Судья: Полякова А.Г.

№ 33-13088

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

20 апреля 2015 г. Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего: Пильгуна А.С.,

судей Грибовой Е.Н., Кочергиной Т.В.,

при секретаре Ляховой М.С.,

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по докладу судьи Кочергиной Т.В. по апелляционной жалобе Бурова И.А. на решение Тимирязевского районного суда города Москвы от 09 декабря 2014 года, которым постановлено: в удовлетворении исковых требований Бурову И.А. к ОАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя - отказать,

установила:

Буров И.А. обратился в суд с иском к ОАО «Сбербанк России», и просил обязать возместить сумму операции, совершенной без его согласия, как клиента, в размере <…> руб.; взыскать проценты за пользование чужими денежными средствами <…>руб., взыскать штраф в соответствии с п. 6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей», указывая, что он является держателем трех банковских карт ОАО «Сбербанк России» с номерами, оканчивающимися на <…> (пенсионная), <…> (зарплатная), <…> (кредитная).

<…> г. на принадлежащий истцу номер пришло смс- сообщение от «мобильного банка» о запросе на подключение номера телефона 8-<…> и необходимости введения пароля для подтверждения указанного действия. Пароль истец не ввел, согласие на подключение данного номера не давал. На номер истца стали поступать сообщения от «мобильного банка» о снятии сумм с пенсионной карты и зарплатной карты. Каждое из сообщений заканчивалось указанием подтвердить согласие на проведение данной операции, что истцом сделано не было. Заблокировать карту по телефонному номеру ответчика, истцу не удалось. <…> г. после 00.30 час., истец дозвонился ответчику, после чего ему поступило сообщение о блокировке карты. При обращении <…> г. к ответчику ему было сообщено, что заблокирована только кредитная карта. На обращение истца ответчик сообщил о том, что все действия банка корректно получено и исполнено распоряжение на безналичную оплату услуг. Истец считает, что в результате проверки по его заявлению ответчик не исследовал (не сравнил) некоторые операции по пенсионной карте, не было объяснено, почему к банку был присоединен чужой номер телефона без дополнительного подтверждения держателя карты, а операции были совершены при отсутствии окончательного их подтверждения со стороны истца и при невозможности заблокировать карты. Кроме того, в последующем, ответчик дополнительно сообщил, что средства для доступа к счетам через систему самообслуживания оказались на руках третьих лиц. Истец считает, что ответчиком были нарушены положения ч. 4, 8, 13,15 ст. 9, ч ФЗ «О национальной платежной системе», ст.ст. 8, 10 ФЗ «О защите прав потребителей», в результате чего истец лишился денежных средств.

Представитель истца в судебном заседании исковые требования поддержал.

Представитель ответчика в судебном заседании возражал против удовлетворения иска.

Судом постановлено обжалуемое решение, об отмене которого просит Буров И.А. по доводам апелляционной жалобы.

Проверив материалы дела, выслушав объяснения явившихся лиц , обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия оснований к отмене решения суда не находит.

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.

Как было установлено судом и следует из материалов дела, Буров И.А. является держателем банковских карт ОАО «Сбербанк России» с номерами, оканчивающимися на <…> (пенсионная), <…> (зарплатная), <…> (кредитная).

Буров И.А. обратился к ОАО «Сбербанк России» с заявлением, в котором указал, что на его мобильный телефон с номер 900 поступило смс-сообщение о том, что его банковская карта заблокирована, информацию можно получить по номеру телефона 8 -<…>. Позвонив по указанному номеру, оператор Новиков А.С. объяснил, что произошел сбой в системе мобильного банка и для разблокировки карты ему необходимо пойти в банкомат, связаться с ним и произвести действия, которые будут ему указаны. Истец пошел в банкомат и по указанию вышеназванного человека подключил к своему мобильному банку номер телефона 8-<…>, после чего со всех карт у него началось списание денежных средств, на которое он своего согласия не давал.

<…> г. в 18.44 час. в устройстве самообслуживания (банкомат) по адресу: <…>, с использованием зарплатной квартиры истца <…> была подключена услуга «Мобильный банк» к телефонному номеру 7<…>. Подключение было подтверждено введением правильного ПИН-кода, потом распечатан чек с логином и паролем для входа в систему «Сбербанк Онлайн».

<…> г. в 19.33 час. с использованием логина и постоянного пароля карты <…> был осуществлен вход с «Сбербанк Онлайн» в личный кабинет истца. На его оба номера, которые он подключил: <…> и <…> было направлено уведомление о входе в систему. О проводимых операциях по списанию денежных средств истцу на оба номера приходила необходимая информация с паролями для подтверждения ее совершения. После подтверждения пароля были списаны денежные средства с пенсионной карты на общую сумму <…> руб. После обращения истца к ответчику банком были заблокированы номер телефона <…> , постоянный логин и пароль для входа в «Сбербанк Онлайн».

Как следует из материалов дела, истец подключил к своему мобильному банку посторонний номер телефона, сообщил неизвестному лицу свои логин и пароль для входа в систему «Сбербанк Онлайн», после чего с его карт были сняты денежные средства.

Согласно п. 11.1 Условий Система «Сбербанк ОнЛ@йн» - услуга дистанционного доступа Держателя к своим счетам карт и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком Держателю через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

Предоставление Держателю услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется в соответствии с Договором, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк ОнЛ@йн», размещаемым на веб-сайте Банка (п. 11.4 Условий).

Доступ Держателя к услугам системы «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, которые Держатель может получить одним из следующих способов (п. 11.6 Условий):

• идентификатор пользователя и постоянный пароль - через устройство самообслуживания с использованием своей основной Карты. Операция получения идентификатора пользователя и постоянного пароля подтверждается ПИН-кодом;

• идентификатор пользователя - через удаленную регистрацию на сайте Банка с использованием своей основной Карты;

• постоянный пароль-с использованием номера мобильного телефона, подключенного Держателем к услуге «Мобильный банк»;

• идентификатор пользователя - через Контактный Центр Банка (при условиисообщения Держателем номера своей Карты Банка и корректной Контрольной информации Держателя).

Операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» Держатель подтверждает одноразовыми паролями, которые вводятся при совершении операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн». Одноразовые пароли Держатель может получить (п.11.7 Условий):

• через устройство самообслуживания Банка с использованием своей основной Карты Банка. Операция получения одноразовых паролей подтверждается ПИН-кодом;

• в CMC-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона,подключенного Держателем к услуге «Мобильный банк» (при выборе данногоспособа получения одноразового пароля в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»).

Необходимость подтверждения операции одноразовым паролем и тип одноразового пароля для подтверждения операции определяет Банк и доводит данную информацию до Держателя путем отображения информации в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» при совершении операции.

Держатель соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, признаются Банком и Держателем равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде. Держатель соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Держателя и совершение операции в такой системе (п.11.8 Условий).

Для отправки Держателем одноразовых паролей и подтверждений об операциях в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» используется номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в «Мобильном банке». Отправка Банком Клиенту СМС-сообщений, содержащих одноразовые пароли, осуществляется в рамках услуги «Мобильный банк», (п. 11.14 Условий).

Согласно Руководству по использованию «Сбербанк ОнЛ@йн», размещаемому на веб¬сайте Банка, возможно получить доступ к «Сбербанк ОнЛ@йн», зарегистрировавшись на странице входа Сбербанк Онлайн и сделать это можно, не выходя из дома. Для этого потребуется только карта Банка и телефон, на который подключена услуга «Мобильный банк».

На телефонные номера <…> и <…> банком направлялась информация о проводимых операциях и пароли для их подтверждения:

Всего было списано <…> рублей с карты Истца Сбербанк-Maestro Социальная № <…> (с карты для зачисления пенсии).

По результатам проведенной проверки установлено, что с использованием системы Сбербанк ОнЛ@йн совершены операции безналичной оплаты услуг компании MONEY.MAIL.

При проведении операций в системе Сбербанк ОнЛ@йн были использованы правильный логин, постоянный и одноразовые пароли, которые согласно Условиям предоставления услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» являются аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с Банком.

При совершении оспоренных операций на мобильные телефоны № <…> и № <…>, зарегистрированные в базе данных банка, направлялись SMS-сообщения, содержащие информацию о параметрах операций и пароли для их подтверждения.

Таким образом, Банком были получены и корректно исполнены распоряжения на безналичную оплату услуг компании MONEY.MAIL.

Далее оспариваемые операции проводились через услугу «Мобильный банк» телефонного номера <…>, с которого в Банк направлялись запросы о подтверждении операций перевода денежных средств.

На телефонные номера <…> и <…> банком направлялась информация о проводимых операциях, которые проведены в период времени с <…> г. в 20:13 по <…> г. в 00:26 Московского времени.

Согласно п.п.10.15, 10.16 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.

-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.

Разрешая исковые требования, суд с учетом установленных по делу обстоятельств и правоотношений сторон, а также закона подлежащего применению по данному делу ст.ст. 421, 845 Гражданского кодекса Российской Федерации, обоснованно пришел к выводу об отказе в их удовлетворении. При этом суд верно исходил из того, что истцом вопреки положениям ст. 56 ГПК РФ, доказательств относительно незаконных действий банка не представлено, судом не добыто.

В связи с тем, что были использованы персональные средства доступа и от имени Истца давались распоряжения, Банк не имел оснований отказать в проведении операций.

Заявления об отключении от «Мобильного банка» конкретного номера телефона, об отключении услуги «Мобильный банк», о расторжении Договора на момент совершения операции в Банк не поступали. Таким образом, услуга «Мобильный банк» действовала в соответствии с условиями договора, и Банк осуществлял денежные переводы при поступлении соответствующих запросов с телефонного номера, подключенного к услуге «Мобильный банк».

Таким образом, Банком были получены и корректно исполнены распоряжения на безналичную оплату услуг компании ОАО «Вымпел Ком» для оплаты мобильной связи телефонов <…> и <…>.

Оспариваемые операции проведены до сообщения Истца 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.

Кроме того, как было верно указано судом, операционист Контактного центра, проводивший операцию по блокировке карт, действовал в соответствии с должностной инструкцией, которая предполагает полную идентификацию личности клиента при обращении, перед блокировкой карт. Таким образом, 13.02.2014г. в период времени с 00:27 по 00:29 банком были блокированы карты № ХХХХ ХХХХ ХХХХ Х501 26, № ХХХХ ХХХХ XXXI 5857 и № ХХХХ ХХХХ ХХХ9 <…>, что подтверждается распечаткой смс-сообщений, отправленных Банком на номер телефона Истца.

Так же оператором Контактного центра была проведена блокировка телефонного номера <…>, блокированы постоянный логин и пароль для входа в «Сбербанк ОнЛ@йн».

Истцом операции проведены с использованием Его персональных средств доступа (карта, ПИН-код, постоянный логин, пароли), в соответствии с условиями Договора.

Судебная коллегия с выводами суда первой инстанции соглашается, поскольку они основаны на правильном применении норм материального и процессуального права и представленных сторонами доказательствах, которые всесторонне и тщательно исследованы судом и которым судом в решении дана надлежащая правовая оценка.

Доводы изложенные в апелляционной жалобе не содержат обстоятельств и оснований, предусмотренных ст. 330 ГПК РФ, для отмены решения в апелляционном порядке, по существу ее доводы сводятся к переоценке обстоятельств, и не могут служить основанием для отмены решения суда, нарушений норм материального и процессуального законодательства, влекущих отмену решения, по делу не установлено.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 328, 329 ГПК РФ, судебная коллегия,

ОПРЕДЕЛИЛА:

решение Тимирязевского районного суда города Москвы от 09 декабря 2014 года, апелляционную жалобу Бурова И.А. - без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: