Судья Трофимович К.Ю. Дело № 33-13818

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

30 марта 2017 года

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Гербекова Б.И.,

судей Артюховой Г.М., Кнышевой Т.В.

при секретаре Курбановой М.А.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Артюховой Г.М.

дело по апелляционной жалобе Корсаковой А.Д. на решение Преображенского районного суда города Москвы от 13 декабря 2017 года, которым постановлено:

В иске Корсаковой А.Д. к ПАО Сбербанк РФ» о защите прав потребителей, взыскании убытков, компенсации морального вреда, судебных расходов, штрафных санкций - отказать.

УСТАНОВИЛА:

Истец Корсакова А.Д. обратилась в суд с иском к ответчику ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителей, взыскании суммы ущерба в размере 314372 рублей, компенсации морального вреда в размере 30 000 рублей, услуг представителя в размере 35000 рублей, штрафа, мотивируя исковые требования тем, что 24 февраля 2016 года между сторонами был подписан договор о вкладе «Управляй», в соответствии с которым банк принял от истца денежные средства в сумме и в валюте согласно условиям договора. 22 февраля 2017 года истец обратилась в банк с просьбой пролонгировать договор, однако обнаружилось, что 23 марта 2016 года произошло списание денежных средств со счета истца в размере 290000 рублей на неизвестный истцу счёт. Истец не подключала и не пользовалась системой «Сбербанк Онлайн», номер мобильного телефона истцу не принадлежит и истец им не пользовалась, обязанность по сохранению денежных средств на счете в силу закона возложена на банк, никаких распоряжений о снятии денежных средств со стороны истца в банк не поступало, списание денежных средств стало возможным в результате не обеспечения ответчиком технической защищенности индивидуальной банковской карты истца. Истец неоднократно обращалась к ответчику с просьбой разобраться с данной ситуацией и вернуть истицу денежные средства, однако, до настоящего времени требования истца не были удовлетворены. Действиями ответчика были нарушены права истца, предусмотренные нормами ФЗ «О защите прав потребителей».

Истец Корсакова А.Д. и ее представитель в судебное заседание явились, иск поддержали в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО» Сбербанк РФ» в судебное заседание явился, иск не признал, представил письменные возражения на иск.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого просит Корсакова А.Д. по доводам апелляционной жалобы.

Представитель ПАО «Сбербанк РФ», извещенный о рассмотрении дела, в суд апелляционной инстанции не явился, в соответствии со ст. 167 ГПК РФ судебная коллегия считает возможным рассмотреть дело в его отсутствие.

Выслушав объяснения Корсаковой А.Д., ее представителя по доверенности Безродного А.Г., поддержавших доводы апелляционной жалобы, проверив материалы дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований для отмены решения суда первой инстанции, постановленного в соответствии с требованиями закона и фактическими обстоятельствами дела.

В соответствии со ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с [обычаями делового оборота](consultantplus://offline/ref=F8F469DC38592AAA2576E21D6DDFF34A9DDE36DF27CF7B519E027C51E1191446BD6F12D2681BAC51h3I6G) или иными обычно предъявляемыми требованиями.

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).

В судебном заседании установлено, что истец Корсакова А.Д. является вкладчиком и держателем карты ОАО «Сбербанк России» и отношения между сторонами основываются на Условиях банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России», 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, таким образом, акцептует сделанное предложение. В рамках заключенного договора банковского обслуживания № \*\*\* истцу была выдана карта Maestro Социальная. Кроме того, истец является держателем вклада «Управляй». Согласно условиям договора обязательным условием для заключения является наличие у клиента счета карты в рублях, к которому выпускается карта (п. 1.9 Условий). Действие договора распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения договора, а также на вклады, обезличенные металлические счета, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные услуги (п. 1.10 Условий).

В силу ст. 845 ГК РФ банк обязался 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, при этом 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. 1.2 Условий клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Мобильный банк» и систему «Сбербанк ОнЛ@йн». Услуга «Сбербанк Онл@йн» - услуга дистанционного доступа клиента к своим счетам/вкладам и другим продуктам в банке, предоставляемая банком клиенту через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (п. 3.2 Условий). Услуга «Мобильный банк» - услуга дистанционного доступа клиента к своим счетам/вкладам и другим продуктам в банке, предоставляемая банком клиенту с использованием мобильной связи по номеру мобильного телефона.

Средства доступа клиента к своим счетам/вкладам посредством «Мобильного банка», Сбербанк ОнЛ@йн», установлены как набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации клиента через удаленные каналы обслуживания. Средством доступа к услуге «Мобильный банк» является номер мобильного телефона, к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» - идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль, одноразовые пароли.

Согласно пункту 4.9. Условий 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, определенных договором.

Согласно Условиям документы, оформленные при совершении операций по карте, могут быть подписаны личной подписью держателя либо составлены с использованием аналога собственноручной подписи держателя: ПИНа, кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты, постоянного/одноразового пароля.

Такая возможность прямо предусмотрена положением п. 3 ст. 847 ГК РФ.

Таким образом, 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, определенных договором. Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение клиента к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» путем получения Идентификатора пользователя и постоянного пароля (через устройство самообслуживания банка с использованием карты и вводом ПИНа, самостоятельно через удаленную регистрацию на сайте банка или через контактный центр банка) (п.п. 1.3, 3.7 Условий).

Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

В соответствии с п. 3.9 Условий 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. Указанные 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 ДБО, 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. Держатель соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения клиентом операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию держателя и совершение операции в такой системе (п. 3.9 Условий).

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 ее передаче через сеть Интернет. При этом банк не несет ответственность за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц. В соответствии с п. 3.6 Условий подключение держателя к услуге «Сбербанк Онл@йн» осуществляется при условии наличия у держателя действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк».

С доводами истца о том, что она не подключала и никогда не пользовалась системой «Сбербанк ОнЛ@йн», никаких распоряжений на списание денежных средств от истца в банк не поступало, номер мобильного телефона истцу не принадлежит, банк ненадлежащим образом исполнил свои обязательства и не обеспечил технической защищенностью индивидуальную банковскую карту истца суд не согласился, указывая, что из материалов дела следует, что к счету банковской карты Корсаковой А.Д. была подключена услуга мобильный банк номер \*\*\*. Предоставление указанной услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации клиента (п. 3.7 Условий). Без использования имеющихся у клиента идентификатора пользователя и паролей вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможен.

24.03.2015 года истцом с использованием устройства самообслуживания банкомата №\*\*\* с использованием карты, следовательно введением ПИН-кода, который является аналогом собственноручной подписи, был получен идентификатор пользователя и постоянный пароль.

Как указывает ответчик, без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и/или 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 «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможно. Вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» возможен через интернет-браузер или мобильное приложение «Сбербанк ОнЛ@йн», которое устанавливается на мобильное устройство.

23 марта 2016 года произошла регистрация в системе «Сбербанк. Онл@йн» в мобильном приложении. Для входа в Систему «Сбербанк Онлайн» необходимо пройти процедуру регистрации мобильного приложения. В соответствии с руководством пользователя системы «Сбербанк ОнЛ@йн» операции, совершенные в мобильном приложении, не требуют дополнительного подтверждения одноразовым паролем. После отправки запроса на перевод средств, для подтверждения перевода система «Сбербанк ОнЛ@йн» выводит на экран приложения реквизиты операции и предлагает пользователю внимательно проверить реквизиты платежа и, при отсутствии расхождений, подтвердить платеж, нажав кнопку «подтвердить». Учитывая, что система «Сбербанк ОнЛ@йн» установила корректность ввода принадлежащего клиенту идентификатора, клиент непосредственно сам авторизовался в системе либо нарушил предусмотренную п. 3.20.1 Условия обязанность и предоставил третьим лицам доступ к конфиденциальной информации, используя которую неустановленное лицо произвело спорные операции. Таким образом, через систему «Сбербанк Онл@йн» 23.03.2016 года была проведена 1 операция по переводу денежных средств с вклада истца «Управляй» на счет карты третьего лица, открытый на имя Котовой Ю.М.

Суд пришел к выводу о том, что на момент совершения спорных операций банк не располагал сведениями о компрометации карты /идентификатора/ постоянного пароля / одноразовых паролей.

В свою очередь, при отсутствии каких-либо сообщений о компрометации карты либо средств доступа к системе, банк не имел права в соответствии с пунктом 3 статьи 845 ГК РФ и заключенным с клиентом договором установить непредусмотренные договором банковского счета ограничения по распоряжению денежными средствами по своему усмотрению, а именно: отказать в проведении операций по карте. Операции банком были проведены до сообщения истца о предполагаемом мошенничестве, при этом банк не располагал информацией об имеющейся у истца 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.

Таким образом, согласившись с Условиями банковского обслуживания, клиент принимает на себя ответственность за все операции, проводимые в том числе через систему Сбербанк ОнЛ@йн" с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств его идентификации и аутентификации.

Отказывая в удовлетворении исковых требований, суд не согласился с доводами истца о том, что она не пользовалась системой «Сбербанк Онлайн», поскольку они противоречат собранным по делу доказательствам.

Положения договора содержат однозначные сведения и подтверждают, что истец была ознакомлена со всеми условиями договора. При осуществлении спорных операций банк принял надлежащие меры, обеспечивающие безопасность используемых им программно-аппаратных средств, исключил возможность получения одноразовых паролей, направленных на номер мобильного телефона клиента, посторонним лицам, что исключает ответственность банка за проведение спорных операций. При этом ни законом, ни договором на банк не возложена обязанность возмещения похищенных со счетов денежных средств в отсутствии доказательств виновных действий банка. Ответственность банка за совершение операций по счету неуполномоченными лицами с использованием реквизитов карты, а также идентификатора, постоянного пароля и иных идентификационных признаков не предусмотрена ни договором, ни нормами действующего законодательства, регулирующими спорные правоотношения.

Банк действовал правомерно, в соответствии с условиями договора, заключенного с клиентом, а также нормами гражданского законодательства РФ.

Суд не усмотрел в действиях банка неосновательного обогащения, указывая, что истец не лишена права предъявить требования о возврате денежных средств к лицу, на счет которого были перечислены денежные средства (к третьему лицу).

Суд указал, что поскольку основное требование истца Корсаковой А.Д. о признании незаконным списание денежных средств не подлежит удовлетворению, производные требования истца о взыскании компенсации морального вреда, судебных расходов, штрафных санкций также удовлетворению не подлежат.

Изложенные выводы следуют из анализа всей совокупности представленных сторонами и исследованных судом доказательств, которые суд оценил в соответствии с правилами ст. 67 ГПК РФ. Мотивы, по которым суд пришел к данным выводам, подробно изложены в решении суда. Судебная коллегия не находит оснований не согласиться с ними.

Доводы апелляционной жалобы повторяют доводы, изложенные в исковом заявлении и при рассмотрении дела судом первой инстанции. Эти доводы были предметом рассмотрения суда первой инстанции, им дана надлежащая оценка, подробно изложенная в решении суда, с которой согласилась судебная коллегия. Они не опровергают выводы суда первой инстанции, в жалобе не содержатся обстоятельства, которые нуждались бы в дополнительной проверке, доводы жалобы направлены на иную оценку исследованных судом первой инстанции доказательств. Тот факт, что суд не согласился с доводами истца, иным образом оценил доказательства и пришел к иным выводам, не свидетельствует о неправильности решения и не может служить основанием для его отмены.

При таких обстоятельствах, судебная коллегия считает, что все обстоятельства по делу судом были проверены, изложенные в решении выводы суда первой инстанции соответствуют собранным по делу доказательствам, они не опровергаются доводами апелляционной жалобы, которая не содержит предусмотренных ст.330 ГПК РФ оснований для отмены или изменения решения суда в апелляционном порядке.

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

ОПРЕДЕЛИЛА:

Решение Преображенского районного суда города Москвы от 13 декабря 2017 года оставить без изменения, апелляционную жалобу – без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: