Решение

Именем Российской Федерации

01 декабря 2016 года г. Москва

Хорошевский районный суд г. Москвы в составе: председательствующего судьи Аганиной В.В. при секретаре Жучковой ЮА., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-8031/16 по иску Максимова В В к ПАО «Сбербанк» о защите прав потребителя,

Установил:

Максимов В.В. обратился в суд с иском к Публичному акционерному обществу «Сбербанк России» (сокращенно – ПАО «Сбербанк») о защите прав потребителя, указывая, что \* в 11.00 часов с пластиковой банковской карточки №, принадлежащей ему и полученной им в Доп. офисе № ПАО Сбербанк по адресу: адрес, были списаны без его согласия все его сбережения в размере 203 000,00 рублей, находившиеся на указанной банковской карточке.

В связи с этим, он в этот же день \* заблокировал карту, о чем имеется заявление, поданное им в Доп. офис №.

В этот же день им было подано заявление в правоохранительные органы. \*. по факту хищения денежных средств с принадлежащей Максимову В.В. банковской карты карточки № на основании его заявления \*. в ОМВД России по району "Строгино" ГУ МВД России г. Москвы возбуждено уголовное дело № по признакам преступления, предусмотренного ч. 2 ст. 159 УК РФ.

В ответ на первое его обращение в банк, от ответчика было получено письмо, исх. № о том, что \* с его банковской карточки \* № были осуществлены две операции: перевод в сумме 199 000,00 руб. и перевод в сумме 4 000 руб. на карту с номером № При этом, проверкой проведенной ПАО Сбербанк было установлено, что указанные операции были осуществлены посредством использования услуги Мобильный банк.

\*. он повторно обратился в Доп. офис № ПАО Сбербанк с заявлением о возврате денежных средств в размере 203 000,00 руб. Однако после длительного рассмотрения и это его требование банком было оставлено без удовлетворения.

Он никакие личные данные и реквизиты карты никому не сообщал, условия хранения банковской карточки соблюдал, считает, что никаким образом к данным операциям не причастен. Тем самым, истцу была оказана финансовая услуга не надлежащего качества, повлекшая нарушение прав потребителя, что дает все основания для возврата ответчиком ПАО Сбербанк списанных без согласия и ведома истца денежных средств.

Истец просит суд взыскать с ПАО Сбербанк в пользу Максимова В.В. денежные средства в размере 203 000,00 рублей, компенсацию морального вреда в размере 100 000,00 руб., штраф в размере 101 500,00 руб.

Истец в заседание не явился, о времени и месте слушания дела извещен, обеспечил явку в судебное заседание своего представителя по доверенности Савостьяновой О.Н., которая в судебном заседании исковые требования поддержала в полном объеме.

Ответчик в лице представителя по доверенности Гладышева С.В. в судебном заседании исковые требования не признал полностью, просил в их удовлетворении отказать по основаниям, изложенным в письменных возражениях на исковое заявление.

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

В соответствии с п.1 статьи 160 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) двусторонние (многосторонние) сделки могут совершаться способами, установленными пунктами 2 и 3 статьи 434 ГК РФ, которыми для заключения договора (помимо составления единого документа) предусмотрена возможность принятия письменного предложения заключить договор путем совершения действий по его исполнению.

В соответствии со ст. 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Согласно пунктов 1, 3 статьи 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой [форме](consultantplus://offline/ref=C8CDF3A38A1E397E67A86AB3B69729BDCF77C272D304944201B10C4E4CCAD41A61D54DE4B492F6D241LFJ), предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма. Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном [пунктом 3 статьи 438](#Par4) настоящего Кодекса.

Пункт 3 статьи 438 ГК РФ устанавливает, что совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

В соответствии с п.2, 3 ст.845 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) по договору банковского счета (разновидностью которого является договор о выпуске и обслуживании банковской карты) 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.

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.

На основании статьи 849 ГК РФ банк обязан по распоряжению клиента выдавать или перечислять со счета денежные средства клиента не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если иные сроки не предусмотрены законом, изданными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета.

Часть 9 ст. 8 Федерального закона от 27.06.2011 N 161 -ФЗ "О национальной платежной системе" (далее - Закон N 161-ФЗ) 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 19.06.2012 N 383-П (далее - Положение 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 от того, 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).

Как следует из материалов дела, Максимов В.В. является держателем карты ПАО Сбербанк, отношения между Банком и Истцом основываются на Условиях банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» (далее - Условия), 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 Истцу была выдана карта Maestro Социальная № и открыт счет, а также подключена услуга Мобильный банк к номеру телефона \*.

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.

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение Клиента к системе «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».

Постоянные логины и пароли для входа в систему в СбербанкОнлайн были получены по карте №. в № по адресу: адрес ,с помощью подлинника карты и введением ПИН-кода, что подтверждается соответствующей выпиской.

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. В том числе, держатель карты 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).

Согласно п. 3.10 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.

Согласно п. 3.11 Условий, Приложение № 4, Клиент 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.

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. казанные 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 Условий. 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.

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

Материалами дела подтверждается, что \*. Истцом был запрошен пароль для регистрации в приложении Сбербанк ОнЛ@йн для Android, пароль был направлен Банком смс-сообщением на номер мобильного телефона №, подключенный к системе «Мобильный банк», к счету карты № \* следующего содержания: «Регистрация в приложении СбербанкОнлайн для Android.Внимание!Не сообщайте пароль регистрации никому, даже сотруднику Банка: зная пароль, злоумышленник может получить доступ к вашим деньгам, Пароль регистрации: ХХХХ».

После введения пароля, для регистрации в приложении СбербанкОнлайн для Андройд, Банк направил Истцу смс-сообщение о регистрации: «СбербанкОнлайн. \* В В, выполнена регистрация в приложении \*. Не вводите и никому не сообщайте свой номер телефона, данные паспорта или карт». Также \* в период с 10:24 по 10:40 Истцом были произведены регистрации в Сбербанк Онлайн и Сбербанк Онлайн для \*, что подтверждается смс-сообщениями.

Тот факт, что истец находился в сети Интернет. в период с \* косвенно подтверждается распечаткой Билайн.

Всего, \*. в мобильном приложении СбербанкОнлайн для Android были проведены две операции по переводу денежных средств со счета карты Максимова В.В. на счет третьего лица, подтверждение паролями которых не требуется. В том числе: \* со счета карты истца № на счет карты третьего лица № в сумме 199 000,00 руб.; \* со счета карты истца № на счет карты третьего лица № в сумме 4 000,00 руб.

При этом, при входе в систему «Сбербанк Оил@йи», 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.

Указанные выше операции были подтверждены в Контактном центре Банка (далее - КЦ). Так, согласно представленных Банком материалов, \*. в 10:50 по Московскому времени в КЦ поступил звонок с просьбой подтвердить сверхлимитную операцию по карте Истца №. Перед тем, как данная процедура была совершена, звонивший был идентифицирован, как держатель карты, была пройдена необходимая для такого случая аутентификация, а именно были названы: полный номер карты, ФИО, дата рождения, контрольная информация и адрес регистрации. Из представленных Банком материалов следует, что все данные держателя карты были названы верны.

На момент проведения операций сообщений о необходимости приостановки действия карты в Банк не поступало. Приостановка действия услуги «Мобильный банк» в процессинговой системе Банка проведена \* в 15:20 сотрудником дополнительного офиса ПАО Сбербанк на основании устного обращения Клиента. В связи с этим ПАО Сбербанк не имел права в соответствии с законодательством РФ установить не предусмотренные договором банковского счета ограничения права Клиента распорядиться \*. денежными средствами по своему усмотрению и таким образом предотвратить платеж путем отклонения авторизационного запроса.

Материалы дела свидетельствуют, что Банк, получив \*. распоряжения на списание денежных средств, проверив правильность заполнения выставленных поручений в соответствии с п. 3.3 Положения ЦБ РФ от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт», произвел перечисление денежных средств на счета третьих лиц. Информация о получателях платежей имеется в материалах дела.

Истцом не доказаны обстоятельства, свидетельствующие о противоправности действий Банка, повлекшие причинение ущерба истцу, то есть утрату денежных средств по его вине.

Установленные в судебном заседании обстоятельства свидетельствуют, что сотрудники Банка действовали с достаточной степенью осмотрительности, какая от них требовалась для идентификации и аутентификации клиента в соответствии с Договором и действующим законодательством, а 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).

Таким образом, ущерб, причиненный истцу, возник по вине самого истца, нарушившего условия Договора, в частности, о не разглашении реквизитов карты, пароля. Соответственно Банк не может нести ответственность по возмещению материального вреда, поскольку суд приходит к выводу, что Банк не является лицом, допустившим нарушения договорных обязательств, прав и законных прав истца.

Статьей 151 ГК РФ установлено, что 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 со [ст. 100](consultantplus://offline/ref=17BA35962AE0822EE75BD70035F29922F5BD4954CA60E4622139EB574A80E93B5A04361160D4B564ZDAAN) ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Поскольку основное требование истца о признании незаконным списание денежных средств оставлено судом без удовлетворения, то не подлежат удовлетворению и требования о компенсации морального вреда, судебных расходов, так как они являются производными от вышеуказанного основного требования.

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

РЕШИЛ:

В удовлетворении исковых требований Максимова В В к ПАО «Сбербанк» о защите прав потребителя, отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Московский городской суд через районный суд г. Москвы в течение месяца, со дня принятия решения в окончательной форме.

Судья В.В. Аганина