Р Е Ш Е Н И Е

Именем Российской Федерации

01 ноября 2016 г. г. Москва

Тушинский районный суд г. Москвы

в составе председательствующего судьи Багринцевой Н.Ю.,

при секретаре Тедтоеве А.Т.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-6176/16 по иску фио к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, процентов, штрафа

у с т а н о в и л:

Истец фио обратилась в суд с иском к ответчику наименование организации о взыскании денежных средств в размере сумма, компенсации морального вреда в размере сумма, процентов за пользование чужими денежными средствами в размере сумма, а так же суммы штрафа в размере 50% от удовлетворенной судом суммы. В обосновании иска указано, что дата истец обратилась с заявлением на получение международной карты Сбербанка России. На имя истца была выпущена карта VISA телефон телефон, а также открыт счет карты № 40817.810.3.3817.телефон. В соответствии с заявлением истца также была подключена услуга Мобильный банк (полный пакет) с использованием мобильного номера телефона телефон. дата истец через банкомат пополнила счет карты на сумму сумма, а также получила через устройство самообслуживания идентификатор пользователя и постоянный пароль для доступа к банковскому обслуживанию в сети Интернет. дата истец попыталась получить наличные денежные средства в банкомате, однако сделать этого не смогла ввиду отсутствия денежных средств на счете карты. В этот же день истец обратилась в отделение Сбербанка с заявлением о несанцкционированных операциях и возврате денежных средств, а также в правоохранительные органы. Ответчиком по данному заявлению была проведена проверка, по результатам которой истцу было отказано в возврате списанных денежных средств. В связи с чем, истец была вынуждена обратиться в суд, поскольку считает, что ответчиком допущены нарушения действующего законодательства, которые привели к причинению ущерба истцу, а именно: ответчик не обеспечил сохранность денежных средств, произвел перечисления денежных средств без указания истца, ответчик не смог организовать надлежащую идентификацию истца как клиента банка, принятых им технических и организационных мер оказалось недостаточным для этого, ответчиком допущено перечисление денежных средств без распоряжения истца, что является нарушением закона, договора и одной из причин ущерба, причиненного истцу, также ответчик не произвел информирование истца о произведенных операциях.

Истец фио в судебное заседание не явилась, доверила представление своих интересов представителю по доверенности – фио, который в судебное заседание явился, поддержал исковые требования в полном объеме по изложенным основаниям.

Представитель ответчика наименование организации по доверенности фио в судебное заседание явился, возражал против удовлетворения иска по доводам письменного отзыва.

Суд, выслушав объяснения представителя истца, представителя ответчика, исследовав письменные материалы дела, оценив доказательства в их совокупности, приходит к следующему.

Согласно 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.

Статьей 845 ГК РФ определено, что 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.

В силу 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.

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.

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. 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), за исключением случаев, предусмотренных статьей 1109 ГК РФ.

Судом установлено, что дата между ПАО Сбербанк (ранее - ОАО «Сбербанк России, далее - Банк) и фио (далее - Клиент) был заключен договор на выпуск и обслуживание банковской карты Visa Classic ПАО Сбербанк. Текстом заявления от дата и подписью Клиента под ним подтверждается, что Клиент был ознакомлен с Условиями использования банковских карт, Памяткой Держателя и Тарифами наименование организации, согласен и обязался их выполнять, что подтверждается подписью Клиента под п. 4,5 Заявления. Условия и Тарифы имеют публичный характер и размещены в открытом доступе в сети Интернет на сайте Банка, а также в каждом структурном подразделении Банка.

По счету № 40817.810.3.3817.телефон (Visa Classic), открытому в Московском банке ПАО Сбербанк на имя фио была выдана карта: № 4876380063286244.

Согласно п. 11.1, 11.4 Условий Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Мобильный банк» и систему «Сбербанк Онл@йн».

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 Онлайн»- 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.

На основании п. 11.6 Условий основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк Онлайн»является подключение Клиента к системе «Сбербанк Онлайн» 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). Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

В соответствии с п. 11.8 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.

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.

В соответствии с п. 11.9 Условий Клиент соглашается с получением услуг посредством системы «Сбербанк Онлайн» 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.

Согласно п. 11.10 Условий Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

В соответствии с п. 11.5 Условий подключение Держателя к услуге «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии наличия у Держателя действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк».

Согласно п. 10.10 Условий подключение клиента к услуге «Мобильный банк» по картам осуществляется в подразделении Банка на основании Заявления на подключение к услуге «Мобильный банк» установленной Банком формы, подписанного собственноручной подписью клиента или аналогом собственноручной подписи клиента.

Клиентом фио на основании заявления дано поручение Банку на подключение карты № 4876380063286244 к услуге «Мобильный банк» с указанием номера мобильного телефона телефон, что подтверждается заявлением на получение карты от дата, что истцом не оспаривается.

В соответствии с п. 11.6 Условий предоставление услуги «Сбербанк Онлайн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента.

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 Онлайн» невозможно.

Вход в систему «Сбербанк Онлайн» возможен через интернет-браузер или мобильное приложение «Сбербанк Онл@йн», которое устанавливается на мобильное устройство. дата были проведены две регистрации в системе «Сбербанк Онл@йн», а именно регистрация в мобильном приложении и удаленная регистрация на сайте Банка.

Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» (далее - Приложение или Система) представляет собой программный комплекс для удаленного доступа клиентов Банка к своим картам, вкладам, ОМС и кредитам.

Как следует из Руководства пользователя Мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» необходимо пройти процедуру регистрации мобильного приложения, подробное описание данной процедуры находится в разделе «Процедура регистрации Мобильного приложения».

Для регистрации в Приложении iPhone системы «Сбербанк Онлайн»(система дистанционного обслуживания для входа в которую физически никакая карта не используется) были использованы реквизиты карты № 4876380063286244, а также смс-пароль, направленный на номер мобильного телефона телефон. После успешной регистрации в Мобильном Приложении системы «Сбербанк Онл@йн», был создан 5-значный код для доступа в систему, который в дальнейшем был использован для входа в Приложение.

Также, дата на официальном сайте Банка истцом была совершена удаленная регистрация в системе, после чего фио был предоставлен доступ к счетам посредством системы «Сбербанк Онл@йн». Для регистрации в системе были использованы полный номер банковской карты № 4876380063286244, принадлежащей истцу и уникальный пароль, направленный Банком в смс-сообщении на номер мобильного телефона истца телефон, подключенный к услуге «Мобильный банк» со специального номера оператора мобильной связи «900». СМС-сообщения содержали информацию о регистрации в системе «Сбербанк Онл@йн», уникальные пароли для завершения регистрации и предупреждение о том, что пароль не должен передаваться третьим лицам.

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

Согласно п. 11.7. Условий для проведения ряда операций через систему «Сбербанк Онлайн» требуется дополнительная аутентификация Клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых Клиентом в смс-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк» по картам.

В соответствии с п. 11.7 Условий операции в системе «Сбербанк Онлайн» клиент подтверждает одноразовыми паролями, которые вводятся при совершении операции в системе «Сбербанк Онл@йн». Одноразовые пароли клиент может получить в смс-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного клиентом к услуге «Мобильный банк».

Как следует из объяснений представителя ответчика фио, необходимость подтверждения операции одноразовым паролем и тип одноразового пароля для подтверждения операции определяет Банк и доводит данную информацию до клиента путем отображения информации в системе «Сбербанк Онлайн» при совершении операции.

Кроме того, в соответствии с руководством пользователя системы «Сбербанк Онлайн» 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 Онлайн» выводит на экран Приложения реквизиты операции и предлагает пользователю внимательно проверить реквизиты платежа и, при отсутствии расхождений, подтвердить платеж нажав кнопку «Подтвердить».

Согласно п. 11.8 Условий 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.

В связи с тем, что система «Сбербанк Онлайн» установила корректность ввода принадлежащего Клиенту идентификатора, Клиент непосредственно сам авторизовался в Системе либо нарушил предусмотренную п. 11.18.1 Условия обязанность и предоставил третьим лицам доступ к конфиденциальной информации, используя которую неустановленное лицо произвело спорные операции.

Из объяснений представителя ответчика фио также следует, что дата в время ч. с использованием идентификатора, постоянного пароля был осуществлен вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», о чем клиенту было направлено смс - сообщение на номер телефона, который подключен к услуге «Мобильный банк», и даны Банку распоряжения о проведении операции по перечислению денежных средств.

Во исполнение п. 11.7 Условий о дополнительной аутентификации клиента регистрация в системе «Сбербанк Онлайн» и вход подтвержден одноразовым смс-паролем, направленным истцу на номер мобильного телефона, подключенному к системе «Мобильный банк», телефон. После чего, в системе «Сбербанк Онлайн» были совершены переводы средств со счета карты, принадлежащего истцу на счета карт третьих лиц.

Таким образом, через систему «Сбербанк Онлайн» дата были проведены следующие операции: - операция по списанию денежных средств в размере сумма со счета карты № 4876380063286244, принадлежащего фио на карту № 4276550033978027, принадлежащую третьему лицу фиофио Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, направленных смс-сообщениями. Далее после входа в мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» (после ввода постоянного пароля - личного 5-значного кода в зарегистрированном приложении), Клиент, используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции, выбрал счёт списания (№ банковской карты 4876380063286244), суммы, подлежащие списанию (сумма), указал счет зачисления (счет карты № 4276550033978027, принадлежащей третьему лицу фио Э.), после проверки реквизитов перевода Клиент инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении, что подтверждается протоколом проведения операции, журналом проведения операций, чеком, руководством пользователя Мобильного приложения с описанием процедуры данного вида платежа.

В связи с тем, что были использованы персональные средства доступа и от имени Клиента давались распоряжения, Банк не имел оснований отказать в проведении операций между счетами, а потому Банк не располагал информацией об имеющейся проблеме и не имел права устанавливать не предусмотренные договором банковского счета ограничения права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению, и, таким образом, предотвратить операции по карте.

Также, в спорный период времени, а именно дата посредством услуги «Мобильный банк» была совершенна операция по переводу денежных средств в пользу третьего лица.

Так, дата в наименование организации с номера мобильного телефона телефон, подключенного к системе Мобильный банк к карте № 4876380063286244, поступило SMS-распоряжение о переводе денежных средств с карты № 4876380063286244 истца на карту третьего лица фио Н., что подтверждается выпиской из системы «Мобильный банк», смс-распоряжениями.

Соответственно, были проведены следующие операции: операция по переводу денежных средств в размере сумма со счета карты фио на счет карты третьего лица.

В соответствии с п. 10.10 Условий подключение клиента к услуге «Мобильный банк» осуществляется на основании волеизъявления клиента на подключение к услуге «Мобильный банк» в подразделении Банка на основании заявления на подключение к услуге «Мобильный банк, установленной Банком формы, подписанного собственноручной подписью клиента, через устройства самообслуживания Банка, через контактный центр Банка, через систему «Сбербанк Онлайн».

Согласно п. 10.14 Условий предоставление услуг «Мобильного банка» осуществляется на основании полученного Банком Распоряжения в виде СМС-сообщения (далее - Сообщение), направленного с использованием средства мобильной связи с номера телефона, указанного Держателем при подключении услуги «Мобильный банк».

В соответствии с п. 10.15 Условий Держатель подтверждает, что полученное Банком Сообщение рассматривается Банком как распоряжение (поручение) на проведение операций по счетам карт Держателя и на предоставление других услуг Банка, полученное непосредственно от Держателя.

Согласно п. 10.16 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 Держателя и Банка по настоящему Договору. Данные документы в электронной форме могут служить доказательством в суде.

В соответствии с руководством пользования услуги «Мобильный банк» осуществить перевод денежных средств третьему лицу возможно указав только номер мобильного телефона получателя и сумму. Средства зачисляются на одну из карт получателя, зарегистрированную в Мобильном банке на телефон получателя. Для перевода средств необходимо сформировать и направить на специальный номер оператора мобильной связи 900 СМС-сообщение следующего содержания: слово «перевод», номер мобильного телефона, сумму перевода. В ответ Банк направляет Держателю карты СМС-сообщение, содержащее код подтверждения и реквизиты производимой операции. Для совершения перевода держателю карты необходимо направить код подтверждения (пятизначный код) на специальный номер оператора мобильной связи 900.

Согласно п. 10.3 Условий идентификация Клиента при совершении операций через систему «Мобильный банк» осуществляется согласно условиям договора по номеру мобильного телефона, аутентификация может осуществляться с использованием одноразового пароля.

При проведении спорных операций по счету фио не были нарушены требования об идентификации и аутентификации держателя карты, т.к. идентификация клиента при совершении операций в рамках услуги «Мобильный банк» осуществляется по номеру мобильного телефона.

Перечисление денежных средств на карту третьего лица было произведено на основании поручений истца, подтвержденных в том числе одноразовыми паролями, высылаемыми на номер мобильного телефона, подключенный к услуге «Мобильный банк», что также подтверждается выпиской из программы «Мbank».

В соответствии с п. 10.15. Условий Держатель подтверждает, что полученное Банком Сообщение является распоряжением держателя на проведение операций по счету карты.

Пунктом 10.24 Условий предусмотрено, что услуги «Мобильного банка» предоставляются:

- до получения заявления клиента об отключении номера телефона от услуги «Мобильный банк» (отключение производится Банком в течение трех рабочих дней с даты оформления заявления);

- до отключения услуги «Мобильный банк» Держателем через устройства самообслуживания при наличии технической возможности;

- до получения заявления Клиента о расторжении ДБО.

Тем не менее, в Банк необходимое заявление от Держателя карты предоставлено не было.

Из приведенных условий заключенного между Клиентом и Банком договора следует, что Банк обязан списать/перевести денежные средства со счетов клиента банка на счета организаций в случае получения распоряжения клиента, каковым является смс-сообщение, направленное с использованием средства мобильной связи с номера телефона, принадлежащего истцу и подключенного к услуге «Мобильный банк».

Указанные положения договора соответствуют требованиям п. 1 ст. 854 ГК РФ, предусматривающие обязанность Банка осуществлять списание средств со счета клиента на основании его распоряжения.

Таким образом, услуга «Мобильный банк» действовала в соответствии с условиями, указанными в Заявлении и Банк осуществил перевод денежных средств при поступлении соответствующих запросов с телефонного номера, указанного Клиентом.

Оснований для невыполнения поручений Клиента, поступающих с телефонного номера телефон с использованием смс-сообщений у Банка не было.

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.

Согласно п. 10.20 Условий фио, заключая договор, добровольно приняла на себя обязательства, в том числе, по исключению возможности использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуги «Мобильный банк».

В соответствии с п. 10.22 Условий Банк не несет ответственности за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Держателя, в том числе, в случае использования мобильного телефона Держателя неуполномоченным лицом.

Кроме того, Банк не несет ответственности за ущерб, возникший в следствие утраты или передачи клиентом собственного мобильного телефона неуполномоченным лицам.

Сообщение, содержащее поручение на проведение спорной операции, поступало в Банк с телефонного номера фио, подключенного к услуге «Мобильный банк». Следовательно, распоряжение о проведении операции давалось уполномоченным лицом, в связи с чем, в соответствии со ст.ст. 848, 854 наименование организацииГК РФ наименование организациибязан совершить для Клиента операции, предусмотренные для счета данного вида.

Оспариваемые фио операции в системе «Сбербанк Онлайн» и «Мобильный банк» проведены до сообщения ею о предполагаемом мошенничестве. Банк не располагал информацией об имеющейся 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 или предусмотренных договором между банком и клиентом.

В соответствии с п. 2.14 Условий 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.

Таким образом, согласившись с Условиями использования банковских карт, клиент принимает на себя ответственность за все операции, проводимые, в том числе через систему "Мобильный банк" и систему "Сбербанк Онл@йн" с использованием предусмотренных Условиями его идентификации и аутентификации.

Согласно п.6.2 Условий Банк осуществляет отправку смс-сообщений по каждой совершенной операции для Держателей, подключенных к полному пакету услуги «Мобильный банк». Держатель обязуется предпринимать все от него зависящее в целях получения информации об операциях, направляемой в соответствии с п. 6.2 Условий, и соглашается с тем, что указанная информация в любом случае считается полученной им в наиболее ранний по времени срок в зависимости от способа информирования: с даты получения держателем смс-сообщения банка, не позднее 3-х часов с момента отправки смс-сообщения Банком (по данным информационной системы Банка), что следует из п.6.3 Условий.

Кроме того, согласно п. 10.22 Условий Банк не несет ответственности за недоставку сообщения на телефон Держателя, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, телефон держателя недоступен длительное время и т.п.).

Таким образом, довод фио о том, что Банк не информировал фио о совершенных операциях не состоятелен и опровергается представленной в материалы дела выпиской из ПО Mbank (смс-сообщения). Банк надлежащим образом, в соответствии с требованиями, установленными ФЗ «О национальной платежной системе» и договором, уведомлял клиента о совершаемых операциях.

Также доводы фио о том, что в спорный период, а именно дата и дата с ее счета были списаны денежные средства без ее ведома, не несостоятельны и опровергаются представленными ответчиком в материалы дела доказательствами, такими как: чеками, протоколами операций в системе Сбербанк Онл@йн, выписками из ПО Mbank, отчетами по карте.

Учитывая изложенное, суд приходит к выводу о том, что все операции по списанию денежных средств со счетов, принадлежащих фио в счет оплаты услуг совершены самой фио, либо она как владелец банковской карты передала данные третьим лицам.

В соответствии с п. 10.22 Условий Банк не несет ответственности за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникший вследствие допуска третьих лиц к мобильному телефону, номер которого используется для предоставления услуги «Мобильный банк».

В силу 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 законом.

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

В соответствии с п. 5 ст. 14 ФЗ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Ответчиком предприняты все возможные меры для сохранения информации о клиенте и его денежных средствах, все меры предотвращения совершения мошеннических действий в отношении фио и ее денежных средств.

Как следует из объяснений представителя ответчика фио, ответчик не несет и не может нести ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ за распространение самим клиентом сведений о своих банковских картах, ПИН-кодах, счетах, повлекшим списание со счета клиента его денежных средств.

Вместе с тем условия заключенного между ответчиком и фио договора не являются ничтожными и не признаны недействительными, а, следовательно, обязательны для сторон договора.

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 был ознакомлен со всеми условиями Договора.

При осуществлении спорных операций фио ответчик 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.

Банк надлежащим образом исполнил требования Банка России. В частности, Банк полностью реализовал меры, принятые в качестве исполнения требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств с использованием сети Интернет, предусмотренных пунктом 2.8. Положения №382-П.

В соответствии с п. 2.15.1. Положения № 382-П Банком проведена оценка выполнения требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств. Программно-аппаратные средства Банка, использованные при оказании услуг фио, соответствуют Стандарту безопасности данных индустрии платежных карт (PCI DSS), разработанному Советом по стандартам безопасности данных индустрии платежных карт для целей повышения уровня безопасности данных о держателях карт и содействия широкому внедрению унифицированных мер защиты данных по всему миру.

Банк не является лицом, допустившим нарушения договорных обязательств, прав и законных интересов истца.

Таким образом, 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.

При таких обстоятельствах фио, судом установлено, что истцом не представлено безусловных доказательств, бесспорно подтверждающих наличие вины ответчика в причинении истцу материального и морального ущерба, как и доказательств, свидетельствующих о том, что в связи с ненадлежащим оказанием ответчиком услуг по обслуживанию банковских счетов и банковских карт физических лиц, истцу причинен ущерб.

Учитывая вышеизложенное, суд приходит к выводу о том, что ответчик действовал правомерно, в соответствии с условиями договора, заключенным с истцом, а также согласно нормам гражданского законодательства РФ.

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.

Банк действовал в соответствии с поручением Клиента, на перевод денежных средств по указанным реквизитам.

Закон о защите прав потребителей применяется в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону (п. 2 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от дата N 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

Ссылки истца при обосновании требований на положения Закона РФ «О защите прав потребителей» неправомерна, поскольку к возникшим правоотношениям неприменимы, так как согласно абз. 2 Раздела II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», утвержденных Приказом Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от дата № 160, исходя из смысла ст. 39 Закона в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие главы III Закона «О защите прав потребителей», регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные не главой III Закона «О защите прав потребителей», а ГК РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг.

По смыслу указанных Разъяснений к таким договорам, в том числе, относится договор банковского счета, поскольку отношения, возникающие между банком и его клиентами по внесению ими в банк денежных сумм, их возврату, перечислению, выплате процентов, а также правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по указанному договору регламентируются гл. 45 наименование организации и специальным законодательством.

Так как Гражданский кодекс РФ предусматривает правовые последствия нарушений обязательств по данному виду договора (банковский счет), то нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» применению не подлежат, таким образом, нормы указанного закона о возмещении морального вреда неприменимы, т.е. факт и размер причиненного истцу морального вреда подлежит доказыванию согласно общим нормам гражданского законодательства РФ.

Поскольку оспариваемые действия ответчика по списанию и возврату денежных средств регулируются специальными нормативными актами и законами, положения ФЗ «О защите прав потребителей» на возникший между сторонами спор не распространяются, соответственно отсутствуют правовые основания для взыскания с ответчика штрафа, предусмотренного абз.1 п. 6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей».

Требование о взыскании неустойки в размере сумма на основании ст. 395 ГК РФ не подлежит удовлетворению, поскольку заявлено необоснованно и является производным от основного требования. Вина ответчика в нарушении прав истца отсутствует.

Согласно п. 2 ст. 1107 ГК РФ проценты за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ) подлежат начислению с того времени, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неосновательности получения или сбережения денежных средств.

В тоже время, заявленные требования истца о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами неправомерны, поскольку проценты за пользование чужими денежными средствами могут быть начислены с момента вступления решения суда в законную силу, в случае удовлетворения таковых. До этого момента проценты за пользование чужими денежными средствами начислены быть не могут.

Кроме того, расчет неустойки, произведенный истцом неверен. Сумма процентов за пользование чужими денежными средствами рассчитана за неверный период времени и не на основе средней ставки банковского процента по вкладам физических лиц.

Согласно ст.ст. 2, 3 ГПК РФ, ст.ст. 11, 12 ГК РФ, суды осуществляют защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав, но не могут служить интересам извлечения дохода.

В силу ст. 10 ГК РФ, не допускается злоупотребление правом.

Заявленное истцом требование о компенсации морального вреда в размере сумма не подлежит удовлетворению, поскольку не подлежат удовлетворению требования о взыскании денежных средств, с невозвратом которых истец связывает возникновение морального вреда. Кроме того истцом в нарушение норм закона не доказана противоправность действий ответчика.

В соответствии со ст. 12 ГК РФ одним из способов защиты гражданских прав является компенсация морального вреда.

Согласно ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

В соответствии с ч. 2 ст. 1099 ГК РФ моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом.

В соответствии с п. 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» № 10 от дата суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснять характер взаимоотношений сторон и какими правовыми нормами они регулируются, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда.

Истцом не представлено доказательств в подтверждение ей причинения нравственных или физических страданий.

Как предусмотрено в п. 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» № 10 от дата в соответствии с действующим законодательством одним из обязательных условий наступления ответственности за причинение морального вреда является вина причинителя. Учитывая, что каких-либо доказательств причинения морального вреда и его размера истцом не доказан, исковое требование удовлетворению не подлежит.

Таким образом, доводы фио, изложенные в исковом заявлении, необоснованны и несостоятельны, поскольку ею не представлено доказательств наличия противоправных действий со стороны ответчика. Истцом не указано, на какие нематериальные блага совершено посягательство, равно как и какие были нарушены его личные неимущественные права, а также не представлено доказательств наличия причинно-следственной связи между действиями ответчика и причиненными нравственными или физическими страданиями истца. Кроме того, вина ответчика в причинении морального вреда истцу материалами дела также не подтверждается. При этом, необходимо учесть, что компенсация морального вреда должна отвечать целям, для достижения которой она установлена законом, компенсировать потерпевшему перенесенные им физические или нравственные страдания.

В связи с чем, требования о взыскании денежных средств не подлежат удовлетворению, как и не подлежат удовлетворению и требования о компенсации морального вреда, поскольку они являются производными от основных.

С учетом того, что со стороны ответчика отсутствовали противоправные действия в отношении истца соответственно отсутствуют основания для компенсации морального вреда.

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).

Вместе с тем, фио не лишена права предъявить требования о возврате денежных средств к лицу, на счет которого были перечислены денежные средства.

Таким образом, доводы фио о ненадлежащем исполнении обязательств со стороны Банка не нашли своего подтверждения, опровергаются материалами дела и подлежат отклонению. Следовательно, не могут быть приняты во внимание и доводы о том, что Банком не доказаны обстоятельства, исключающие его ответственность при неисполнении обязательства, поскольку указанное неисполнение обязательств со стороны Банка судом не установлено и данные обстоятельства определению не подлежат.

Исходя из вышеназванных правовых норм и обстоятельств дела, обязанность доказывания отсутствия согласия истца на проведение операции по перечислению денежных средств лежит на истце. Поскольку в материалы дела такие доказательства не представлены, суд приходит к выводу об отсутствии оснований для удовлетворения исковых требований фио

В связи с чем, причинно-следственная связь между действиями Банка и незаконным списанием денежных средств отсутствует.

Разрешая заявленные исковые требования, суд не находит оснований для их удовлетворения, поскольку спорные операции были совершены с использованием персональных средств доступа истца (логин, постоянный пароль, одноразовые пароли) с использованием услуги "Сбербанк Онлайн", для входа в систему "Сбербанк Онлайн" были использованы реквизиты карты N 4876380063286244, выпущенной на имя истца фио в наименование организации, никаких обращений от истца в наименование организации до осуществления спорных операций не поступало, в связи с чем, суд приходит к выводу, что Банк действовал в соответствии с поручением Клиента на перевод денежных средств по указанным Клиентом реквизитам, а поэтому оснований для применения положений ст. 856 ГК РФ не имеется.

В силу ст. 12 ГПК РФ правосудие осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон. Стороны пользуются равными правами по предоставлению доказательств и участия в их исследовании.

В силу ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказывать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основании своих требований и возражений.

Суд, сохраняя беспристрастность, создал все необходимые условия для всестороннего и полного исследования обстоятельства дела, однако истцом фио не представлены, а судом не добыты доказательства нарушения прав и законных интересов фио и оснований возложения на наименование организации ответственности за списанные денежные средства. В материалах дела отсутствуют, а истцом не представлены доказательства того, что перевод спорных денежных сумм произведен в результате неправомерных действий ответчика.

Следовательно, оснований для удовлетворения требований фио к наименование организации о взыскании денежных средств компенсации морального вреда, процентов, штрафа не имеется.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст.194-199 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л:

В удовлетворении исковых требований фио к наименование организации о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, процентов, штрафа – отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме через Тушинский районный суд адрес.

Судья фио

Решение в окончательной форме составлено дата.

Р Е Ш Е Н И Е

Именем Российской Федерации

дата адрес

Тушинский районный суд адрес

в составе председательствующего судьи фио,

при секретаре фио,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-6176/16 по иску фио к наименование организации о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, процентов, штрафа

руководствуясь ст.ст.194-199 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л:

В удовлетворении исковых требований фио к наименование организации о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, процентов, штрафа – отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме через Тушинский районный суд адрес.

Судья фио