РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

дата дело № 2-5469/16

Черемушкинский районный суд адрес в составе судьи фио при секретаре фио, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску фио к наименование организации о защите прав потребителя, взыскании денежных средств, процентов, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

фио, обратилась в суд с иском к наименование организации о защите прав потребителя, взыскании денежных средств, процентов, штрафа, мотивируя свои требования тем, что дата между истцом и ответчиком был заключен договор банковского вклада «Управляй» № , на котором находились денежные средства в размере сумма. Кроме этого, ранее истцом была получена социальная карта системы Maestro № .

дата истцу, с телефонного номера поступил звонок от третьего лица, представившегося фио, который сообщил истцу о готовности приобрести садовый дом и о желании перечислить истцу предоплату в размере сумма, попросил истца продиктовать номер банковской карты истца и её паспортные данные, мотивируя это тем, что покупателем будет являться юридическое лицо, и оплата будут осуществляться безналичным способом. Истец передала номер банковской карты и свои паспортные данные.

В течении указанного дня, со счета истца были списаны денежные средства в размере сумма несколькими операциями. Истец обратилась к ответчику для блокировки счетов истца, ответчиком счета были заблокированы.

дата истец обратилась к ответчику с заявлением об оспаривании операций, а также о возврате денежных средств.

Также истец обратилась в органы полиции с заявлением о совершении в отношении ее преступления.

дата истец получила ответ наименование организации, в котором ответчик сообщает о невозможности возврата денежных средств, и невозможности отмены совершенных операций.

Передача номера карты третьим лицам не является нарушением порядка использования электронного средства, что следует из текущей практики Ответчика.

Учитывая положения ч. 11 адрес закона «О национальной платёжной системе» от дата N 161-ФЗ, положения п.2.22 и 6.8 «Условий использования банковских карт наименование организации», истец совершила все необходимые и зависящие от неё действия для предотвращения совершения мошеннических операций в лень их совершения.

По соглашению между истцом и ответчиком были предусмотрены дополнительные ограничения по распоряжению денежными средствами, находящимися на счете Вклада, в нарушение условий, в том числе которых, ответчиком, были проведены несанкционированные истцом операции.

Истец регистрацию в системе «Сбербанк Онлайн» не осуществляла, за идентификатором (логином) пользователя и постоянным паролем, не обращалась.

Таким образом, ответчик в нарушение действующего законодательства не обеспечил сохранность денежных средств истца и безопасность оказания банковских услуг, тем самым нарушены права истца как потребителя услуги.

Для совершения каких-либо операций с денежными средствами Истца Ответчик обязан принимать исполнять законные распоряжения Истца. При этом, наличие в Договоре условия об использовании сторонами электронных аналогов собственноручной подписи Истца не должно умалять прав истца в отношении его распоряжений, совершенных иными законными способами, в частности: устно и письменно, при условии идентификации истца в качестве надлежащего лица владельца счёта. Существующая деловая практика ответчика свидетельствует о том, что для совершения каких-либо действий с банковскими картами клиент банка может направить своё распоряжение не только посредством электронных устройств и протоколов, а также по телефону и при личном присутствии в любом отделении банка в пределах субъекта федерации, в котором открыт счёт.

Согласно времени получения сообщений на телефон Истца, списания по счету были произведены после обращения Истца к Ответчику о несанкционированных операциях по счету.

Истец полагает, что ответчик произвёл необоснованное списание средств со счетов Истца, чем нарушил его права и свои обязанности.

В соответствии со ст.856 ГК РФ в случаях необоснованного списания банком денежных средств 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 ГК РФ. Таким образом, Истец помимо суммы необоснованно списанных денежных средств истребует с Ответчика проценты за период с дата по дата в размере 9 421,20 рублей, штраф в размере 50% от присужденной суммы — сумма в соответствии с п. 6. ст. 13 Законом РФ «О защите прав потребителей»: «При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере: пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя».

Истец, руководствуясь ст. 309, 395, 834, 845, 847, 849, 854, 856 ГК РФ, ст.4, 5, 7, 8, 9 Федерального закона «О национальной платёжной системе» от дата N 161-ФЗ, адрес закона «О банках и банковской деятельности» от дата №395-1, ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» от дата №2300-1, договором № от дата, просит суд взыскать с ответчика сумму незаконно списанных с банковского счёта денежных средств в размере сумма, взыскать с ответчика штраф в размере 50% от присужденной суммы — сумма, взыскать с ответчика сумму процентов за незаконное пользование денежными средствам и за период с дата по дата в размере рублей.

Истец в судебное заседание не явилась, извещалась.

Представитель истца в судебное заседание явилась, исковые требования поддержала.

Представитель ответчика в судебное заседание явилась, против удовлетворения требований возражала, пояснила, что с учетом того, что при входе в систему «Сбербанк Онл@йн», регистрации в приложении СбербанкОнлайн для Android и проведении операций были использованы данные карты, правильный идентификатор, логин и пароли, лицо, вошедшее в систему, в соответствии с условиями Договора было определено, как Клиент Банка, распоряжения которого для Банка обязательны к исполнению. Истцом не отрицается факт распространения ею своих личных данных, в том числе идентификатор и постоянный пароль, использованные для входа в систему «Сбербанк Онл@йн». Просила в удовлетворении требований отказать.

Суд, выслушав представителя истца, представителя ответчика, исследовав письменные материалы дела, приходит к следующему.

Судом установлено, что фио является держателем карты ПАО Сбербанк, отношения между Банком и Истцом 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 (Заявление - Условия), таким образом, акцептует сделанное предложение.

В рамках заключенного Договора от дата истцу была выдана карта № и открыт счет № .

дата с помощью системы «Сбербанк ОнЛ@йн» на номер данной карты была подключена услуга «Мобильный банк» к номеру мобильного телефона , что также не отрицается Истцом.

Также, на имя Истца в Банке дата открыт вклад № «Управляй».

В соответствии с п. 1.10, 1.11 Условий Действие Договора распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения Договора, а также на вклады, предусмотренные договором, открываемые Клиенту в рамках Договора, а также открытые в рамках отдельных договоров.

В соответствии со ст.845 ГК РФ по договору банковского счета (разновидностью которого является договор о выпуске и обслуживании банковской карты, которая, по сути, является лишь средством для управления банковским счетом и в отрыве от него рассматриваться не может) 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.

В рамках Договора Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания.

Согласно п. 11.1 Условия, 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.

Согласно п. 10.1 условия, 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)).

Средства доступа Клиента к своим счетам/вкладам посредством «Мобильного банка» 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.

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 п. 2.12 Условий расчетные 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 система «Сбербанк ОнЛ@йн» путем получения Идентификатора пользователя (через устройство самообслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИНа или через Контактный Центр Банка) и постоянного пароля (через устройство самообслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИНа или мобильный телефон Клиента, подключенный к системе «Мобильного банка» по Картам) (п.п. 3.6, 3.7 Условий Приложение № 4). Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн».

дата через банкомат № 894441, с использованием банковской карты № 639002389001649813, а следовательно введением ПИН-кода, Истцом был получен идентификатор и постоянный пароль для входа в систему в СбербанкОнлайн (копия чек- ленты прилагается).

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 Идентификатор Пользователя, Пароль и одноразовые пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам (п. 3.20.1 Условий Приложение № 4).

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 её передаче через сеть Интернет (п. 3.10 Условий Приложение № 4).

Согласен с тем, что 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. 3.11 Условий Приложение № 4).

Согласно п. 3.9 Условий Приложение № 4 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 договором, 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.

Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Клиента и совершение . операции в такой системе (п. 3.9) (копии прилагаются).

Без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и 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 невозможно.

Таким образом, без использования, имеющихся у Клиента идентификатора пользователя и паролей, вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможен.

Судом установлено, что дата в 11:56 в Call-центре, с использованием реквизитов карты № и персональных данных фио, был запрошен идентификатор для входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», пароль был направлен Банком смс-сообщением на номер мобильного телефона , подключенного к системе «Мобильный банк» и принадлежащего фио и в 11:57 осуществлен вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Далее, дата в 12:03 Истцом была совершена регистрация в приложении Сбербанк 0нЛ@йн для Android, о чем Банком было направлено смс-сообщение на номер мобильного телефона , подключенный к системе «Мобильный банк», к счету карты № : «Регистрация в приложении СбербанкОнлайн для Android».

В соответствии с руководством пользователя системы «Сбербанк ОнЛ@йн» операции совершенные в Мобильном приложении, не требуют дополнительного подтверждения одноразовым паролем, если они не являются сверхлимитными. В случае проведения сверхлимитной операции требуется подтверждение через Контактный центр Банка. 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».

дата в Мобильном приложении СбербанкОнлайн для Android было проведено 6 операций по переводу денежных средств, из которых 4 операции внутри счетов истца и 2 операция по переводу денежных средств на счет третьего лица, подтверждение паролями которых не требуется.

Таким образом, с учетом того, что при входе в систему «Сбербанк Онл@йн», регистрации в приложении СбербанкОнлайн для Android и проведении операций были использованы данные карты, правильный идентификатор, логин и пароли, лицо, вошедшее в систему, в соответствии с условиями Договора было определено, как Клиент Банка, распоряжения которого для Банка обязательны к исполнению.

В соответствии с п. 3.19.2 Условия Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности за последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Банк не несет ответственности в случае если информация о Карте, ПИНе, контрольной информации Клиента, Идентификаторе пользователя, логине, паролях системы «Сбербанк ОнЛ@йн» станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования (п. 5.4 Условий стр. 12).

Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Условий процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами, (п. 5.5 Условий стр. 12).

Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в подразделениях Банка, через устройства самообслуживания, систему «Мобильный банк», систему «Сбербанк ОнЛ@йн» с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его идентификации и аутентификации, (п. 5.9 Условий стр. 12).

В судебном заседании установлено, что на момент проведения операции сообщений о необходимости приостановки действия карты в Банк не поступало.

В связи с этим, суд приходит к выводу о то, что ПАО Сбербанк не имел права в соответствии с законодательством РФ установить не предусмотренные договором банковского счета ограничения права Клиента распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению и таким образом предотвратить платеж путем отклонения авторизационного запроса. В результате данного запроса на проведение операций перевода средств через сторонний банк средства на сумму сумма были списаны со счета карты.

Часть 9 адрес закона от дата N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" закрепляет право клиента отозвать свое распоряжение о переводе денежных средств до наступления безотзывности перевода в порядке, установленном законодательством и договором с оператором электронных денежных средств. Аналогичное правило содержится и в Положении о правилах осуществления перевода денежных средств, утвержденном Банком России дата N 383-П, в п. 2.14 которого отзыв распоряжения клиента осуществляется до наступления безотзывности перевода денежных средств.

Понятие безотзывности перевода денежных средств дано в Законе N 161-ФЗ, в п. 14 ст. 3 которого закреплено, что безотзывность перевода денежных средств - это его характеристика, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени.

Определение момента наступления безотзывности перевода денежных средств зависит оттого, какие денежные средства переводятся - электронные или наличные (безналичные).

В отношении перевода безналичных денежных средств действует правило, закрепленное в ч. 7 ст. 5 Закона N 161-ФЗ. Если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов или федеральным законом, безотзывность перевода денежных средств наступает, либо с момента списания денежных средств с банковского счета плательщика, либо с момента предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета.

В отношении перевода электронных денежных средств действует правило, установленное ч. 10, 15 ст. 7 Закона N 161-ФЗ. Безотзывность перевода электронных денежных средств наступает после осуществления оператором электронных денежных средств одновременного принятия распоряжения клиента, уменьшения остатка электронных денежных средств плательщика и увеличения остатка электронных денежных средств получателя средств на сумму перевода электронных денежных средств.

Закон N 161-ФЗ допускает автономный режим использования электронного средства платежа, который может быть предусмотрен договором между оператором электронных денежных средств и клиентом. Автономный режим использования электронного средства платежа означает, что перечисленные выше действия оператора электронных денежных средств будут осуществляться не одновременно (ч. 12 ст. 7 Закона N 161-ФЗ). В случае автономного режима использования электронного средства платежа перевод электронных денежных средств становится безотзывным в момент использования клиентом электронного средства платежа (ч. 16 ст. 7 Закона N 161-ФЗ).

Отзыв распоряжения о переводе денежных средств по банковскому счету осуществляется на основании заявления отправителя распоряжения об отзыве, которое представляется в электронном виде или на бумажном носителе в банк. Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об отзыве, направляет отправителю распоряжения уведомление в электронном виде или на бумажном носителе об отзыве. В этом уведомлении указывается дата, возможность (невозможность в связи с наступлением безотзывности перевода денежных средств) отзыва распоряжения.

Отзыв распоряжения, переданного с использованием электронного средства платежа, осуществляется клиентом посредством отмены операции с использованием электронного средства платежа.

Заявление об отзыве служит основанием для возврата (аннулирования) банком распоряжения о переводе (п. 2.14 Положения N 383-П).

Таким образом, распоряжение клиента о переводе денежных средств может быть им отозвано до наступления безотзывности перевода денежных средств.

Приостановка действия услуги «Мобильный банк» в процессинговой системе Банка проведена дата в 13:25:29 сотрудником Контактного центра ПАО Сбербанк на основании устного обращения фио

Банк, получив распоряжения на списание денежных средств, проанализировав правильность заполнения выставленных поручений в соответствии с п. 3.3 Положения ЦБ РФ от дата № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт», произвел перечисление денежных средств.

Согласно 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.

Учитывая изложенное, суд полагает, что истцом не доказаны обстоятельства, свидетельствующие о противоправности действий Банка, повлекшие причинение ущерба истцу, то есть утрату денежных средств по вине ответчика.

В соответствии с п. 1 ст. 401 ГК РФ 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.

Аналогичная норма закона содержится в п. 5 ст. 14 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Как следует из искового заявления и материалов дела, истец, дата в ходе телефонного разговора с неизвестным лицом разгласил конфиденциальную информацию третьим лицам (в том числе идентификатор и постоянный пароль, использованные для входа в систему «Сбербанк Онл@йн»), предоставив таким образом доступ к своим счетам третьим лицам в нарушение условий заключенного Договора.

Таким образом, ущерб, причиненный истцу, возник по вине самого истца, нарушившего условия Договора, в частности, о не разглашении реквизитов карты, идентификатора и пароля.

При таких обстоятельствах, суд полагает требования истца фио к наименование организации о защите прав потребителя, взыскании денежных средств, процентов, штрафа, суд полагает необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

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

РЕШИЛ:

В удовлетворении требований фио к наименование организации о защите прав потребителя, взыскании денежных средств, процентов, штрафа - отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Московский городской суд через районный суд в течение одного месяца после вынесения решения в окончательной форме.

Судья фио

Решение изготовлено в окончательной форме дата.