# Р Е Ш Е Н И Е

## Именем Российской Федерации

03 декабря 2018 года г. Москва

Хорошевский районный суд г. Москвы в составе председательствующего судьи Наделяевой Е.И., при секретаре Адняеве М.М., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-4485/2018 по иску Хрусталева \*\* к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

Истец Хрусталев А.М. обратился в суд с иском, уточненным в порядке ст. 39 ГПК РФ, к ответчику ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда. В обоснование исковых требований истец указал, что он является держателем дебетовой карты ОАО «Сбербанк России», согласно договору № \*\*.

09 октября 2015 года неустановленными лицами, путем обмана и злоупотребления доверием, которые представились сотрудниками ОАО «Сбербанк России» с его лицевого счета, номер которого соответствует номеру заключенного с банком договора, были сняты денежные средства в размере 741 436 рублей 80 копеек. Истец указывает на то, что вышеуказанные финансовые операции совершены ответчиком незаконно, без распоряжения истца, так как истец не предоставлял никаких распоряжений о выдаче ему денежных средств, операции с картой им не совершались, при совершении спорных операций коды и пароли не вводились, свою подпись истец ни на каких чеках не ставил.

Хрусталев А.М. просил суд взыскать с ответчика убытки в размере 741 436,80 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами, компенсацию морального вреда в размере 1 000 000 руб.

Истец Хрусталев А.М. в судебное заседание явился, исковые требования поддержал в полном объеме по доводам, изложенным в иске.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России», действующая на основании доверенности Лукбанова Н.А. в судебное заседание явилась, возражала против удовлетворения исковых требований по основаниям, указанным в отзыве на исковое заявление.

Представитель третьего лица не явился, извещался надлежащим образом.

Суд, выслушав участников процесса, исследовав письменные материалы дела, приходит к следующему.

В соответствии с п.п. 1-3 ст. 845 ГК РФ (в редакции, действующей на момент заключения договора), 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.

Из содержания статьи 847 ГК РФ следует, что 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 иными способами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160), кодов, паролей и других средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Согласно ст. 848 ГК РФ банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

В силу 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.

Как указано в ст. 858 ГК РФ ограничение прав клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на счете, не допускается, за исключением наложения ареста на денежные средства, находящиеся на счете, или приостановления операций по счету в случаях, предусмотренных законом.

Согласно ст. 856 ГК РФ в случаях несвоевременного зачисления на счет поступивших клиенту денежных средств либо их необоснованного списания банком со счета, а также невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьей 395 настоящего Кодекса.

В соответствии со ст. 1098 ГК РФ продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

Как установлено в судебном заседании и следует из материалов дела, Хрусталев А.М. является (-лся):

- владельцем банковского вклада «Управляй», счет № \*\* которого открыт 26.03.2015 в рублях РФ (далее - вклад \*\*),

- владельцем банковского вклада «Универсальный Сбербанка России на 5 лет», счет № \*\* которого открыт 12.08.2014 в рамках договора банковского обслуживания №\*\* от 05.07.2010;

- держателем банковской карты № \*\*, счет № \*\* которой открыт 30.05.2011 в рублях РФ (далее - банковская карта №\*\*);

- держателем банковской карты № \*\*, счет № \*\* которой открыт 27.07.2013 в рублях РФ (далее - банковская карта №\*\*);

- держателем кредитной карты № \*\*, счет № \*\* которой открыт 25.04.2012 в рублях РФ (далее - кредитная карта №\*\*), что подтверждается информацией по счетам, вкладам, дебетовым картам истца (л.д. 163-164).

Особенности расчетов с использованием банковских карт определены в «Положении об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» № 266-П от 24.12.2004г. (далее - Положение).

Согласно пункту 1.4 Положения, банковская карта представляет собой инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения физическими лицами, в том числе уполномоченными юридическими лицами (держатели), операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, в соответствии с законодательством РФ и договором с эмитентом.

Из пункта 1.8 Положения следует, что 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.

Отношения истца и ответчика в сфере банковского обслуживания регулируются Условиями банковского обслуживания (далее - Условия), находящимися в общем доступе на сайте и в подразделениях Ответчика.

Пунктом 1.5 Условий клиентам предоставляется возможность проведения банковских операций через систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Устройства самообслуживания (УС), Контактный центр.

Согласно п. 3.6 Приложения № 4 Условий, подключение держателя к услуге "Сбербанк Онлайн" осуществляется при условии наличия у держателя действующей карты, подключенной к услуге "Мобильный банк".

Согласно п. 2.5 Приложения 4 Условий подключение клиента к услуге "Мобильный банк" осуществляется на основании волеизъявления клиента на подключение к услуге "Мобильный банк".

Согласно п.3.7 Приложения № 4 к Условиям доступ клиента к услугам системы «Сбербанк Онлайн» (далее - СБОЛ) осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, которые клиент может получить несколькими способами, например, самостоятельно определить через удаленную регистрацию на сайте Банка на странице входа в «Сбербанк Онлайн» с использованием своей основной карты. Операция создания идентификатора пользователя и постоянного пароля подтверждается одноразовым паролем, который направляется на номер телефона Клиента, подключенный к услуге «Мобильный банк».

Согласно п.2.21 Условий средства доступа - набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через удаленные каналы обслуживания. К средствам доступа к системе «Сбербанк Онлайн» относятся Идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль, к услуге «Мобильный банк» - номер мобильного телефона, в устройствах самообслуживания - Карта и ПИН.

Согласно п. 5.9 Условий, клиент несет ответственность за все операции, проводимые в подразделениях банка, через устройства самообслуживания, систему «Мобильный Банк», систему Сбербанк Онлайн» с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его идентификации и аутентификации.

26.03.2015 истец разместил денежные средства во вкладе «Управляй» в рамках договора банковского обслуживания № \*\* от 05.07.2010 (далее ДБО). Действие договора ДБО устраняется на счета карт, открытые как до, так и после заключения договора, а также на ы и иные услуги (п. 1.10 Условий).

Истец подключен к услуге «Мобильный банк» на номер своего мобильного телефона \*\*, что следует из выписки из ПО «Мобильный банк» от 09.10.2015 (л.д. 48-52).

Пунктом 10.1. предоставления услуги «Мобильный банк» определено, что «Мобильный банк» - комплекс услуг, предоставляемых Сбербанком России посредством мобильной связи держателям банковских карт Сбербанка России. Подключение к «Мобильному банку» осуществляется при непосредственном обращении держателя карты в любое подразделение Банка с соответствующим заявлением либо через устройство самообслуживания Сбербанка России при наличии технической возможности.

«Мобильный банк» - это услуга, заключающаяся в предоставлении Банком Клиенту услуги дистанционного доступа к счетам карт с использованием мобильной связи.

Предоставление услуг «Мобильного банка» осуществляется на основании полученного Банком Распоряжения в виде СМС-сообщения, направленного с использованием средства мобильной связи с номера телефона, указанного держателем при подключении услуги «Мобильный банк» (далее Сообщение) (п. 7.14 Условий).

Держатель подтверждает, что полученное Банком Сообщение рассматривается Банком как распоряжение (поручение) на проведение операций по счетам карт Держателя и на предоставление услуг Банка, полученное непосредственно от Держателя (п. 7.15 Условий).

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 заявителя и Банка по настоящему договору. Данные документы в электронной форме могут быть доказательством в суде (п. 7.16 Условий).

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, ПАО Сбербанк и Хрусталев А.М., заключив договор, установили, что идентификация и аутентификация клиента в системе Сбербанк -онлайн осуществляется банком по идентификатору пользователя или логина.

Пунктом 4.17 Условий предусмотрено, что клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций в рамках договора методы идентификации и аутентификации являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации по счетам, вкладам Клиента.

09.10.2015г. на официальном сайте Банка была совершена удаленная регистрация истца, которая предоставила доступ к счетам держателя карт посредством системы «Сбербанк Онлайн». Для регистрации в системе были использованы полный номер банковской карты и номер телефона \*\*, к которому подключена услуга «Мобильный банк». 09.10.2015г. в 11:38:31 на номер телефона \*\*, подключенный к услуге «Мобильный банк», со специального номера оператора мобильной связи «900» Банком было направлено SMS-сообщение, содержащее пароль для регистрации:

«Регистрация в Сбербанк Онлайн. Внимание! Не сообщайте пароль регистрации никому, даже сотрудникам банка: зная пароль, злоумышленник может получить доступ к вашим деньгам. Пароль регистрации: ХХХХХ». Пароль был введен верно. После этого были созданы логин и постоянный пароль для доступа в систему, которые в дальнейшем были использованы для входа в систему «Сбербанк Онлайн».

09.10.2015 в 11:41:11 был осуществлен вход в сбербанк-онлайн.

09.10.2015 в 11:55:52 был осуществлен перевод 200 000 руб. (перевод между своими счетами и картами) с вклада № \*\* на счет карты \*\*.

09.10.2015 в 11:56:12 Истец заполнил протокол проведения операции перевода, выбрал номер карты списания банковской карты №\*\*, сумму подлежащую списанию (30 000 рублей), указал номер счета получателя \*\*, после проверки реквизитов перевода истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить»;

09.10.2015 в 11:57:39 Истец заполнил протокол проведения операции перевода, выбрал номер карты списания банковской карты \*\*, сумму подлежащую списанию (10 000 рублей), указал номер счета получателя \*\*, после проверки реквизитов перевода истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить»;

09.10.2015 в 11:59:10 был осуществлен перевод 150 000 руб. (перевод между своими счетами и картами) с карты \*\* на счет карты \*\*;

09.10.2015 в 11:59:47 был осуществлен обратный перевод 150 000 руб. (перевод между своими счетами и картами) с карты \*\* на счет карты \*\*;

09.10.2015 в 12:01:18 был осуществлен повторный перевод 150 000 руб. (перевод между своими счетами и картами) с карты \*\* на счет карты \*\*;

09.10.2015 в 12:01:44 истец заполнил протокол проведения операции перевода, выбрал номер карты списания банковской карты \*\*, сумму подлежащую списанию (30 000 рублей), указал номер счета получателя \*\*, после проверки реквизитов перевода истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить»;

09.10.2015 в 12:02:24 истец заполнил протокол проведения операции перевода, выбрал номер карты списания банковской карты \*\*, сумму подлежащую списанию (10 000 рублей), указал номер счета получателя \*\*, после проверки реквизитов перевода истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить»;

09.10.2015 в 12:03:57 Истец заполнил протокол проведения операции перевода, выбрал номер карты списания банковской карты \*\*, сумму подлежащую списанию (8 000 рублей), указал номер счета получателя \*\*, после проверки реквизитов перевода истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить»;

09.10.2015 в 12:06:12 был осуществлен обратный перевод 100 000 руб. (перевод между своими счетами и картами) с карты \*\* на счет карты \*\*;

09.10.2015 в 12:06:52 Истец заполнил протокол проведения операции перевода, выбрал номер карты списания банковской карты \*\*, сумму подлежащую списанию (8 000 рублей), указал номер счета получателя \*\*, после проверки реквизитов перевода истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить»;

09.10.2015 в 12:21:32 был осуществлен перевод 100 000 руб. (перевод между своими счетами и картами) с карты \*\* на счет карты \*\*;

09.10.2015 в 12:39:19 был закрыт вклад и осуществлен перевод 528 515,84 руб. (перевод между своими счетами и картами) с счета \*\* на счет карты \*\*;

Далее, 09.10.2015 в 12:23:25 к карте \*\* в устройстве самообслуживания (банкомате) подключена услуга «Мобильный банк» к номеру телефона \*\*.

После чего, 09.10.2015 с 12:42 по 13:12 Истец, воспользовавшись сторонним интернет-сервисом, позволяющим совершать переводы с карты на карту (\*\*), осуществлял переводы со своей дебетовой карты \*\* клиентам другого банка на общую сумму 515 867 рублей с использованием реквизитов своей дебетовой карты \*\* и смс-паролей, направленных на 2 номера телефона, подключенных истцом к услуге «Мобильный банк» \*\*.

Вышеуказанные обстоятельства подтверждаются журналом операций, протоколами операций, отчетом по карте \*\* \*\*, выпиской по счетам карт, выпиской из ПО Мобильный банк, ЛОГ-файлами, расшифровкой ЛОГ-файлов (л.д. 42-80, 179-202).

При совершении данного платежа в интернет-магазине, поддерживающем технологию \*\*, после ввода информации о банковской карте Истец был перенаправлен на аутентификационный сервер Сбербанка для подтверждения правомерности операции, вводя одноразовый пароль код для подтверждения проведения операции, и его ввода на экранной форме, а также номер карты истца и сумму перевода, после чего были произведены операции списания денежных средств со счета истца в пользу компании «\*\*», что свидетельствует о даче распоряжения на перечисление истцом услуги по перечислению денежных средств с его карты путем направления поручений в Банк на перевод денежных средств с его карты, что подтверждается отчетом по банковской карте, информацией ПО Сбербанка \*\*.

Банк, получив реестр платежей по карте Истца, произвел перечисление денежных средств со своего счета.

При проведении спорных операций в системе СБОЛ были использованы логин, постоянный пароль, одноразовые пароли для регистрации и входа в систему СБОЛ, направленные на номер телефона истца, ранее зарегистрированный в смс-банкинге «Мобильный банк», которые согласно Условиям Договора и гражданскому законодательству РФ, являются аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с Банком ( п.п.2.9, 2.11, 2.14, 2.18, 2.19, 2.21, 4.15, 5.3, 5.4 Условий, п.п.2.9, 2.11, 3.7, 3.9, 3.19, 3.20 Приложения № 4 к Условиям, п.2.12, п.11.1, п. 11.8 Условий использования банковских карт, ст.847 ГК РФ, Руководство пользователя СБОЛ).

Анализ вышеприведённых норм права и исследованных в судебном заседании доказательств, позволяет суду сделать вывод об отказе в удовлетворении исковых требований, поскольку при проведении операций по списанию денежных средств со счета истца банк действовал в соответствии с требованиями законодательства, совершенные банком операции по переводу денежных средств со счета истца были санкционированы предусмотренным заключенным сторонами договором способом.

Доводы истца о том, что банк неправомерно осуществил списание денежных средств, суд находит несостоятельными.

В соответствии с приложением 4 к условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» доступ клиента к услугам системы "Сбербанк ОнЛ@йн" осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, которые клиент может получить одним из способов: через устройство самообслуживания с использованием своей основной карты; через удаленную регистрацию на сайте ответчика с использованием своей основной карты, данная операция подтверждается одноразовым паролем, который направляется на номер телефона клиента, подключенного к услуге "Мобильный банк"; - через контактный центр ответчика и с использованием этого идентификатора получить постоянный пароль на сайте ответчика.

Из материалов дела следует, что после успешного входа в систему "Сбербанк ОнЛ@йн" с использованием персональных средств доступа к удаленному каналу облуживания, были произведены спорные банковские операция по счетам истца, что подтверждается смс-сообщениями, направленными на номер телефона истца. Таким образом, спорные банковские операции были произведены с использованием персональных средств доступа к удаленным каналам обслуживания для распоряжения своими счетами, которые в соответствии с приложением N 1 к условиям банковского обслуживания физических лиц держатель карты обязан не сообщать третьим лицам, предпринимать меры для предотвращения их утраты, и от имени истца, в связи с чем, у ответчика не было оснований для отказа в проведении спорных операций.

Использование персональных средств доступа при проведении спорных операций через систему "Сбербанк ОнЛ@йн" правомерно расценено ответчиком как совершение всех операций самим истцом, которое влечет обязанность банка исполнить поступившее от истца распоряжение, поскольку суду не представлено и в судебном заседании не добыто доказательств, объективно свидетельствующих о том, что истцом предприняты все возможные меры для предотвращения утери, кражи либо изъятия карты или ее несанкционированного использования третьими лицами. Также суду не представлено и в судебном заседании не добыто доказательств того, что данные о номере карты, паролях для регистрации и для подтверждения совершаемых операций, направленных истцу на номер телефона, стали известны третьим лицам по вине ответчика.

При этом сведений о компрометации карты, выдаче распоряжений на совершение операции неуполномоченными лицами, на момент совершения спорных операций у банка не имелось. А поэтому банк в соответствии с положениями п. 3 ст. 845 ГК РФ не имел права установить не предусмотренные законом и договором банковского счета ограничения по распоряжению клиентом денежными средствами по своему усмотрению и отказать в проведении операций по карте.

Согласно п. 1 ст. 395 ГК РФ, В случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

Учитывая, что в ходе рассмотрения дела по существу судом не установлено нарушение прав истца действиями ответчика, а также случаев неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, суд не усматривает оснований для возложения на ответчика ответственности за неисполнение денежного обязательства, предусмотренной ст. 395 ГК РФ.

В силу ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Поскольку в судебном заседании не установлено нарушения прав Хрусталева А.М., как потребителя, учитывая, что основное требование о взыскании денежных средств, списанных с банковской карты через сеть Интернет, не подлежит удовлетворению, то не подлежат удовлетворению требования о взыскании компенсации морального вреда, так как они являются производными от вышеуказанного основного требования.

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

РЕШИЛ:

В удовлетворении иска Хрусталева \*\* к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда – отказать.

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

Судья Е.И. Наделяева