РЕШЕНИЕ

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

дата адрес

Савеловский районный суд адрес в составе председательствующего судьи фио,

при секретаре фио,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-7013/16 по иску фио к наименование организации, наименование организации о защите прав потребителя, взыскании убытков, компенсации морального вреда,

У С Т А Н О В И Л :

Истец обратилась с иском к ответчику ПАО Сбербанк о защите прав потребителя, мотивируя свои требования тем, что дата она заключила с ответчиком договор банковского вклада № ....телефон «Сохраняй Онлайн» сроком на 11 месяцев 27 дней с процентной ставкой 11,25 %, внеся по договору сумма дата на вкладе у истца находилась сумма в размере сумма дата, когда истец была дома, на домашний телефон телефон, истцу поступил телефонный звонок от неизвестного лица, который представился сотрудником Пенсионного фонда адрес и предложил путевку на льготных условиях в один из санаториев или адрес, так как истец относиться к категории «Дети войны». Также истцу было сообщено о ежемесячном перечислении на расчетный счет сумма ежемесячно и единовременно сумма Для перевода денежных средств звонивший попросил истца сообщить ему данные банковской карты, номер мобильного телефона истца, ее паспортные данные а также пароль к банковской карте. Истец сообщила неизвестному лицу все данные, так как желала получить денежные средства на счет своей банковской карты из Пенсионного фонда. При этом мобильный телефон истца с номером телефон, находился все время рядом с истцом и не выбывал из ее пользования. В тот же день истец обратилась с заявлением в наименование организации и обнаружила, что с ее счета банковской карты было списано сумма, хотя никаких распоряжений на это она не давала. Ответчик отказался возместить истцу не санкционированно списанные с ее банковской карты денежных средств, перечисленные ответчиком неизвестному третьему лицу. В связи с тем, что дата истец не давала согласие на списание денежных средств, ответчик не спрашивал ее о подтверждении операции по списанию, после разговора с истцом снятия денежных средств с банковской карты неизвестным лицом, истец просила взыскать с ответчика понесенные убытки в размере сумма, компенсацию морального вреда в размере сумма, расходы на юридические услуги в размере сумма, а также штраф на основании ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителя».

Одновременно истец обратилась с исковым заявлением к наименование организации с требованием о взыскании компенсации морального вреда в размере сумма, расходов на юридические услуги, ссылаясь на то, что ответчик самовольно, без обращения истцу дата заблокировал ее телефонный номер телефон, оставив истца без телефонной связи, что свидетельствует о ненадлежащем исполнении ответчиком своих обязательств. Неправомерные действия ответчика нарушили права истца как потребителя повлекли списание неизвестным лицом денежных средств в размере сумма

Определением суда от дата исковые требования фио к ПАО Сбербанк и к ПАО ВымпелКом были объединены в одно производство.

Истец в судебное заседание не явилась, о месте и времени рассмотрения дела была извещена надлежащим образом через своего представителя. Представитель истца по доверенности фио также в судебное заседание не явилась, о причинах неявки не сообщила, об отложении дела не просила, в связи с чем суд, на основании ст. 167 ГПК РФ, считает возможным рассмотреть дело в отсутствии истца и ее представителя.

Представитель ответчика ПАО Сбербанк по доверенности фио в судебное заседание явился, исковые требования не признал по доводам, изложенным в письменных возражениях, пояснил, что дата в время в режиме «он-лайн» была произведена регистрация мобильного приложения к банковской карте истца, с номера телефона истца стала доступна услуга «Мобильный банк». Сбербанком было зафиксировано снятие крупной денежной суммы. После этого операция была завершена, в чем, по мнению ответчика, нет вины банка. Банк действовал правомерно, в соответствии с условиями договора, заключенного с клиентом, и денежные средства были переведены по распоряжению клиента.

Представитель ответчика наименование организации по доверенности фио в судебном заседании исковые требования также не признал по доводам, изложенным в письменном отзыве на иск, ссылаясь на то, что телефонный номер истца был заблокирован по звонку в центр поддержки клиентов в время, при этом клиент прошел идентификацию. Блокировка Сим-карты была произведена в соответствии с Инструкцией и установленным порядком и никак не могла повлиять на хищение у истца денежных средств. Подписав заявление на предоставление услуги дистанционного банковского обслуживания Банка, истец без уведомления оператора, ввел номер своего мобильного телефона, тем самым зарегистрировал его в качестве номера доступа к дистанционному банковскому обслуживанию. Оператор не отвечает за систему Идентификации и Аутентификации Банка, в связи с чем, на Оператора не может быть возложена ответственность за действия, которые он не совершал. Оператор не обладает возможностью регулировать процесс движения денежных средств по банковской карте Истца и не несет ответственности за действия третьих лиц и сторонних организаций, включая владельцев того или иного телефонного номера. Услуга «Мобильный банк» и «Сбербанк ОнЛ@йн», оказание которых послужило поводом к обращению истца в суд, предоставляет держателям банковских карт не оператор связи, а выпустившая карту банковская организация. При этом оператор связи не имеет ни технической, ни правовой возможности влиять на подключение, оказание и отключение услуги «Мобильный банк» и «Сбербанк ОнЛайн», предоставляемой абоненту Банком, а также не может знать содержание направляемых в рамках использования услуги сообщений, поскольку эти сведения относятся к тайне связи.

Согласно представленным в материалах дела доказательствам, перевод денежных средств был осуществлен посредством использования услуги «Сбербанк 0нЛ@йн», указанные услуги были предоставлены Банком Истцу, с которым был заключен договор.

Данная услуга предоставляется Банком своим клиентам (держателям банковских карт) с использованием технологических возможностей мобильной связи (с помощью телефонного номера сотовой связи, который клиент Банка использует в качестве контактного номера).

Контактный мобильный номер Оператора связи используется Сбербанком и клиентом, в частности, для обмена короткими текстовыми сообщениями с информацией об операциях по банковской карте клиента.

Выслушав стороны, изучив материалы дела, суд находит иск подлежащим отклонению.

В судебном заседании было установлено следующее.

фио является держателем карты публичного акционерного общества

Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).

дата банком был открыт счет № ....телефон на имя фио и истцу выдана банковская карта № ... на основании соответствующего заявления истца.

Согласно выписки из электронного журнала Мобильного банка, к номеру телефона телефон в дата была подключена услуга мобильного банка по карте № ....

дата в 15-48 часов была зафиксирована процедура регистрации фио в Сбербанке Онлайн, истцу на номер телефона телефон дважды был выслан пароль с предупреждением не сообщать ему иным лицам.

дата в 16-11 держатель карты для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» прошел процедуру регистрации мобильного приложения на номер телефона телефон.

дата в время был проверен баланс на сумму сумма В время произошло списание сумма, в зачислении со вклада сумма было отказано. В время услуга Мобильный банк была отключена (л.д.134-135).

Факт списания денежных средств в размере сумма на счет клиента Сбарбанка, подтверждается также выписками со счета карты истца.

По заявлению фио ответчиком ПАО Сбербанк было проведено внутреннее расследование, установившее, что Банком были получены и корректно исполнены распоряжения на перевод средств со вкладов на карты и счета, указанные в распоряжение клиента. При регистрации дата в мобильном приложении системы Сбербанк Онлайн (система дистанционного обслуживания, для входа в которую физически карта не используется) были использованы реквизиты карты фио, а также СМС пароль, отправленный на ее номер мобильного телефона. О результатах расследования истцу было сообщено письмом от дата (л.д.136-137).

Ответчиком была представлена сстенограмма разговлора по входящему звонку клиента фио с 16-26 часов до 16 часов 30, из которой следует, что звонившее лицо, запросившее перевод денежных средств на сумму сумма сообщило все контрольные данные, затребованные оператором, свой адрес, дату рождения. номер банковской карты.

Из искового заявления следует, что истец сама назвала неизвестному лицу все свои личные данные, номер телефона и полные данные банковской карты, включая пароль к ней.

Как следует из распечатки из базы данных наименование организации, дата в время телефон истца был заблокирован по обращению абонента.

Постановлением СО ОМВД России по адрес, предварительное следствие по уголовному делу по заявлению фио, возбужденное дата в отношении неустановленного лица по ч. 3 ст. 159 УК РФ, приостановлено за розыском лица, подлежащего привылечению в качестве обвиняемого.

В соответствии со ст.845 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету, банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему смотрению.

При оформлении фио заявления на получение банковской карты от дата, истец подтвердила, что ознакомлена и согласна с Условиями использования карт, Памяткой Держателя и Тарифами Сбербанка, обязуется их выполнять уведомлена о размещении условий и тарифов на сайте банка, что свидетельствует о заключении фио с ответчиком договора присоединения, предусмотренного ст. 428 ГК РФ.

Согласно Условиям, держатель карты обязан выполнять Условия и правила, изложенные в Памятке Держателя, не сообщать ПИН-код и не передавать карту (ее реквизиты) для совершения операций другими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода;

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

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

- согласен, что документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через систему Сбербанк ОнЛ@йн», после положительных результатов аутентификации и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций,

заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные кем 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, свершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам (п. 3.13 Приложения № 4 Условий),

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

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

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

Согласно пункту 2.21 Условий выпуска и обслуживания карт Сбербанка,

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

Предоставление услуг, предусмотренных Договором, осуществляется Банком только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента. В соответствии с пунктом 4.15, пунктом 4.16 Условий идентификация Клиента, (установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения операций) 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.

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.

- Предоставление услуг «Мобильного банка», в том числе регистрация в Мобильном приложении осуществляется на основании полученного Клиентом CMC-сообщения, -оправленного Банком с использованием средства мобильной связи на номер телефона, указанного Клиентом при подключении услуги «Мобильный банк» (пункт 2.11. Порядка).

- При этом Клиент подтверждает, что полученное сообщение рассматривается Банком как аналог цифровой подписи.

- Согласно п. 1.2 Условий Приложения № 4, п. 3.2 Условий Приложения № 4 Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций по счетам и вкладам через удаленные каналы обслуживания, а именно через систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Таким образом, все действия по информированию клиента о необходимости следования определенным правилам работы в системе, с учетом положений о договоре присоединения, о небезопасности сети Интернет как канала связи при работе с услугой "Сбербанк ОнЛ@йн" банком соблюдены. Кроме того, клиент при подключении "Сбербанк ОнЛ@йн" вводит пароли в соответствующие графы и нажимает кнопку "далее". Во вновь открывшемся окне клиенту предлагается ознакомиться с мерами информационной безопасности при использовании системы "Сбербанк ОнЛ@йн". Ознакомление и согласие с указанными мерами являются обязательными условиями работы в системе "Сбербанк ОнЛ@йн", поскольку только после проставления галочки в окне "Я согласен с условиями соглашения и буду их соблюдать", клиент нажимает кнопку "продолжить".

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

Оценивая в совокупности представленные доказательства, суд пришел к выводу, что вход в Сбербанк ОнЛ@йн был осуществлен дата в 16-11 с использованием логина и постоянного пароля. Вход в систему Сбербанк ОнЛ@йн был выполнен через Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн», установленное на мобильный телефон. Вход в Мобильное приложение «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется после ввода личного 5-значного кода в зарегистрированном приложении.

Возможность проведения перевода денежных средств путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении данной операции предусмотрена п.4.7 Условий банковского обслуживания и Руководством пользователя «Сбербанк ОнЛ@йн».

Таким образом, после того, как лицом, идентифицированном оператором Сбербанка, как держатель карты, был введен подтверждающий пароль для регистрации в Мобильном приложении, он имел возможность зарегистрироваться в «Сбербанк Онлайн» и получить доступ к своим счетам/картам.

Поскольку уникальный одноразовый пароль, для удаленной регистрации в системе «Сбербанк Онлайн», направляется конкретному клиенту по конкретной запросу в CMC-сообщении со специального номера оператора мобильной связи «900», у Банка не было оснований усомниться в том, что данную операцию проводит клиент фио

В заявлении в банк от дата об оспаривании операций, фио сама сообщила о разглашении всех разовых паролей для входа в Сбербанк Онлайн и подтверждения операции по переводу третьему лицу, кодовое слово, для подтверждения сверхлимитной операции.

Учитывая, что истец сама сообщила все свои данные постороннему лицу, позволяющие ему осуществить доступ к управлению ее денежными средствами, доводы истца, что списание денежных средств было произведено вопреки ее воли и без ее согласия, не может быть поставлено в вину ответчикам.

В соответствии с условиями Договора Банк не несет ответственности за оспариваемые операции, согласно Условиям предоставления услуги «Сбербанк ОнЛ@йн», п. 2.3 Положения о правилах осуществления перевода денежных средств, утвержденного Банком России дата N 383-П, удостоверение права распоряжения денежными средствами при приеме к исполнению распоряжения в электронном виде осуществляется банком посредством проверки электронной подписи, аналога собственноручной подписи и (или) кодов, паролей, иных средств, позволяющих подтвердить, что распоряжение в электронном виде составлено полномочным лицом.

В соответствии с п. 3 ст. 847 ГК РФ договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Таким образом, истец нарушил Условия договора, заключенного с Банком, в связи с чем, Банк не несет ответственности по оспариваемым операциям.

По аналогичным основаниям отсутствует вина ПАО ВымпелКом» в причинении истцу морального и материального ущерба.

При этом истец не лишена права обращаться в правоохранительные органы за выявлением лица, получившего переводом денежные средства с ее счета и истребовать у него понесенные убытки.

С учетом изложенного, руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л :

В удовлетворении исковых требований фио к наименование организации, наименование организации о защите прав потребителя, взыскании убытков, компенсации морального вреда, - отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд через Савеловский районный суд адрес в течении месяца со дня принятия решения судом в окончательной форме.

Судья

Решение изготовлено в окончательной форме дата