Судья Игонина О.Л.

гр.д. № 33-16056

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

26 апреля 2017 г. судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Ермиловой В.В.,

судей Мищенко О.А., Вьюговой Н.М.,

при секретаре Кубикове Д.М.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Вьюговой Н.М.

дело по апелляционной жалобе представителя истца \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. \*\*\*\*\*\*\*\* А.А. на решение Лефортовского районного суда г.Москвы от \*\*\*\*\*\*\*\* года, которым постановлено: в иске \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, взыскании денежных средств – отказать,

**установила:**

Истец \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. обратился в суд с иском к ответчику ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, взыскании денежных средств. В обоснование заявленных требований указывает, что между сторонами был заключен договор банковского вклада, ПАО «Сбербанк России» открыл истцу лицевой счет № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, на котором истец разместил денежные средства на сумму \*\*\*\*\*\*\*\* руб. \*\* коп. \*\*\*\*\*\*\*\* года истцу стало известно, что с указанного счета сняты денежные средства в сумме \*\*\*\*\*\*\* руб. \*\* коп. Истец данные операции не совершал, никакие документы не подписывал, чеки, слипы, карту, ПИН-код, распоряжение на списание денежных средств со счета по его поручению третьим лицам не передавал. Запрос сотрудника полиции по факту обращения истца от \*\*\*\*\*\*\*\* года, о предоставлении информации об установлении места списания (завладения) денежными средствами истца иными лицами, а также установления отделения банка, в котором открыт счет банковской карты, на которую были перечислены денежные средства, был оставлен ответчиком без удовлетворения, так же как обращение истца от \*\*\*\*\*\*\*\* года о возврате денежных средств.

Истец просит взыскать с ответчика незаконно списанные денежные средства в размере \*\*\*\*\*\*\* руб. \*\* коп., проценты \*\*\*\*\*\*\* руб. \*\* коп., компенсацию морального вреда \*\*\*\*\*\*\* руб. \*\* коп., штраф, расходы по оплате услуг представителя \*\*\*\*\*\*\* руб.

Истец \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. в судебное заседание не явился, его представитель \*\*\*\*\*\*\*\* А.А. исковые требования поддержал.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» \*\*\*\*\*\*\*\* Н.А. в судебное заседание явилась, возражала против удовлетворения заявленных требований по доводам, изложенным в возражениях на иск.

Суд постановил указанное выше решение, об отмене которого просит представитель истца \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. \*\*\*\*\*\*\*\* А.А. по доводам апелляционной жалобы.

Проверив материалы дела, выслушав представителя истца \*\*\*\*\*\*\* А.В. \*\*\*\*\*\*\*\* А.А., представителя ответчика ПАО «Сбербанк России» \*\*\*\*\*\*\*\* С.В., обсудив вопрос о возможности рассмотрения дела в отсутствие истца \*\*\*\*\*\*\*\* А.В., извещенного о времени и месте рассмотрения дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не усматривает оснований к отмене обжалуемого решения.

Судом установлено, что \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. является владельцем счета вклада «Сохраняй» № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, открытого в долларах США в рамках Договора банковского обслуживания № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* от \*\*\*\*\*\*\*\*, (вклад «Сохраняй»), держателем банковской карты № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, счет которой открыт в рублях РФ.

\*\*\*\*\*\*\*\* года между \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. и ОАО «Сбербанк России» был заключен договор банковского вклада «Сохраняй» в рамках договора банковского обслуживания № \*\*\*\*\*\*\*\* от \*\*\*\*\*\*\*\* года, \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. внес во вклад № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, а банк принял денежные средства в сумме \*\*\*\*\*\*\*\* доллара США под \*\*\* % годовых.

Истец подтвердил свое согласие с условиями договора путем подписания заявления на банковское обслуживание, где указано, что он ознакомлен с Условиями банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк Росси, Правилами размещения вкладов в ОАО «Сбербанк России»» (приложение к «Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России»), приложению к Условиям -Порядку предоставления ОАО «Сбербанк России» услуг по проведению банковских операций через удаленные каналы обслуживания.

Согласно п. \*\* Условий банковского обслуживания, клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций с использованием следующих услуг, а именно: «Сбербанк ОнЛ@йн» услуга дистанционного доступа к счету карты с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. \*\* Приложения № \* к Условиям), услуга «Мобильный банк» с использованием мобильной связи (п. \*\* Приложения № \* к Условиям), устройства самообслуживания Банка банкомат, информационно-платежный терминал, электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием платежных карт, а также Контактный Центр Банка по оказанию круглосуточной помощи клиентам.

В соответствии с п. \*\*\* Условий к средствам доступа, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента, относятся: к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» - Идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль, к услуге «Мобильный банк» – номер мобильного телефона, в устройствах самообслуживания – Карта и ПИН, в Контактном Центре Банка – контрольная информация Клиента и/или персональные данные Клиента, и содержащиеся в базе данных Банка.

Согласно п. п. \*\*\*, \*\*\* Условий при проведении операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» на основании введенного Идентификатора Пользователя или логина, постоянного пароля (кода) и/или одноразовых паролей; в «Мобильном банке» на основании номера мобильного телефона, содержащегося в сообщении, полученном «Мобильным банком».

При проведении операций через устройства самообслуживания Банка - на основании предъявленной Клиентом Карты, ввода правильного ПИНа или кодов, сформированных на основании биометрических данных Держателя Карты. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия информации, нанесенной на магнитную полосу Карты или микропроцессор Карты, информации, содержащейся в базе данных Банка.

В Контактном Центре Банка на основании номера Карты и/или по фамилии, имени, отчеству Клиента, содержащейся в базе данных Банка.

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.\*\* Приложения № \* к Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России»).

Согласно п.\*\* Приложения № \* к Условиям подключение Держателя к услуге «Мобильный банк» осуществляется в подразделении Банка на основании Заявления на подключение к услуге «Мобильный банк» установленной Банком формы, подписанного собственноручной подписью Клиента или аналогом собственноручной, через устройство самообслуживания Банка, с использованием Карты и подтверждается вводом ПИНа, через Контактный Центр Банка на номер телефона Клиента, зарегистрированный в Банке, через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» на номер телефона Клиента, зарегистрированный в Банке и содержащийся в базе данных Банка. Подключение к услуге подтверждается вводом одноразового пароля.

В соответствии с п. \*\*\* Приложения № \* к Условиям Держатель карты обязуется не сообщать ПИН, постоянный пароль, одноразовые пароли и контрольную информацию, не передавать Карту (ее реквизиты) для совершения операций другими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения ее утраты, повреждения, хищения, несет ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода, кодов, сформированных на основании биометрических данных Держателя Карты, постоянного пароля, одноразовых паролей.

Согласно п. \*\* Приложения № \* к Условиям Держатель Карты обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты Карты, ПИН-кода, постоянного пароля, одноразовых паролей.

\*\*\*\*\*\*\*\* года в \*\*\*\* и \*\*\*\*\* через устройство самообслуживания № \*\*\*\* ПАО Сбербанк России, расположенное по адресу: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, с использованием банковской карты Истца № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* и ПИН-кода была подключена услуга «Мобильный банк» к телефонному номеру \*\*\*\*\*\*\*\*.

\*\*\*\*\*\*\*\* года в \*\*\*\*\* через устройство самообслуживания № \*\*\*\*\* ПАО Сбербанк, расположенное по указанному адресу с использованием банковской карты Истца № \*\*\*\*\*\*\*\* и ПИН-кода была получены идентификатор пользователя и пароль для доступа к банковскому обслуживанию в сети Интернет (СБОЛ).

\*\*\*\*\*\*\*\* года через систему СБОЛ, после регистрации с использованием идентификатора/логина, постоянного пароля и входа в систему СБОЛ с использованием пароля, истцом были совершены следующие операции:

- с использованием интернет-браузера заполнив форму протокола закрытия вклада, истец закрыл вклад «Сохраняй», указав свою банковскую карту № \*\*\*\*\*\*\*\* в качестве счёта зачисления остатка денежных средств в размере \*\*\*\*\*\*\*\* рублей, конверсионных из \*\*\*\*\*\*\*\* долларов США и подтвердил указанную операцию путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить».

- после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя интернет-браузер и заполнив протокол проведения операции перевода частному лицу/клиенту Сбербанка, выбрал номер своей банковской карты № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* для списания, суммы \*\*\*\*\*\*\* руб., указал номер банковской карты клиента Тульского отделения Среднерусского банка № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, принадлежащей \*\*\*\*\*\*\*\* А.П. для зачисления, после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированной системе СБОЛ, комиссия за перевод составила \*\*\*\* руб. Данная операция дополнительно была подтверждена одноразовым паролем, направленным на вышеуказанный номер телефона;

- после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя интернет-браузер и заполнив протокол проведения операции перевода частному лицу/клиенту Сбербанка, выбрал номер своей банковской карты № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* для списания, суммы \*\*\*\*\* руб., указал для зачисления номер банковской карты клиента Тульского отделения Среднерусского банка № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*\*\*\* А.П., после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированной системе СБОЛ, при этом комиссия за перевод составила \*\*\*\* руб.

- после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя интернет-браузер и заполнив протокол проведения операции перевода частному лицу/клиенту Сбербанка, выбрал номер своей банковской карты № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* для списания, суммы \*\*\*\*\*\*\*\* руб., указал для зачисления номер банковской карты клиента Марьинорощинского отделения Московского банка ПАО Сбербанка № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, принадлежащей \*\*\*\*\*\*\*\* К.С.

- после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя интернет-браузер и заполнив протокол проведения операции перевода частному лицу/клиенту Сбербанка, выбрал номер своей банковской карты № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* для списания, суммы \*\*\*\*\*\*\*\* руб., указал для зачисления номер банковской карты клиента Марьинорощинского отделения Московского банка ПАО Сбербанка № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*\*\*\* К.С. после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированной системе СБОЛ, данная операция дополнительно была подтверждена одноразовым паролем, направленным на вышеуказанный номер телефона.

\*\*\*\*\*\*\*\* года через устройство самообслуживания № \*\*\*\*, принадлежащее ПАО Сбербанк России по адресу: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, - с использованием банковской карты Истца № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* и ПИН-кода была совершена операция по безналичному переводу на сумму \*\*\*\*\*\* руб. со своей банковской карты № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* на банковскую карту клиента Тульского отделения Среднерусского банка № \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\* А.П., комиссия за перевод составила \*\*\*\* руб.

При проведении операций в удаленных каналах обслуживания были использованы идентификатор/логин, пароль для входа в систему СБОЛ, номер телефона, подключенный к услуге «Мобильный банк» через устройства самообслуживания с использованием банковской карты истца и ПИН-кода, банковская карта, ПИН-код, смс-команды (распоряжения), которые согласно Условиям Договора и гражданскому законодательству РФ, являются аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с Банком (п.п. 2.9, 2.11, 2.14, 2.18, 2.19, 2.21, 4.15, 5.3, 5.4 Условий, п.п. 2.9, 2.11, 3.7, 3.9, 3.19, 3.20 Приложения 4 к Условиям, ст. 847 ГК РФ, Руководство пользователя СБОЛ).

Разрешая спор, суд первой инстанции, руководствуясь ст. ст. 15, 151, 309, 310, 330, 42, 845, 846, 847 ГК РФ, оценив собранные по делу доказательства, исходил из того, что операции от \*\*\*\*\*\*\*\* года были совершены с использованием системы «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк», при этом были использованы персональные средства доступа к удаленным каналам обслуживания для распоряжения своими счетами (карта, реквизиты карты, ПИН-код, номер телефона, подключенный к услуге «Мобильный банк», идентификатор/логин, пароли для входа в систему СБОЛ - средства аутентификации и идентификации Клиента, аналоги собственноручной подписи Клиента) и от имени Истца давались распоряжения, в связи с чем, Банк не имел оснований отказать в проведении операций, не имел права устанавливать не предусмотренные договором банковского счета ограничения права клиента распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению и таким образом, предотвратить операции по карте, то есть действовал правомерно, в соответствии условиями договора, заключенного с истцом.

При этом суд учел, что истец согласился с получением услуг посредством системы «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть Интернет, а ПАО «Сбербанк России» при совершении спорных операций действовал добросовестно, после проведения необходимых действий по идентификации и аутентификации клиента, принял платежные распоряжения к исполнению, в связи с чем, не усмотрел оснований для взыскания денежных средств с ответчика.

Судебная коллегия соглашается с выводами суда, основанными на обстоятельствах дела и нормах материального права, регулирующих спорные правоотношения.

В апелляционной жалобе истец указывает на то, что суд не давал распоряжений по снятию денежных средств, во время совершения мошеннических действий не мог находиться в месте использования карты, а ответчик до настоящего момента не представил официального ответа на запрос из правоохранительных органов относительно незаконного списания денежных средств, однако указал конкретных лиц, получивших денежные средства истца путем их незаконного снятия. Полагает, что суд не принял во внимание постановление о возбуждении уголовного дела в рамках которого он признан потерпевшим.

Указанные доводы не влекут отмену обжалуемого решения.

Как указано выше, в соответствии с заявлением на банковское обслуживание от \*\*\*\*\*\*\*\* года, Условиями банковского обслуживания физических лиц, также приложению №\* к данным условиям, соглашаясь на подключение услуги "Мобильный банк", системы «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть Интернет, истец был ознакомлен со всеми существенными условиями и правилами предоставления данных услуг, и, подписывая заявление, согласился на их подключение, а также с тем, что банк не несет ответственность за последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Поскольку услуга «Мобильный банк» подключена на устройстве самообслуживания с использованием оригинала карты и правильного ПИН-кода, получен чек с идентификатором пользователя и постоянным паролем для доступа в систему «Сбербанк Онлайн», а последующие операции по переводу денег с карты истца на карты третьих лиц совершены с использованием одноразовых паролей, поступавших на присоединенный к мобильному банку телефонный номер, суд первой инстанции правильно исходил из того, что оснований для отказа в совершении операций у банка не имелось, условия договора со стороны банка не нарушены, а потому он не может нести ответственность по спорным операциям. На момент совершения спорных операций, карта заблокирована не была.

С учетом отсутствия данных о нарушении банком договорных обязательств, приведших к совершению спорных операций, факт возбуждения по заявлению истца уголовного дела правового значения для разрешения данного спора не имеет.

Доводы апелляционной жалобы направлены на иную оценку доказательств по делу, чем приведенная судом в решении, выводов суда не опровергают и не содержат указания на обстоятельства, нуждающиеся в дополнительном исследовании, а потому не могут служить основанием к отмене решения.

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

**определила:**

решение Лефортовского районного суда г.Москвы от \*\*\*\*\*\*\*\* года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя \*\*\*\*\*\*\*\* А.В. \*\*\*\*\*\*\*\* А.А. - без удовлетворения.

**Председательствующий**

**Судьи**