РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

13 декабря 2017 года

Преображенский районный суд города Москвы в составе председательствующего федерального судьи Трофимовича К.Ю.,

При секретаре Шлыковой И.М.,

Рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2- 3965/17 по иску фио к наименование организации о защите прав потребителей, возмещении ущерба, компенсации морального вреда, штрафных санкций, судебных расходов, суд

УСТАНОВИЛ:

Истец фио обратилась в суд с иском к ответчику наименование организации о защите прав потребителей, взыскании суммы ущерба в размере сумма, компенсации морального вреда в размере сумма, услуг представителя в размере сумма, суммы штрафа на основании п. 6 ст. 13 ФЗ « О защите прав потребителей, мотивируя исковые требования тем, что дата между сторонами был подписан договор № 42305.810.4.3829.телефон о вкладе « Управляй», в соответствии с которым банк принял от истца денежные средства в сумме и в валюте согласно условиям договора. Как указывает истица, дата истица обратилась в банк с просьбой пролонгировать договор, однако обнаружилось, что дата произошло списание денежных средств со счета истца в размере сумма на неизвестный истцу счёт. Истица, в свою очередь, не подключала и не пользовалась системой « Сбербанк Онлайн», номер мобильного телефона истцу не принадлежит и истица им не пользовалась, обязанность по сохранению денежных средств на счете в силу закона возложена на банк, никаких распоряжений о снятии денежных средств со стороны истца в банк не поступало, списание денежных средств стало возможным в результате не обеспечения ответчиком технической защищенности индивидуальной банковской карты истца. Истица неоднократно обращалась к ответчику с просьбой разобраться с данной ситуацией и вернуть истицу денежные средства, однако, до настоящего времени требования истца не были удовлетворены. Действиями ответчика были нарушены права истца, предусмотренные нормами ФЗ « О защите прав потребителей». Учитывая вышеизложенное, истица просила суд вышеуказанные исковые требования удовлетворить.

Истица фио и ее представитель в судебное заседание явились, иск поддержали в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО» Сбербанк РФ» в судебное заседание явился, иск не признал, представил письменные возражения на иск, просил суд в удовлетворении заявленных исковых требований фио отказать.

Суд, изучив материалы дела, выслушав участников процесса, приходит к следующему:

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований или возражений.

В соответствии с п. 3 ст. 196 ГПК РФ Суд рассматривает дело в рамках заявленных исковых требований.

В судебном заседании установлено, что истица фио является вкладчиком и держателем карты наименование организации и отношения между сторонами основываются на Условиях банковского обслуживания физических лиц наименование организации, Памятке Держателя карты и Тарифов Банка. Данный договор является договором присоединения. 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. В рамках заключенного Договора банковского обслуживания № 3829 телефон истцу была выдана карта Maestro Социальная № 639002389082929738. Кроме того, истец является держателем вклада «Управляй» счет № 42305810438291507195. Согласно Условиям договора обязательным условием для заключения является наличие у клиента счета карты в рублях, к которому выпускается карта (п. 1.9 Условий). Действие договора распространяется на счета карт, открытые как до, так и после включения Договора, а также на вклады, обезличенные металлические счета, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные услуги (п. 1.10 Условий). В силу ст. 845 наименование организацииГК РФ наименование организациился 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, при этом 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 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 счетам/вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая банком клиенту с использованием мобильной связи (по номеру(ам) мобильного(ых) телефона(ов)) (п. 2.2 Приложения № 2). 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 Банком 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. Такая возможность прямо предусмотрена положением п. 3 ст. 847 ГК РФ. Таким образом, операции по перечислению (списанию) денежных средств со счетов/вкладов Клиента осуществляются исключительно на основании заявления, поручения и/или распоряжения Клиента, оформленного по установленной Банком форме, подписанного Клиентом собственноручно, либо составленного с использованием способов идентификации и аутентификации, определенных Договором. 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 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 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 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. Держатель соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Держателя и совершение операции в такой системе (п. 3.9 Условий). 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 и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при ее передаче через сеть Интернет (п. 3.10 Условий). При этом, Банк не несет ответственность (п. 3.19.2 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».

Доводы истца, изложенные в иске о том, что истица не подключала и никогда не пользовалась системой « Сбербанк Онлайн», никаких распоряжений на списание денежных средств от истца в банк не поступало, мобильный номер телефона истцу не принадлежит, банк ненадлежащим образом исполнил свои обязательства и не обеспечил технической защищенностью индивидуальной банковской карты истца суд не может принять во внимание.

Из материалов дела следует, что к счету банковской карты № 639002389082929738 истца фио была подключена услуга Мобильный банк Номер телефон. Предоставление указанной услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента (п. 3.7 Условий). Без использования имеющихся у Клиента идентификатора пользователя и паролей вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможен. дата истцом с использованием устройства самообслуживания банкомата № 615381 с использованием карты № 639002389082929738, следовательно введением ПИН-кода, который меняется аналогом собственноручной подписи, был получен идентификатор пользователя и постоянный пароль. Как указывает ответчик, 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. Вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» возможен через интернет-браузер или мобильное приложение «Сбербанк ОнЛ@йн», которое устанавливается на мобильное устройство.

дата произошла регистрация в системе «Сбербанк Онл@йн» в обильном приложении. Для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» необходимо пройти процедуру регистрации мобильного приложения, подробное описание данной процедуры находится в разделе «Процедура регистрации Мобильного приложения». В соответствии с руководством пользователя системы «Сбербанк ОнЛ@йн» операции совершенные в Мобильном приложении, не требуют дополнительного подтверждения одноразовым 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». Учитывая, что система «Сбербанк ОнЛ@йн» установила корректность ввода принадлежащего Клиенту идентификатора, Клиент непосредственно сам авторизовался в Системе либо нарушил предусмотренную п. 3.20.1 Условия обязанность и предоставил третьим лицам доступ к конфиденциальной информации, используя которую неустановленное лицо произвело спорные операции. Таким образом, через систему «Сбербанк Онл@йн» дата была проведена 1 операция по переводу денежных средств с вклада Истца на счет карты третьего лица. дата операция по переводу денежных средств с вклада Истца «Управляй» № 42305810438291507195 на счет карты третьего лица № 40817810052093076065, открытый на имя фио.

Таким образом, на момент совершения спорных операций Банк не располагал сведениями о компрометации карты/ идентификатора/ постоянного пароля / одноразовых паролей. В свою очередь, при отсутствии каких-либо сообщений о компрометации карты либо средств доступа к системе, Банк не имел права в соответствии с пунктом 3 статьи 845 ГК РФ и заключенным с Клиентом договором установить непредусмотренные договором банковского счета ограничения по распоряжению денежными средствами по своему усмотрению, а именно: отказать в проведении операций по карте. Операции банком были проведены до сообщения истца о предполагаемом мошенничестве, при этом Банк не располагал информацией об имеющейся у истца проблеме и не имел права установить не предусмотренные договором банковского счета ограничения права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению, и, таким образом, предотвратить 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 и 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. При отсутствии каких-либо сообщений от истца о компрометации карты до дата 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 операций счетам. Таким образом, согласившись с Условиями банковского обслуживания, клиент [Принимает на себя ответственность за все операции, проводимые в том числе через систему Сбербанк ОнЛ@йн" с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его идентификации и аутентификации.

Доводы истца о том, что она не пользовалась системой « Сбербанк Онлайн» противоречат собранным по делу доказательствам, без положительной аутентификации осуществление каких-либо операций с использованием вышеуказанной системы невозможно.

В соответствии со ст. 431 ГК РФ - При толковании условий договора судом принимается во внимание буквальное значение содержащихся в нем слов и выражений.

Буквальное значение условия договора в случае его неясности устанавливается путем сопоставления с другими условиями и смыслом договора в целом, положения Договора содержат однозначные сведения и подтверждают, что истец была ознакомлена со всеми условиями Договора. При осуществлении спорных операций Банк принял надлежащие меры, обеспечивающие безопасность используемых им программно-аппаратных средств, исключил возможность получения одноразовых паролей, направленных на номер мобильного телефона Клиента, посторонним лицам, что исключает ответственность Банка за проведение спорных операций. При этом, ни законом, ни договором на Банк не возложена обязанность возмещения похищенных со счетов денежных средств в отсутствии доказательств виновных действий Банка. Ответственность Банка за совершение операций по счету неуполномоченными лицами с использованием реквизитов карты, а также идентификатора, постоянного пароля и иных идентификационных признаков не предусмотрена ни договором, ни нормами действующего законодательства, регулирующими спорные правоотношения. Банк не является лицом, допустившим нарушения договорных обязательств, прав и законных интересов истца. Приведенные выше факты свидетельствуют об отсутствии вины Банка в причинении убытков Клиенту, причинно-следственной связи между действиями Банка по исполнению спорных операций по счету Клиента и возникновением у Клиента убытков в заявленном иске размере. Истцом не представлено безусловных доказательств, бесспорно подтверждающих наличие вины Банка в причинении истцу материального и морального ущерба, как и доказательств, свидетельствующих о том, что в связи с ненадлежащим оказанием Банком услуг по обслуживанию банковских счетов и банковских карт физических лиц, истцу причинен ущерб. Банк действовал правомерно, в соответствии условиями договора, заключенного с клиентом, а также нормами гражданского законодательства РФ.

При этом действия Банка по списанию и возврату денежных средств регулируются специальными нормативными актами и законами, в связи с чем, положения ФЗ "О защите прав потребителей" на возникший между сторонами спор не распространяются.

В соответствии со ст. 1102 ГК РФ - Лицо, которое без установленных законом, иными Правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение).

В данном случае, истец не лишена права предъявить требования о возврате денежных средств к лицу, на счет которого были перечислены денежные средства ( к третьему лицу).

Поскольку основное требование истца фио о признании незаконным списание денежных средств не подлежит удовлетворению, производные требования истца о взыскании компенсации морального вреда, судебных расходов, штрафных санкций также удовлетворению не подлежат.

Иных требований не заявлено.

При таких обстоятельствах, суд оценив представленные сторонами доказательства в их совокупности, приходит к выводу о том, что иск фио к наименование организации о защите прав потребителей предъявлен необоснованно и удовлетворению не подлежит в полном объеме.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 56, 193-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

В иске фио к ПАО Сбербанк РФ» о защите прав потребителей, взыскании убытков, компенсации морального вреда, судебных расходов, штрафных санкций - отказать.

Решение может быть обжаловано в Мосгорсуд через Преображенский районный суд адрес в течение месяца.

Судья: