Судья Черныш Е.М. гр.дело № 33-17056\2014

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

28 мая 2014 года

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе:

Председательствующего Ермиловой В.В.,

судей Мареевой Е.Ю., Морозовой Д.Х.

при секретаре Головатюк О.С.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Мареевой Е.Ю.,

гражданское дело по апелляционной жалобе представителя ответчика ОАО «Сбербанк России» Вишенковой М.А. на решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 23 декабря 2013 года, которым постановлено:

«Взыскать с ОАО «Сбербанк России» в пользу Львовой О.В. \*\*\*, проценты в сумме \*\*\*, компенсацию морального вреда в сумме \*\*\*, штраф в сумме \*\*\* копеек, почтовые расходы в сумме \*\*\*, расходы по оплате услуг представителя в сумме \*\*\*.

Взыскать с ОАО «Сбербанк России» в пользу бюджета города Москвы госпошлину в сумме \*\*\*»,

УСТАНОВИЛА:

Львова О.В. обратилась в суд с иском к ОАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в сумме \*\*\*рублей, процентов за пользование чужими денежными средствами в сумме \*\*\*рублей, почтовых расходов в сумме \*\*\*, расходов на представителя в сумме \*\*\*, компенсации морального вреда в сумме \*\*\*, штрафа в размере 50 % от присужденной судом суммы в пользу потребителя.

В обоснование заявленных требований истец указала, что 25.02.2012 года оформила в ОАО «Сбербанк России» международную банковскую карту, выразив тем самым свое согласие с условиями обслуживания физических лиц с ОАО «Сбербанк России», присоединилась к указанным условиям и согласилась с тем, что заявление является документом, подтверждающим факт заключения договора банковского обслуживания. Истцу была предоставлена международная карта Visa Classic № \*\*\*, и был открыт банковский счет № \*\*\* для отражения операций по карте. Одновременно, согласно условий обслуживания физических лиц, ей была подключена услуга дистанционного доступа карты с использованием мобильной связи «Мобильный банк». Истец указывает, что текст заявления был составлен сотрудником Сбербанка, который в графе «Способы связи» вместо номера мобильного телефона истца 7 (**905**) \*\*\*, указал ошибочный номер телефона 7 (**903**) \*\*\*. Данную ошибку сотрудник ответчика исправил, и в распечатанном тексте заявления от руки переправил неверную цифру кода «90**3**» на цифру «90**5**». Истец одновременно с заключением договора подала заявление на изменение информации клиента с просьбой внести изменения в персональные данные, а именно сменить ошибочно указанный номер мобильного телефона. Истец указывает, что не имела намерения подключать услугу «Мобильный банк» к какому – либо иному телефону, кроме своего номера, и в поданных ею заявлениях иные номера телефонов не указывала. 14.06.2012 года истец обратилась к ответчику с заявлением на отключение услуги «Мобильный банк».

24.11.2012 года ответчик устно уведомил истца о том, что в связи с несанкционированным списанием средств с открытого на ее имя счета, карта была заблокирована.

27.11.2012 года истец, в связи со сменой фамилии, подала ответчику заявление на перевыпуск карты и 10.12.2012 года при получении новой карты Львова О.В. узнала, что баланс карты не соответствует внесенной ею сумме, со счета несанкционированно, без ее разрешения, банком списано \*\*\*рубля, а остаток составил \*\*\* рублей. Истец обратилась в ОАО «Сбербанк России» с заявлением о незаконном списании денежных средств с карты, на что банк сообщил, что денежные средства в период с 29.10.2012 по 14.11.2012 года списаны с карты, согласно полученных команд с мобильного телефона 7 (903) \*\*\*. Таким образом, в период с 29.10.2012 года по 03.01.2013 года, со счета истца списаны все имеющиеся денежные средства в сумме \*\*\*рублей, остаток на счете оставил \*\*\*рублей. Истец в адрес ответчика неоднократно направляла претензии о возврате денежных средств, однако ответчик оставил указанные претензии без внимания. По мнению истца, ответчик своими действиями причинил ей нравственные и физические страдания, компенсацию морального вреда она оценивает в \*\*\* рублей.

Истец Львова О.В. и ее представитель Хондкарян А.В. в судебное заседание явились, исковые требования поддержали.

Представитель ответчика ОАО «Сбербанк России» в судебном заседании исковые требования не признала по доводам письменного отзыва на иск.

Представитель третьего лица - ОАО «Вымпел - Коммуникации» и третье лицо Челленок М.В. в судебное заседание не явились, о времени и месте судебного разбирательства извещены надлежащим образом.

Судом постановлено вышеуказанное решение.

ОАО «Сбербанк России» обратилось в суд с апелляционной жалобой на указанное решение суда, в которой просит решение суда отменить, указывая, что выводы суда не соответствуют обстоятельствам дела.

В соответствии с [ч.1 ст.327.1](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3F2346C44F0DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47C82xAA7K) ГПК РФ суд апелляционной инстанции рассматривает дело в пределах доводов, изложенных в апелляционных жалобе, представлении и возражениях относительно жалобы, представления.

Проверив материалы дела, выслушав представителя ответчика ОАО «Сбербанк России» Вишенкову М.А., истца Львову О.В., ее представителя Хондкарян А.В., обсудив доводы жалобы, судебная коллегия приходит к следующему.

В соответствии с [п.1 ст.845](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3C2745C44A0DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47F80A0209Ex8A1K) 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.

В силу [п.3 вышеуказанной статьи](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3C2745C44A0DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47F80A0209Ex8A3K) 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 [ст.854](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3C2745C44A0DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47F80A0209Dx8A0K) ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

В соответствии со [ст.847](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3C2745C44A0DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47F80A0209Ex8A8K) 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 [(пункт 2 статьи 160)](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3C214DC74A0DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47F88xAA6K), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Из материалов дела следует, что 25.02.2012 года Львовой (до брака - Т\*\*\*О.В.) ОАО «Сбербанк России» на основании заявления на получение международной банковской карты выдана банковская карта Visa Classic № \*\*\*и открыт банковский счет № \*\*\*.

Из п.10.1 Условий использования международных карт Сбербанка России ОАО следует, что банк предоставляет клиенту услуги дистанционного доступа к счетам карт с использованием связи («Мобильный банк»).

На основании п.1 руководства по использованию «Мобильного банка» эта услуга представляет собой комплекс услуг, предоставляемых ОАО «Сбербанк России» посредством мобильной связи держателям международных карт ОАО «Сбербанк России». Держатель карты, подключившись к услуге, имеет возможность оперативно получать на свой мобильный телефон уведомления об операциях по карте, получать по запросу информацию о лимите доступных средств и о последних пяти операциях по карте, оперативно заблокировать карту с мобильного телефона, временно заблокировать услугу «Мобильный банк», получать информацию о картах, подключенных к «Мобильному банку», осуществлять платежи со счета карты без явки в банк в пользу организаций, с которыми у банка имеются соответствующие договорные отношения, оперативно устанавливать регионы использования карты с целью снижения риска совершения мошеннических операций по карте.

На основании п.10.2 Условий использования международных карт Сбербанка России ОАО, списание/перечисление денежных средств со счета международной банковской карты банка, указанный в заявлении, на счета организаций и/или на счета в банке осуществляется на основании полученного банком сообщения, направленного с использованием средства мобильной связи и содержащего номер телефона, указанного в заявлении.

Из объяснений представителя ответчика и письменных возражений на иск усматривается, что в заявлении на получение международной банковской карты от 25.02.2012 года истец указала номер телефона «903 \*\*\*» и просила подключить к данному телефону услугу «Мобильный банк», никаких иных телефонов к счету карты подключено не было (л.д.15).

Вместе с тем, истец утверждала, что код ее телефона не «903», а «905» и обнаружив неточности в указании ее мобильного телефона, обратилась повторно в ОАО «Сбербанк России» в день заключения договора с Заявлением на изменение информации по клиенту и просила внести правильные персональные данные. Такое заявление было принято Сбербанком 25.02.2012г. (л.д.68).

Согласно выписке от 16.04.2013 года по лицевому счету № \*\*\*, открытому 25.02.2012 года по вкладу Visa Classic до востребования, в период с 29.10.2012г. по 14.11.2012г. с карты списаны денежные средства на общую сумму \*\*\*рубля; в период с 29.10.2012г. по 03.01.2013г. с карты истца списаны денежные средства в сумме \*\*\*рубля, остаток по счету составил \*\*\*рублей.

Удовлетворяя требования истца, суд первой инстанции исходил из того, что в момент списания денежных средств ответчик, осуществляя перечисление денежных средств, действовал без распоряжения истца на совершение данных операций, чем нарушил права истца и причинил ей убытки.

Не согласиться с выводами суда первой инстанции оснований у судебной коллегии не имеется.

В апелляционной жалобе ОАО «Сбербанк России» указывает, что Львова О.В. никакого заявления об отключении мобильного номера от счета карты подано не было.

Однако в материалах дела имеется Заявление Львовой О.В. (Т\*\*\*) с просьбой отключить от «Мобильного банка» номер мобильного телефона 905 \*\*\* (л.д.70), поданное в ОАО «Сбербанк России» еще 14 июня 2012г., однако данное распоряжение клиента осталось неисполненным, а впоследствии денежные средства были списаны Сбербанком третьему лицу.

Следовательно, вывод суда первой инстанции о том, что списание денежных средств было произведено без распоряжения истца, является верным.

Учитывая вышеизложенное, а также то обстоятельство, что ответчиком не было опровергнуто, что Львова О.В. не изъявляла свою волю на списание денежных средств с ее банковской карты и не направляла такое распоряжение в банк, оснований для отказа в удовлетворении исковых требований у суда не имелось.

Таким образом, судебная коллегия соглашается с выводом суда о нарушении прав истца как потребителя и полагает правомерным взыскание с ответчика в пользу истца денежных средств, необоснованно списанных с ее банковского счета и убытков, в общей сумме \*\*\*руб.

Принимая во внимание, что спорные правоотношения сложились между истцом, как потребителем, использующим банковскую услугу для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, и ответчиком, оказывающим эту услугу, к данным правоотношениям подлежит применению [Закон](consultantplus://offline/ref=D0BC84C0F5DEBE285A9A62CBEDCC96A927CF372359B28D5E4758D28AE9dBiCL) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", на что обоснованно указал суд.

В соответствии с преамбулой [Закона](consultantplus://offline/ref=D0BC84C0F5DEBE285A9A62CBEDCC96A927CF372359B28D5E4758D28AE9dBiCL) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" недостатком услуги признается ее несоответствие обязательным требованиям или условиям договора. При оказании услуги исполнитель обязан обеспечить безопасность процесса ее оказания. Обязанность исполнителя обеспечить оказание услуги, соответствующей договору, следует и из [п.1 ст.4](consultantplus://offline/ref=D0BC84C0F5DEBE285A9A62CBEDCC96A927CF372359B28D5E4758D28AE9BCECE77F96704570D05938dAi6L) названного закона.

Компенсация морального вреда в размере \*\*\* руб. взыскана судом в соответствии со [ст.15](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3D2A4CC5440DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47F80A1279Ex8A4K) Закона "О защите прав потребителей", принимая во внимание [пункт 45](consultantplus://offline/ref=2AF53B8FF7B608EB59D758F4E857C3218A3A234CCA490DE71E1DA1C87A94D3EC7EB3D47F80A1279Ex8A2K) Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", согласно которому при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

При этом размер компенсации определен судом с учетом степени понесенных истцом страданий, конкретных обстоятельств дела и доказательств. Определенный судом первой инстанции размер компенсации морального вреда судебная коллегия рассматривает как соразмерный степени нарушения прав истца и соответствующий требованиям разумности и справедливости. Доводов о несогласии с компенсацией морального вреда в апелляционной жалобе не имеется.

Согласно требованиям ч.6 ст.13 Закона, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку денежные средства были списаны банком со счета Львовой О.В. неправомерно, возвращены они после обращения в Сбербанк истцу не были, суд, в соответствии со ст.395 ГК РФ, взыскал проценты за пользование снятыми со счета денежными средствами в размере 27419,18 рублей, и привел расчет, который ответчик не опроверг.

Доводы апелляционной жалобы выводов суда первой инстанции не опровергают, оснований для отмены судебного решения по доводам жалобы не усматривается.

Руководствуясь [ст.ст.328](consultantplus://offline/ref=D0BC84C0F5DEBE285A9A62CBEDCC96A927CE392D5EB98D5E4758D28AE9BCECE77F96704673dDi6L), [329](consultantplus://offline/ref=D0BC84C0F5DEBE285A9A62CBEDCC96A927CE392D5EB98D5E4758D28AE9BCECE77F96704674dDi2L) ГПК РФ, судебная коллегия

определила:

Решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 23 декабря 2013 года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя ответчика ОАО «Сбербанк России» Вишенковой М.А. - без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: