Судья: Васильева Е.В. Гр. д. № 33-14953/2014

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

22 мая 2014 года Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе: председательствующего Шубиной И.И.,

и судей Вьюговой Н.М., Баталовой И.С.

при секретаре Фомичевой А.В.

рассмотрев в открытом судебном заседании по докладу судьи Баталовой И.С.

гражданское дело по апелляционной жалобе Усова В.В. на решение Лефортовского районного суда г. Москвы от 04 февраля 2014 года, которым постановлено:

В иске Межрегионального движения в защиту прав потребителей «Потребители.РУ» в интересах Усова В.В. к ОАО «Сбербанк России» о нарушении прав потребителя финансовых услуг отказать

**установила:**

Межрегиональное движение в защиту прав потребителей «Потребители.РУ» обратилось в суд в интересах Усова В.В. с иском к ОАО «Сбербанк России», с учетом уточнения заявленных требований в порядке ст.39 ГПК РФ, просило о взыскании суммы ущерба в размере \*\*\*\* руб. \*\* коп., процентов за пользование чужими денежными средствами, начисленных на данную сумму за период с 08.02.2013 года по 22.11.2013 года в размере \*\*\*\* руб. \*\* коп., компенсации морального вреда в размере \*\*\*\* руб. \*\* коп., штрафа на основании п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей».

Исковые требования мотивированы тем, что 13 декабря 2010 года между истцом Усовым В.В. и ответчиком был заключен договор по вкладу «Пенсионный пополняемый депозит Сбербанка России» в филиале Московского Банка ОАО «Сбербанк России», 20 мая 2003 года в отделении банка №\*\*\*\*/\*\*\*/\*\*\* был заключен договор «Пенсионный Плюс».

22 июня 2011 года истец по месту работы оформил заявление на выдачу международной карты VISA CLASSIC для получения заработной платы, заключив с ответчиком договор, при оформлении договора истцу была подключена услуга «\*\*\*\*\*» «\*\*\*\* который, как пояснили в отделении ОАО «Сбербанка России», позволит получать смс-сообщения о поступлении денежных средств на счет банковской карты и о балансе при снятии денежных средств.

13 сентября 2012 года на телефонный номер истца стали поступать смс-сообщения от ответчика о перечислении денежных средств с банковской карты, однако никаких операций истец по счету не производил, 14 сентября 2012 года истец обратился к ответчику с заявлением о приостановлении всех операций по карте, в тот же день банковская карта истца была сдана им ответчику, и со слов сотрудника банка, уничтожена.

08 февраля 2013 года истец обратился в отделение банка с целью закрыть вклад «Пенсионный пополняемый депозит Сбербанка России» в связи с истечением срока действия договора, однако истцу сообщили, что через функционал Сбербанк-Онл@йн 13 сентября 2012 года вклад был закрыт, денежные средства в размере \*\*\*\* руб.\*\* коп., хранившиеся на данном счете, были переведены на банковскую карту истца, также 13 сентября 2012 года на банковскую карту истца с его вклада «Пенсионный Плюс» на данную банковскую карту истца были переведены еще \*\*\*\* руб. \*\* коп.

В дальнейшем все денежные средства с банковской карты истца были сняты неустановленными лицами.

В ходе проверки по обращению истца, банком было установлено, что операции по переводу средств со вкладов на счет зарплатной карты и последующему снятию были произведены через систему Сбербанк-Онл@йн, а также с помощью услуги «Мобильный банк», операции были подтверждены постоянным и одноразовым паролем, который согласно условиям предоставления услуги Сбербанк-Онл@йн, является аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с банком.

Поскольку истец не осуществлял перевод денежных средств, которые находились на вкладах в ОАО «Сбербанк России», на свою зарплатную карту 13.09.2012г. и не совершал операций по перечислению денежных средств с карты в адрес неустановленных лиц, он обратился с требованиями к банку о возврате списанных денежных средств.

16.07.2013 года ответчик возвратил истцу денежные средства в размере \*\*\*\* руб. \*\* коп., оставшуюся сумму незаконно списанных денежных средств в размере \*\*\*\* руб. \*\*коп. истец просил взыскать с ответчика в судебном порядке, включая проценты за пользование чужими денежными средствами.

В судебном заседании истец и его представитель на удовлетворении исковых требований настаивали. Представитель ответчика против удовлетворения иска возражал.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого по доводам апелляционной жалобы просит истец, ссылаясь на его незаконность и необоснованность.

Проверив материалы дела, выслушав представителей сторон, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия приходит к следующему.

Как следует из материалов дела и установлено судом первой инстанции, 13 декабря 2010 года между Усовым В.В. и ОАО «Сбербанк России» был заключен договор банковского вклада «Пенсионный пополняемый депозит Сбербанка России», сумма вклада составила \*\*\*\* руб. \*\* коп., срок вклада - 2 года, дата окончания срока вклада 13 декабря 2012 года.

20 мая 2003 года между сторонами был заключен договор о вкладе «Пенсионный-плюс Сбербанка России» сроком по 20 мая 2006 года с возможностью пролонгации в том случае, если вклад не будет востребован.

22 июня 2011 года истцом по месту работы в адрес ответчика было подано заявление на получение международной карты Сбербанка России VISA CLASSIC с подключением экономичного пакета услуг «Мобильного банка», договор с отделением банка заключен 29 июня 2012 года.

Из пояснений истца следовало, что 13 сентября 2012 года на его телефонный номер стали поступать смс-сообщения от ответчика о перечислении денежных средств с банковской карты, при этом никаких операций истец по счету не производил. На следующий день истец обратился к ответчику с заявлением о приостановлении действия карты.

Судом установлено, что вклад истца Пенсионный пополняемый депозит Сбербанка России был закрыт 13 сентября 2012 года, денежные средства по вкладу в размере \*\*\*\*руб. \*\* коп. были зачислены на карту истца. Данный вклад закрыт без использования услуг офиса банка, посредством удаленного доступа.

Также 13.09.2012г. аналогичным способом произведено списание денежных средств по вкладу истца Пенсионный плюс Сбербанка России в размере \*\*\*\* руб.\*\* коп.

Перечисление денежных средств со вкладов истца на его карту и впоследствии с карты на счета неустановленных лиц производилось через систему Сбербанк-Онл@йн, а также с помощью услуги «Мобильный банк». Были совершены операции безналичного перевода денежных средств, подтвержденные постоянным и одноразовым паролем, который согласно условиям предоставления услуги «Сбербанк-Онл@йн» является аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с банком.

В ходе рассмотрения дела по существу судом установлено, что при обращении в банк, истец пояснил, что 13 сентября 2012 года на его мобильный телефон стали поступать непонятные ему SMS-сообщения с информацией о принятии заявки на перевод денежных средств и номером телефона для связи. Истец перезвонил по указанному телефону, беседовал с человеком, который представился истцу начальником службы безопасности и сообщил о сбое в системе смс рассылок. Смс-сообщения и последующие звонки приходили с номера телефона, который не принадлежит ОАО «Сбербанк России».

После того, как истец перезвонил по номеру, указанному в смс-сообщении, он направился в банкомат, где под руководством указанных выше лиц совершил две операции на устройстве самообслуживания, чеки от совершенных операций истец выбросил. Данные обстоятельства истец сообщил сам сотрудникам банка, в телефонном разговоре, заверенная стенографическая запись разговора представлена в материалы дела, истец обстоятельства, связанные с осуществлением действий на терминале самообслуживания, не оспаривал.

Согласно материалам проверки, проведенной ответчиком после обращения истца, установлено, что 13 сентября 2012 года в устройстве самообслуживания №\*\*\*\*\* на основании произведенных истцом Усовым В.В. действий, были выполнены услуги по подключению услуги «\*\*\*\*\*\*\*» к телефону \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* (телефон неустановленного лица) и получению логина владельцу номера для доступа в систему Сбербанк-Онл@йн. Выполненные услуги по подключению подтверждены вводом пин-кода, что для банка является аналогом собственноручной подписи, при проведении операции в устройстве, информация по карте была считана с микропроцессора карты Усова В.В., что подтверждает ее подлинность.

Поскольку часть операций по карте была выполнена 14.09.2012г., но после того как истец обратился к банку и передал его сотрудникам карту, банком было принято решение о возврате денежных средств по операциям, проведенным в удаленных каналах обслуживания после того, как истец сообщил банку о производимых мошеннических действиях. Денежные средства возвращены в сумме \*\*\*\* руб. \*\* коп.

Оснований для возврата денежных средств в сумме \*\*\*\* руб., которые были списаны с карты истца до его обращения в банк по факту мошеннических действий с его картой (обращение поступило 14.09.2012г. в 14.34), банк не нашел, поскольку услуга «Мобильный банк» была подключена истцом самостоятельно после получения телефонного звонка от неустановленных лиц, посредством совершения операций на терминале сам истец получил логин для доступа в систему и передал его неустановленным лицам, которые совершили перевод денежных средств с карты истца.

Разрешая заявленные исковые требования, оценив представленные по делу доказательства в их совокупности, суд отказал истцу, указав, что все расходные операции, в том числе по списанию со счетов истца денежных средств, которые впоследствии были сняты третьими лицами, были совершены с использованием системы «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк», при всех входах в систему был использован идентификатор, полученный истцом 13.09.2012 в устройстве самообслуживания банкомате №\*\*\*\*, постоянный пароль и разовые пароли, направляемые на мобильный телефон истца, подключенный к услуге «Мобильный банк».

Также суд учел, что 13.09.2012 истцом с использованием устройства самообслуживания банкомат № \*\*\*\* и, следовательно, использования карты и введения ПИН-кода, дано поручение Банку на подключение его карты к «Мобильному банку» с указанием номера мобильного телефона, полученного истцом от неустановленных лиц.

При этом согласно Условиям банковского обслуживания физических лиц, которые являются частью договора, предусмотрено, 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 (п. 3.21 Условий), а также с тем, что клиент осуществляет передачу распоряжений, поручений и/или информации через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи (п. 3.22 Условий), и все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями третьих лиц (п. 3.22 Условий). Суд учел, что клиент к этими Правилами был ознакомлен и расписался в том, что согласен с ними.

При этом суд тщательным образом исследовал и отклонил довод истца о том, что денежные средства в сумме \*\*\*\* руб. были списаны после обращения истца в банк с заявлением о незаконных действиях. Суд установил, что указанные операции осуществлялись до момента обращения, что подтверждается отчетом по счету, при этом в выписке из лицевого счета произведенные операции могут отражаться более поздней датой.

Также суд надлежащим образом дал оценку доводам истца о том, что он не давал распоряжения осуществлять какие-либо переводы с его вклада, поскольку при оформлении вклада система «\*\*\*\*\*» не подключалась.

Суд правомерно сослался на Условия банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России», которые, наряду с заявлением клиента, являются неотъемлемой частью договора.

Пунктами 1.10, 1.11 данных Условий разъяснено, что действие договора распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения договора, а также на вклады. Действие договора в части предоставления услуг проведения операций через удаленные каналы обслуживания распространяется на вклады, обезличенные металлические счета и иные счета, открытые клиенту в рамках отдельных договоров.

Согласно Порядку 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), который является приложением УК Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России», с использованием карты клиент получает возможность совершать определенные договором операции по своим счетам и вкладам в банке через удаленные каналы обслуживания (п.1.1).

Основанием для предоставления таких услуг 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).

Поскольку истец под руководством неустановленных лиц произвел действия на устройстве самообслуживания в терминале банка посредством ввода ПИН-кода по подключению к системе «Сбербанк Онл@йн» и подключению данной системы к номеру неустановленного лица, в результате совершения данных действий указанное лицо посредством системы «Сбербанк Онл@йн» приобрело доступ ко всем вкладам и счетам истца, которые открыты в ОАО «Сбербанк России», в результате чего был осуществлен перевод денежных средств со вклада истца на его карту и впоследствии с карты на счета неустановленных лиц.

При этом банковскими Правилами, с которыми истец ознакомлен, предусмотрено, что клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуг «Мобильного банка» (п.2.19). Банк не несет ответственности (п.2.20) в том числе за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшее вследствие допуска клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуг «Мобильного банка», а также за последствия исполнения распоряжения клиента, переданного в банк с использованием номера мобильного телефона клиента, в том числе, в случае использования мобильного телефона клиента неуполномоченным лицом.

Судебная коллегия соглашается с выводами суда первой инстанции, они соответствуют фактическим обстоятельствам дела, сделаны при правильном применении норм материального права.

Так, в силу п.1 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.

Таким образом, основанием для совершения перевода является распоряжение клиента. При этом, исходя из условий договора и Правил банковского обслуживания, такое распоряжение может быть дано и посредством использования системы «Мобильный банк».

Данный вывод подтверждается положениями ст.847 ГК РФ, согласно которым 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](consultantplus://offline/ref=6B10F961BCECB3585A3C23F5D66314D40D5266D6251F21DC5EE2D5A5A4A583BFE08B944F3CAD538243JDK) 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.

Поскольку поручение банку было дано от имени истца посредством распоряжения, оформленного согласно условиям договора, такое распоряжение имело место ввиду того, что истец был введен в заблуждение действиями третьих лиц, оснований для удовлетворения исковых требований у суда не имелось. Нарушение банком требований действующего законодательства не допущено.

В апелляционной жалобе, выражая несогласие с решением суда, истец ссылается на то обстоятельство, что он не имел возможности осуществить перевод денежных средств со вклада на счет карты, поскольку не имел доступа к системе «Мобильный банк».

Данный довод не является основанием для отмены решения, он был предметом исследования суда первой инстанции, который установил, что подключение к системе «Мобильный банк» произведено истцом на устройстве самообслуживания в терминале под руководством неустановленных лиц, в результате подключения данной системы обладатель телефонного номера, к которому была подключена данная система, получил доступ ко всем вкладам и счетам истца.

Довод апелляционной жалобы о том, что истец не намеревался производить какие-либо операции со счетами посредством удаленного доступа, и не знал о таких возможностях, не является основанием для отмены решения суда, поскольку истец самостоятельно произвел действия по передаче необходимой информации для осуществления операций посредством удаленного доступа неустановленным лицам, все последующие операции после этого были совершены в соответствии с положениями банковских правил, оснований сомневаться в том, что банк выполняет распоряжение клиента, не имелось.

На основании изложенного, руководствуясь [ст. ст. 199, 328](consultantplus://offline/ref=BDA80873534F0D860A581C4D66C9437989BEB1115B6B2B851A7FC0E7F23EBE67D40DB06DFC5AB7L), [329](consultantplus://offline/ref=BDA80873534F0D860A581C4D66C9437989BEB1115B6B2B851A7FC0E7F23EBE67D40DB06DFB5AB3L), 330 ГПК РФ судебная коллегия

**определила:**

Решение Лефортовского районного суда г. Москвы от 04 февраля 2014 года оставить без изменения, апелляционную жалобу Усова В.В. – без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: