**РЕШЕНИЕ**

**Именем Российской Федерации**

07 декабря 2016 года г. Москва

Преображенский районный суд города Москвы в составе председательствующего судьи Гасанбековой Л.Г., при секретаре Новиковой О.Н., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело №2-8298/16 по иску Глушковой \*\*\*\* к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере \*\*\*\*, компенсации морального вреда в размере \*\*\*\*, судебных расходов по оплате юридических услуг в размере \*\*\*\*, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

Глушкова \*\*\*\* обратилась в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере \*\*\*\*, компенсации морального вреда в размере \*\*\*\*судебных расходов по оплате юридических услуг в размере \*\*\*\*, штрафа, указав в обоснование иска, что она (Глушкова \*\*\*\*) является обладателем банковской карты \*\*\*\* «Сбербанк». Данная карта является пенсионной, была привязана к сберегательной книжке истца, где истец хранила все имеющиеся у нее денежные средства. \*\*\*\* истец пришла в отделении ПАО «Сбербанк», расположенное по адресу: \*\*\*\*, чтобы положить денежные средства на телефон с банковской карты. В этом отделении у истца украли данную банковскую карту. О данном факте истцу стало известно, когда она возвращалась домой по дороге от Сбербанка, так как стали приходить смс оповещения на телефон. Истец сразу вернулась в данное отделение и объяснила свою ситуацию сотруднику, который никаких мер не предпринял. Истцу помогли заблокировать карту посторонние люди. Однако, до того как истец успела заблокировать карту, с нее сняли денежные средства в размере \*\*\*\*., без участия истца, без ее паспорта и без ее сберегательной книжки. \*\*\*\* истец обратилась в отделение Банка с заявлением о данном происшествии. \*\*\*\* истец узнала о том, что все ее сбережения были списаны. Как указывает истец, она никому не сообщала ПИН-код, не умеет пользоваться личным кабинетом и интернетом. В связи с вышеуказанными обстоятельствами, истец Глушкова \*\*\*\* просит суд взыскать в ее пользу с ответчика ПАО «Сбербанк России» денежные средств в размере \*\*\*\*, компенсацию морального вреда в размере \*\*\*\*, судебные расходы по оплате юридических услуг в размере \*\*\*\*, штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя.

Истец Глушкова \*\*\*\* в судебное заседание явилась, исковые требования поддерживаю в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности – \*\*\*\* в судебное заседание явился, иск не признал, возражал против удовлетворения иска, представил письменные возражения на иск, доводы которых поддержал в полном объеме.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы гражданского дела, суд приходит к следующим выводам.

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.

Согласно п. 1 ст. 854 ГК РФ списание денежных средств со счета банковской карты 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 ходе судебного разбирательства судом установлено, что с \*\*\*\* отношения между Глушковой \*\*\*\*, являющейся держателем банковской карты Сбербанк-Maestro Социальная, и ПАО «Сбербанк России» (далее – Банк, ПАО Сбербанк)) основываются на Заявлении Глушковой \*\*\*\* на получение карты, Условиях банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк (далее - Условия), Условиях использования карт ПАО Сбербанк (далее - Условия), Памятке Держателя международных банковских карт, Памятке по безопасности при использовании карт и Тарифах Банка, которые в совокупности являются заключенным между Клиентом и Сбербанк России Договором о выпуске и обслуживании банковских карт (далее - Договор, п. \*\*\*\* Условий).

Во исполнение заключенного Договора Истцу была выдана банковская карта Сбербанк- Maestro Социальная №\*\*\*\* и открыт счет № \*\*\*\* для отражения операций, проводимых с использованием международной дебетовой карты в соответствии с заключенным Договором.

В соответствии с п. \*\*\*\* Положения «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» №\*\*\*\*, Клиенты могут осуществлять операции с использованием платежной карты посредством кодов, паролей в рамках процедур их ввода, применяемых в качестве АСП и установленных кредитными организациями в договорах с клиентами.

Истец Глушкова \*\*\*\*. обратилась в ПАО Сбербанк за получением карты Сбербанка России.

Получив карту, истец Глушкова \*\*\*\* подтвердила свое согласие и присоединение к договору о комплексном банковском обслуживании физических лиц.

Ответчик свои обязательства исполнил, \*\*\*\* истцу Глушковой \*\*\*\* был открыт счет для проведения расчетов с использованием карты, а также истцу была выдана банковская карта №\*\*\*\* Сбербанк-Maestro Социальная. Одновременно с картой истцу был выдан запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН). Истец Глушкова \*\*\*\* была ознакомлена с Условиями выпуска и обслуживания карт (далее - Условия).

\*\*\*\* с карты истца № \*\*\*\* Сбербанк-Maestro Социальная, в устройстве самообслуживания (банкомат №\*\*\*\*) были произведены операции по карте, а именно:

- \*\*\*\* (время МСК) - перевод средств в размере \*\*\*\* со счета вклада №\*\*\*\* на карту №\*\*\*\*;

- \*\*\*\* (время МСК) сняты денежные средства в размере \*\*\*\*;

- \*\*\*\* (время МСК) - перевод средств в размере \*\*\*\* со счета вклада №\*\*\*\* на карту №\*\*\*\*;

- \*\*\*\* (время МСК) перевод средств с счета карты №\*\*\*\* на карту №\*\*\*\* \*\*\*\*открытая на имя \*\*\*\*.

В данном случае перевод денежных средств с последующим обналичиваем переведенных средств/переводом на карты третьих лиц стало возможным в связи с нарушением истцом Глушковой \*\*\*\* Условий использования карт.

В соответствии с п. \*\*\*\* Условий, Карта может быть использована для оплаты товаров и услуг, получения наличных денежных средств в кредитных организациях и через банкоматы. Возможность оплаты товара/услуги, получения наличных денежных средств определяется наличием логотипа соответствующей международной платежной системы. Услуги по проведению безналичных переводов денежных средств в филиалах Банка на счета физических и юридических лиц со Счета карты по разовым и длительным поручениям не предоставляются.

Согласно п. \*\*\*\*Условий при совершении операций по карте, расчетные документы, оформляемые с помощью карты, в случае, если они предусматривают подпись Держателя, могут быть подписаны личной подписью Держателя карты, либо составлены с использованием аналога собственноручной подписи Держателя карты: ПИН-кода, Постоянного пароля/Одноразового пароля. Держатель соглашается, что использование карты и правильного ПИН-кода, Постоянного пароля/Одноразового пароля при проведении операция является надлежащим подтверждением права Банка на проведение операции по Счету карты.

В соответствии с п. \*\*\*\* Условий Держатель обязуется:

- не сообщать ПИН-код 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;

- не совершать операции с использованием реквизитов Карты после ее сдачи в Банк или после истечения срока ее действия, а также Карты, заявленной как утраченная

Согласно п. \*\*\*\* Условий Держатель карты обязан в случае утраты карты немедленно выполнить одно из следующих действий, необходимых для блокировки карты:

- Сообщить об утрате карты в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя, и следовать полученным инструкциям. Уведомление Держателя считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контактного центра Банка, в ходе которого Держатель предоставил всю необходимую информацию для выполнения блокировки карты.

- Подать в подразделение Банка письменное заявление об утрате карты (в случае утраты карты).

- Если карта подключена к услуге «Мобильный банк» - выполнить действия, необходимые для приостановки действия карты в соответствии с Руководством по использованию «Мобильного банка».

- При наличии доступа в систему «Сбербанк Онлайн» - выполнить действия, необходимые для приостановки действия карты в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн».

В нарушении п. \*\*\*\* Условий истец Глушкова \*\*\*\*, утратив дебетовую карту \*\*\*\* обратилась с заявлением в Банк только \*\*\*\*, по истечении 2 дней с момента утраты карты.

В соответствии с п. \*\*\*\* Условий Держатель несет ответственность за все операции с картой, совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате карты в соответствии с п. \*\*\*\*Условий.

Согласно п. \*\*\*\*Условий Банк несет финансовую ответственность по операциям с картой, совершенным после получения от Держателя уведомления, направленного в соответствии с п. \*\*\*\* Условий.

Согласно п. \*\*\*\* Условий, Банк не несет ответственности в случае невыполнения Клиентом условий Договора.

В Памятке Держателя карт ПАО Сбербанк (далее - Памятка) указано: вместе с картой Держатель получает запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим для проведения операций с использованием карты в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях через операционно-кассового работника и может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях. Карта может быть выпущена без ПИН- конверта - в этом случае ПИН-код устанавливается Держателем в момент выдачи карты в подразделении Банка.

Во избежание использования карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет. При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. \*\*\*\* настоящей Памятки).

Спорные денежные средства были переведены, сняты в устройстве самообслуживания (банкомате №\*\*\*\*) расположенного по адресу \*\*\*\* с введением карты и ПИН-кода, что подтверждается лентой электронного журнала Банкомата №\*\*\*\* чек/лента УС№\*\*\*\* дата \*\*\*\*) предоставленной ответчиком.

Операции по снятию денежных средств в устройстве самообслуживания сопровождаются вводом ПИН-кода, соответственно Истец Глушкова \*\*\*\*, в нарушении Памятки хранила ПИН-код вместе с картой, тем самым предоставив возможность третьим лицам использовать карту при ее утрате.

Установив, что в ходе выполнения спорных операций необходимые данные были введены надлежащим образом, при этом блокирование карты, счета произведено не было, у банка отсутствовали основания для отказа в совершении операций по выдачи денежных средств, ввиду того, что распоряжение о перечислении денежных средств дано уполномоченным лицом.

Обязательным условием наступления ответственности за вред является наличие состава правонарушения, включающего наступление вреда, противоправность поведения и вину причинителя вреда, а также причинную связь между поведением причинителя вреда и наступившим ущербом. Отсутствие одного из элементов вышеуказанного состава правонарушения влечет за собой отказ в удовлетворении иска.

Как подтверждается предоставленными документами, все оспариваемые операции по снятию денежных средств, переводу денежных средств через Личный кабинет были осуществлены банком на основе полученных через платежную систему авторизационных запросов (ПИНов), содержание которых позволяло банку идентифицировать клиента.

Поскольку денежные средства не были заблокированы, и их размер позволял выполнить запрашиваемые операции, у банка отсутствовали правовые основания для неисполнения операции, при этом расходные операции не могут квалифицироваться как ущерб, так как при обработке авторизационных запросов Банк не имел оснований усомниться в правомерности поступившего распоряжения либо отказать в совершении операций.

До обращения истца Глушковой \*\*\*\* в Банк с просьбой заблокировать карту у ПАО Сбербанк не было права в соответствии с законодательством РФ установить не предусмотренные договором банковского счета ограничения по распоряжению денежными средствами по усмотрению Истца.

Часть 9 ст. 8 Федерального закона от 27.06.2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее - Закон № 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 года № 383-П (далее - Положение № 383-П), в п. \*\*\*\*которого отзыв распоряжения клиента осуществляется до наступления безотзывности перевода денежных средств.

Понятие безотзывности перевода денежных средств дано в Законе № 161-ФЗ, в п. 14 ст. 3 которого закреплено, что безотзывность перевода денежных средств - это его характеристика, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжении 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 383-П).

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

Судом установлено, что ответчик ПАО «Сбербанк России» не является лицом, допустившим нарушения договорных обязательств, прав и законных прав истца.

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

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.

Таким образом, суд полагает необходимым обратить внимание на то, что требования о взыскании денежных средств истцу Глушковой Н.Н. необходимо предъявлять к лицам, на счета которых были перечислены денежные средства.

Судом установлено, что Банк осуществил операцию по выдачи денежных средств на основании данных карты клиента, указанных клиентом при получении денежных средств через ATM.

В соответствии с Условиями Банк не несет ответственности в случае если информация о карте, ПИН-коде, Контрольной информации Клиента, Идентификаторе пользователя, паролях системы «Сбербанк Онлайн» станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

Согласно ст. 12 ГПК РФ, гражданское судопроизводство осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон.

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

В соответствии со ст. 67 ГПК РФ, суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем и полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств.

Принимая во внимание вышеизложенные обстоятельства, оценив собранные по делу доказательства в соответствии со ст. 67 ГПК РФ, суд приходит к выводу об отказе в удовлетворении иска Глушковой \*\*\*\* к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере \*\*\*\*, компенсации морального вреда в размере \*\*\*\*, судебных расходов по оплате юридических услуг в размере \*\*\*\*, штрафа

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 56, 67, 194-199 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л :

В удовлетворении исковых требований Глушковой \*\*\*\* к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере \*\*\*\*, компенсации морального вреда в размере \*\*\*\*., судебных расходов по оплате юридических услуг в размере \*\*\*\*., штрафа – отказать.

Решение суда может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца со дня изготовления решения в окончательной форме.

*Полный текст решения изготовлен 12 декабря 2016 года.*

Судья Л.Г. Гасанбекова