщайте пароль регистрации никому, даже сотрудникам банка, зная пароль, злоумышленник может получить доступ в вашим деньгам. Пароль регистрации 61898».

04.02.2016 в 18:27 в системе Сбербанк ОнЛ@йн совершена операция по переводу денежных средств в размере сумма с вклада 423\*\*\* 1102 на свою карту № ХХХХ ХХХХ ХХХ7126. Согласно руководству пользователя услуги Сбербанк ОнЛ@йн подтверждение данной операции дополнительными паролями по SMS не требуется.

04.02.2016 в 18:28 в системе Сбербанк ОнЛ@йн совершена операция по переводу денежных средств в размере сумма с вклада телефонтелефон на свою карту № ХХХХ ХХХХ ХХХ7126.

04.02.2016 в 18:44 совершена операция по переводу денежных средств в размере сумма с карты \*\*\*7126 на другую карту. Получатель фио К. карта получателя №\*\*\*6721. До этого в 18:42 держатель карты подтвердил сверхлимитную операцию (лимит сумма), что подтверждается стенограммой разговара со специалистом ЕРКЦ (адрес) Терещенко И.Г. Клиент сообщил номер карты, все анкетные данные, в т.ч. контрольную информацию по карте, в связи с чем, действия оператора принявшего звонок были признаны корректными.

дата в 18:30 в системе Сбербанк ОнЛ@йн совершена операция по переводу

денежных средств между своими счетами на сумму сумма, с вклада телефонтелефон на свою карту № ХХХХ ХХХХ ХХХ7126.

дата в 18:35 совершена операция по переводу денежных средств в размере сумма с карты \*\*\*7126 на другую карту. Получатель фио К. карта получателя №\*\*\*4998. До этого в 18:33 держатель карты также подтвердил сверхлимитную операцию (лимит сумма), что подтверждается стенограммой разговара со специалистом ЕРКЦ (адрес) Кузьминовой Е.И. ппри этом, клиент сообщил номер карты, все анкетные данные, в т.ч. контрольную информацию по карте.

дата в 18:51 в системе Сбербанк ОнЛ@йн совершена операция по закрытию вклада с переводом денежных средств между своими счетами на сумму телефон,68 руб., с вклада 423\*\*\* 1102 на свою карту № ХХХХ ХХХХ ХХХ7126.

дата в 18:58 совершена операция по переводу денежных средств в размере сумма с карты \*\*\*7126 на другую карту. Получатель фио К. карта получателя №\*\*\*6721.

дата в 19:02 совершена операция по переводу денежных средств в размере сумма с карты \*\*\*7126 на другую карту. Получатель фио К. карта получателя №\*\*\*4998.

дата в 00:20 совершена операция по переводу денежных средств в размере сумма с карты \*\*\*7126 на другую карту. Получатель фио К. карта получателя №\*\*\*4998.

Таким образом, оснований для отказа в проведении операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» в период с 04.02.2016 по дата у ответчика не было.

В соответствии с Руководством пользователя «Сбербанк Онлайн» операции, совершаемые в мобильном приложении, не требуют дополнительного подтверждения одноразовыми паролями. После отправки запроса на перевод средств, для подтверждения перевода система "Сбербанк Онлайн" выводит на экран приложения реквизиты операции и предлагает пользователю внимательно проверить реквизиты платежа и, при отсутствии расхождений, подтвердить платеж.

Согласно п. 2.3 Положения о правилах осуществления перевода денежных средств, утвержденного Банком России 19.06.2012 N 383-П, удостоверение права распоряжения денежными средствами при приеме к исполнению распоряжения в электронном виде осуществляется банком посредством проверки электронной подписи, аналога собственноручной подписи и (или) кодов, паролей, иных средств, позволяющих подтвердить, что распоряжение в электронном виде составлено полномочным лицом.

Согласно 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), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Оспариваемые операции стали возможными, в результате нарушения истцом Условий, разглашения пароля для регистрации в Мобильном приложении, а также передачи информации с номера телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк» третьим лицам.

Доказательства виновных действий ответчика истцом не представлено.

При этом, доводы истца о том, что ответчиком был превышен суточный кумулятивный лимит, не состоятельны, поскольку согласно условиям обслуживания, перечень конкретных получателей платежей, а также величины лимитов могут быть скорректированы (л.д. 11). Кроме того, возможность устанавливать лимиты на совершение операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», а также реализовывать другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента, является правом Банка, а не обязанностью (п. 3.18.3 Порядка предоставления услуг через удаленные каналы обслуживания (л.д. 86-90)), в связи с чем, доводы истца о проведении операций с нарушением, не состоятельны.

При изложенных обстоятельствах, учитывая, что в судебном заседании было установлено, что Банк действовал правомерно, в соответствии с условиями договора заключенного с клиентом, доказательств виновных действий ответчика не представлено, оснований для удовлетворения иска не имеется.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. телефон ГПК РФ, суд,

решил:

В удовлетворении исковых требований фио к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа – отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Московский городской суд в течение одного месяца со дня принятия решения в окончательной форме через Черемушкинский районный суд г. Москвы.

Судья