Судья суда первой инстанции: Трефилов С.А. Дело № 11-34108/13

**А П Е Л Л Я Ц И О Н Н О Е О П Р Е Д Е Л Е Н И Е**

14 октября 2013 года г. Москва

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе

Председательствующего Зенкиной В.Л.,

судей Анашкина А.А., Сибул Ж.А.,

при секретаре Абалакине А.Р.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Анашкина А.А.,

дело по апелляционной жалобе Успенской Т.В.

на решение Зеленоградского районного суда г. Москвы от 13 августа 2013 года, которым постановлено:

В удовлетворении иска Успенской Т. В. к Открытому акционерному обществу «Сбербанк России» о защите прав потребителя отказать.

УСТАНОВИЛА:

Успенская Т.В. обратился в суд с иском к ОАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя. В обоснование исковых требований истец указала, что \*\*\* примерно в \*\*ей на сотовый телефон поступило СМС-сообщение с короткого номера \*\*\* Сбербанка России о списании денежных средств на сумму \*\*\* и введении одноразового пароля. После получения сообщения истец связалась со специалистом «горячей линии» Сбербанка России и сообщила о том, что по ее счету проводятся мошеннические действия в системе Сбербанк-Онлайн. После входа в систему истец обнаружила исчезновение срочного вклада «Особый» на сумму \*\*\* и перевод с банковской карты денежных средств в размере \*\*\* на счет иной банковской карты неизвестного истцу лица, о чем сообщила сотруднику «горячей линии» и дала согласие на блокировку карты. \*\*\*\* истец обратилась в банк с заявлением о возврате денежных средств, поскольку согласие на перевод денежных средств ей не подтверждался, однако, сотрудники банка сообщили, что перевод денежных средств в размере \*\*\* осуществлен. Согласно устным сведениям представителя службы безопасности банка, внутреннее расследование подтвердило, что с \*\*\* истца не вводился пароль для подтверждения спорной операции. \*\*\* истцу на электронную почту пришло письмо из Сбербанка России об отказе в возврате денежных средств по спорной транзакции, поскольку введенный постоянный и одноразовый пароль являются аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов. По мнению истца, ответчик оказал истцу ненадлежащую услугу по договору банковского счета, а также предоставил недостоверную и недостаточную информацию о важных свойствах указанной услуги, в связи с чем, просила взыскать с ответчика неправомерно списанные с банковской карты денежные средства в размере \*\*\*., проценты в размере \*\*\*., штраф в размере \*\*\*., компенсацию морального вреда в размере \*\*\*

Определением суда от 29 июля 2013 года к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, привлечен Гребешков В.М., на счет которого были переведены денежные средства.

В судебном заседании истец Успенская Т.В. и ее представитель Перерва А.П. на исковых требованиях настаивали.

Представители ответчика ОАО «Сбербанк России» Субраков Е.М., Дрожжина Е.И. в судебном заседании исковые требования не признали.

Третье лицо Гребешков В.М. в судебное заседание не явился, извещался в установленном законом порядке.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого просит Успенская Т.В. по доводам апелляционной жалобы, в частности потому, что вход в систему «Сбербанк Онлайн» был произведен не с ее \*\*\*, распоряжений на перевод денег она не давала; поскольку денежные средства были списаны помимо воли истицы, банк должен нести материальную ответственность за действия третьих лиц; истцу была оказана ненадлежащая услуга по договору банковского вклада, выразившаяся в не сохранении денежных средств на счете и списании без согласия истца.

Успенская Т.В. и ее представитель по ордеру Перерва А.П. в заседание судебной коллегии явился, доводы жалобы поддержали.

Представитель ОАО «Сбербанк России» по доверенности Субраков Е.М. явился, доводы жалобы не признал.

Судебная коллегия, проверив материалы дела, выслушав Успенскую Т.В., ее представителя по ордеру Перерву А.П., представителя ОАО «Сбербанка России» по доверенности Субракова Е.М., изучив жалобу, находит решение законным и обоснованным, а жалобу не подлежащей удовлетворению по следующим основаниям

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 усмотрению.

В соответствии со ст. 849 ГК РФ Банк обязан зачислять поступившие на счет клиента денежные средства не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен договором банковского счета. 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.

В соответствии со ст. 847 ГК РФ, права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счета, удостоверяются клиентом путем представления банку документов, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счета. Клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление. 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, кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Обстоятельства дела судом установлены верно.

Судом установлено и следует из материалов дела, что \*\*\* Кузьмина (Успенская) Т.В. обратилась в Сберегательный Банк Российской Федерации с заявлением на получение международной дебетовой карты Сбербанка России в рамках договора банковского обслуживания \*\*\*, а также с заявлением на банковское обслуживание, копия которого приобщена к материалам гражданского дела. Согласно данному заявлению истец подтвердила свое согласие с «Условиями банковского обслуживания физических лиц Сбербанком России ОАО» и обязалась их выполнять, о чем свидетельствует ее подпись в заявлении.

\*\*\* между Кузьминой (Успенской) Т.В. и ОАО «Сбербанк России» заключен договор \*\*\* о вкладе \*\*\*

\*\*\* для входа в систему \*\*\* Успенской Т.В. в банкомате получен идентификатор и пароль для входа в систему, а также разовый пароль, что подтверждается выпиской из ленты банкомата.

Согласно справке о состоянии вклада за период \*\*\*. счет \*\*\*., выплаченная сумма \*\*\*

Из отчета по счету карты (номер счета карты \*\*\*) за период с \*\*\*, что \*\*\* через \*\*\* на счет карты ХХХХ ХХХХ ХХХХ Х\*\*\*\* перечислены денежные средства в размере \*\*\*., и \*\*\* с указанной карты осуществлен перевод денежных средств в размере \*\*\*., что также подтверждается протоколом закрытия вклада и переводе \*\*\* в \*\*\* остатка средств на карту \*\*\* \*\*\*на сумму \*\*\*., протоколом перевода \*\*\* частному лицу \*\*\*. со счета карты \*\*\* на карту \*\*\* денежных средств в размере \*\*\*

Согласно стенограмме по входящему звонку, Успенская Т.В. обратилась в ОАО «Сбербанк России» \*\*\* в устной форме о спорной операции по снятию со счета суммы \*\*\*

Из ответа ОАО «Сбербанк России» на заявление истца следует, что \*\*\* проведены операция \*\*\* по переводу с карты \*\*\* на карту \*\*\* денежных средств в размере \*\*\*, и операция \*\*\* перевода со счета сберегательной книжки на карту \*\*\* денежных средств, подтвержденные постоянным и одноразовым паролем, который согласно условиям предоставления услуги \*\*\* является аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с банком. В связи с чем, основания для возврата денежных средств по оспоренным операциям отсутствуют.

Из представленного истцом списка СМС-сообщений с мобильного телефона Успенской Т.В. следует, что \*\*\* в \*\*\* выполнен вход в систему \*\*\* \*\*\* направлены реквизиты карты списания и карты зачисления на сумму 100000 руб., пароль для подтверждения операции – 27011\*\*\* поступила заявка на блокировку карты, номер карты \*\*\*, причина блокировки - Карта потеряна и пароль для подтверждения операции - \*\*\*

Факт перечисления денежных средств \*\*\* со счета истца Успенской Т.В. на счет третьего лица Владимира Михайловича Г. с использованием идентификатора, т.е. через систему \*\*\*, подтверждается протоколом совершения операции.

Согласно информации, представленной ОАО «Сбербанк России», о проведении операций по банковской карте \*\*\*, принадлежащей Успенской Т.В., за \*\*\*: \*\*\* осуществлен перевод (приход) денежных средств со счета \*\*\*, принадлежащего Успенской Т.В. через \*\*\*, на сумму \*\*\*., \*\*\* осуществлен перевод (расход) на банковскую карту \*\*\* держателя Гребешкова В. М. на сумму \*\*\*

Далее денежные средства с карты Гребешкова В.М. сняты \*\*\*, запрос Успенской Т.В. на блокировку карты поступил \*\*\*

В соответствии с Условиями банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» данные условия и заявление на банковское обслуживание, надлежащим образом заполненное и подписанное клиентом, в совокупности являются заключенным между клиентом и ОАО «Сбербанк России» договором банковского обслуживания. 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. При предоставлении услуг в рамках договора идентификация клиента банком осуществляется, в том числе, при проведении операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» - на основании введенного идентификатора пользователя; клиент считается идентифицированным в случае соответствия идентификатора пользователя, введенного клиентом в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», идентификатору пользователя, присвоенному клиенту и содержащемуся в базе данных банка, а аутентификация клиента банком осуществляется при проведении операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» - на основании постоянного пароля и/или одноразовых паролей. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в подразделениях банка, через устройства самообслуживания, систему «Мобильный банк», систему «Сбербанк ОнЛ@йн» с использованием предусмотренных условиями банковского обслуживания средств его идентификации и аутентификации.

Согласно п.3.24 Условий использования банковских карт ОАО «Сбербанк России» держатель несет ответственность за все операции с картой, совершенные по дату получения банком устного сообщения об утрате карты включительно, при условии подачи в банк письменного заявления об утрате карты в течение трех календарных дней с даты устного обращения.

В соответствии с Порядком предоставления ОАО «Сбербанк России» услуг по проведению банковских операций через удаленные каналы обслуживания (устройства самообслуживания Банка, систему «Сбербанк ОнЛ@йн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка) для целей проведения операций по счетам клиента через удаленные каналы обслуживания, клиенту открывается счет карты в рублях, к которому выпускается карта. С использованием карты клиент получает возможность совершать определенные договором операции по своим счетам и вкладам в банке через удаленные каналы обслуживания. В случае если у клиента уже имеется действующая основная дебетовая банковская карта ОАО «Сбербанк России», выпущенная к счету в рублях, данная карта может быть использована в качестве средства доступа к проведению операций через удаленные каналы обслуживания. Банк предоставляет клиенту услуги дистанционного доступа к своим счетам карт и вкладам и банковским услугам с использованием мобильной связи («Мобильный банк») при наличии технической возможности, а также соответствующего соглашения между банком и оператором сотовой связи. Услуги «Мобильного банка» предоставляются, в том числе, до закрытия счета карты либо счета по вкладу, с которого списывается плата за «Мобильный банк». Для отправки клиенту одноразовых паролей и подтверждений об операциях в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» используется номер мобильного телефона клиента, зарегистрированный в «Мобильном банке» по картам. Блокировка, разблокировка клиентом доступа к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется через Контактный Центр Банка послу осуществления надлежащей идентификации и аутентификации клиента, предусмотренной договором. Клиент соглашается 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.

Разрешая исковые требования по существу, суд правомерно применил к спорным правоотношениям положения указанных выше правовых норм и пришел к обоснованным выводам, что факт надлежащего исполнения ответчиком ОАО «Сбербанк России» обязательств по договору, все операции по списанию денежных средств со счета истца Успенской Т.В., в том числе \*\*\*, выполнены банком по распоряжению клиента с помощью полученного истцом идентификатора и пароля, доказательств обратного представлено не было, также как не представлено сведений о результатах предварительного расследования в виде установленной вины ОАО «Сбербанк России». При указанных обстоятельствах суд законно отказал в удовлетворении исковых требований в полном объеме

Данные выводы основаны судом на материалах дела, к ним он пришел в результате обоснованного анализа письменных доказательств, которым дал надлежащую оценку в соответствии с положениями ст. 67 ГПК РФ.

Доводы апелляционной жалобы о том, что вход в систему «Сбербанк Онлайн» был произведен не с IР адреса истца и распоряжений на перевод денег она не давала; что истцу была оказана ненадлежащая услуга по договору банковского вклада, выразившаяся в не сохранении денежных средств на счете и списании без согласия истца; поскольку денежные средства были списаны помимо воли истицы, банк должен нести материальную ответственность за действия третьих лиц, коллегия находит несостоятельными, поскольку банк при поступлении распоряжений от имени истицы действовал в соответствии с предусмотренной процедурой проверки идентификации истицы и на момент выполнения распоряжений по направлению денежных средств сомнений в наличии воли истицы на таком распоряжении средствами у банка не имелось, каких-либо нарушений процедуры распоряжения деньгами истицы со стороны банка, суду представлено не было.

Суд с достаточной полнотой исследовал все обстоятельства дела, дал надлежащую оценку представленным доказательствам, выводы суда не противоречат материалам дела, юридически значимые обстоятельства по делу судом установлены правильно, нормы материального права судом применены верно. Оснований для отмены решения суда не имеется.

Руководствуясь ст. ст. 328, 329 ГПК РФ, судебная коллегия

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

Решение Зеленоградского районного суда г. Москвы от 13 августа 2013 года оставить без изменения, апелляционную жалобу Успенской Т.В. - без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: