Судья: Жилкина Т.Г. Дело № 33-1834

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

02 февраля 2016 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда

в составе председательствующего Гербекова Б.И.,

судей Бабенко О.И. и Кнышевой Т.В.,

при секретаре Гришиной Е.М.,

рассмотрела в открытом судебном заседании по докладу судьи Кнышевой Т.В.

дело по апелляционной жалобе Бакиной Т.А. на решение Головинского районного суда г. Москвы от 13 октября 2015 г., которым постановлено:

в удовлетворении иска Бакиной Т.А. к Публичному акционерному обществу «Сбербанк России» о взыскании денежного вклада – отказать,

УСТАНОВИЛА

Бакина Т.А. обратилась в суд с исковым заявлением к Публичному акционерному обществу «Сбербанк России» о взыскании с ответчика денежной суммы в размере \*\*\* руб.; пени за отказ добровольно исполнить требования потребителя из расчета 3 % в день на момент вынесения решения суда; компенсации морального вреда в размере \*\*\* руб.; расходов, связанных с оказанием юридических услуг в размере \*\*\* руб., ссылалась на то, что 26 декабря 2014 г. она (истец) и ПАО «Сбербанк России» заключили договор банковского вклада \*\*\* (сберегательная книжка). Согласно условиям договора она (Бакина Т.А.) внесла в банк \*\*\* руб. на срок 11 месяцев 29 дней под процентную ставку по вкладу 9,25 % годовых, в этот же день она (Бакина Т.А.) открыла еще одну сберегательную книжку \*\*\*, на которую положила \*\*\* руб. \*\*\* коп., размер процентной ставки 0,1 %. Ранее в 2011 году она получила пластиковую карту для перечисления декретных денег со счетом № \*\*\* по вкладу «Maestro Momentum». Каких-либо условий о получении услуги «Сбербанк Онлайн» к ее сберегательной книжке ею не заявлялось, своего согласия на подключение данной услуги она не давала. 03 июля 2015 года она разместила объявление о продаже своего комода на интернет-сайте «Авито.ру» ([www.Avito.ru](http://www.Avito.ru)) за \*\*\* руб. 05 июля 2015 г. с абонентского номера \*\*\* ей (Бакиной Т.А.) позвонила неизвестная гражданка, которая не представилась, и сообщила, что желает купить данный комод. В ходе телефонного разговора она сказала, что может перечислить денежную сумму за комод уже сегодня на ее (Бакиной Т.А.) банковскую карту, зарегистрированную в ОАО «Сбербанк» по адресу: \*\*\* Неизвестная гражданка попросила у нее (Бакиной Т.А.) номер банковской карты, а также пароль для зачисления, который должен будет прийти спустя некоторое время на ее телефон, и после этого она произведет на ее карту зачисление. После чего на ее (Бакиной Т.А.) абонентский номер \*\*\* пришло SMS-уведомление с кодом активизации, который она сразу же сообщила данной гражданке. Примерно в 14 час. 54 мин. того же дня Бакиной Т.А. пришло первое SMS-уведомление, в котором было указано, что на ее банковскую карту поступили денежные средства в размере \*\*\* руб. и сразу произошло списание. Она (Бакина Т.А.) подумала, что эта гражданка нечаянно перевела ей деньги и сразу их списала, так как на карточке у нее денег не было. Через непродолжительное время того же дня Бакиной Т.А. пришло SMS-уведомление, в котором было указано, что произошло новое зачисление денежных средств в размере \*\*\* руб. После этого ей (Бакиной Т.А.) перезвонила данная гражданка и со словами извинений просила ей вернуть \*\*\* руб., так как она вместо \*\*\* руб. ошиблась нулями. Бакина Т.А. сказала ей, что снимет ее деньги и переведет на счет, так как других способов передачи денег она не знает. Гражданка сообщила Бакиной Т.А., что счет находится в ОАО «Альфа-Банк», и чтобы Бакина Т.А. деньги вернула на него. 06 июля 2015 года в 12 часов Бакина Т.А. хотела снять \*\*\* руб., которые, якобы пришли от неизвестной гражданки в отделении ОАО «Сбербанк» по адресу: \*\*\*, чтобы перевести эти деньги гражданке, так как думала, что денежные средства принадлежат ей, так как у нее (Бакиной Т.А.) на карточке не было таких денег. Сотрудник Банка предложил ей (Бакиной Т.А.) перевести денежные средства с ее банковской карты по счету \*\*\*, на ее сберкнижку, так как сумма большая и лимит снятия наличных денег с карты в сутки равен \*\*\* руб. На что Бакина Т.А. согласилась, после чего оператор выдал ей \*\*\*руб. В 18 часов Бакина Т.А. зашла в отделение ОАО «Альфа-Банк» по адресу: \*\*\* Оператор открыл ей счет \*\*\* и выдал новую банковскую карту ОАО «Альфа-Банк» с номером \*\*\*. С данного номера оператор перевел сумму в размере \*\*\* руб. на лицевой счет № \*\*\*, который неизвестная гражданка сообщила Бакиной Т.А. по SMS-уведомлению, написав при этом свои реквизиты и ФИО получателя - Зямлякова П.А., кем она якобы является. Далее гражданка позвонила Бакиной Т.А. и сообщила об успешном переводе денежных средств ей на лицевой счет. 05 августа 2015 года примерно в 11 часов, придя в ОАО «Сбербанк» по адресу: \*\*\*, Бакина Т.А. решила узнать количество процентов, начисленных на счет сберегательной книжки. После выполнения отчета она (Бакина Т.А.) увидела, что с ее счета было снято \*\*\* руб. и \*\*\* руб. 05 июля 2015 года. Каким образом они могли пропасть, Бакиной Т.А. неизвестно, так как она не подключала к ее сберегательным книжкам никаких платежных систем и не подключала к ним «Сбербанк Онлайн». Бакина Т.А. обратилась с заявлением в Банк, письмом от 24 августа 2015 г. ей сообщили, что сожалеют о том, что она пострадала от действий мошенников и сообщили, что 05 июля 2015 г. на ее карту были переведены деньги в размере \*\*\* руб., потом списаны на карту третьего лица в размере \*\*\* руб., 05 июля 2015 года на ее карту зачислены \*\*\* руб., которые 06 июля 2015 года сняты наличными в отделении Банка, и Банк отказывает в возврате денежных средств, мотивируя тем, что она (Бакина Т.А.) неправильно использовала свои личные данные.

В судебном заседании Бакина Т.А. исковые требования поддержала.

Представитель ПАО «Сбербанк России» по доверенности Гладышев С.В. против удовлетворения иска возражал, ссылался на то, что 28 марта 2011 г. между ОАО «Сбербанк России» и Бакиной Т.А. был заключен договор банковского обслуживания № \*\*\*. Действие данного 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 банковского обслуживания физических лиц). Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности, через систему «Сбербанк Онлайн» (п. 1.9 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) (п.3.9 Условий). Клиент соглашается с получением услуги посредством системы «Сбербанк Онлайн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски (п.3.10 Условий). Банк не несет ответственность за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц (п. 3.20.2 Условий). Оспариваемые Бакиной Т.А. операции были совершены с использованием пароля и в соответствии с ее распоряжениями, и до уведомления держателем карты Банка о спорных операциях и блокировке карты. Данное сообщение было зарегистрировано только 07 августа 2015 г. в 15:05:48, соответственно на момент совершения операций Банк не располагал сведениями о компрометации карты. Бакина Т.А. разгласила конфиденциальную информацию о реквизитах карты, постоянном и одноразовых паролях третьим лицам. В результате чего третье лицо получило возможность провести операции по счетам. Согласно п.3.9 Условий Приложение № 1 держатель карты обязан не сообщать ПИН, постоянный пароль и контрольную информацию, не передавать карту (ее реквизиты) для совершения операций другими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, несет ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода.

Судом постановлено вышеуказанное решение, об отмене которого как незаконного просит Бакина Т.А. по доводам апелляционной жалобы, а именно по тем основаниям, что решение постановлено без учета всех существенных обстоятельств дела.

Истец Бакина Т.А. на заседание судебной коллегии явилась, доводы апелляционной жалобы поддержала, просила отменить решение суда как незаконное.

Представитель ПАО «Сбербанк России» по доверенности Петрова А.А. на заседание судебной коллегии явился, доводы апелляционной жалобы не признал, считал решение суда законным и просил оставить его без изменения.

Судебная коллегия, выслушав объяснения Бакиной Т.А., представителя ПАО «Сбербанк России» по доверенности Петровой А.А., обсудив доводы апелляционной жалобы, исследовав материалы дела, не находит оснований для удовлетворения апелляционной жалобы и отмены решения суда, постановленного в соответствии с установленными обстоятельствами и требованием закона.

Свобода договора провозглашается в числе основных начал гражданского законодательства (статья 1 ГК РФ).

Согласно п. 1 ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

В силу ст.ст. 309, 310 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов; односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

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.

Согласно ст. 847 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.

Рассматривая дело, суд принял предусмотренные законом меры для всестороннего и объективного исследования обстоятельств дела, проверил доводы истца, положенные в обоснование заявленных требований, возражения представителя ответчика, правильно определил обстоятельства, имеющие значение для дела, и в соответствии с требованиями закона (ст.ст. 401, 845, 846, 854, 847 ГК РФ), регулирующего данные правоотношения, пришел к обоснованному выводу об отсутствии оснований, предусмотренных законом, для удовлетворения исковых требований Бакиной Т.А. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежного вклада.

Этот вывод мотивирован, подтвержден имеющимся в деле доказательствами, приведенными в решении, и оснований для признания его неправильным судебная коллегия не находит.

Как следует из материалов дела и установлено судом, 28 февраля 2011 г. между ОАО Сбербанк России» и Бакиной Т.А. был заключен договор банковского обслуживания № \*\*\*. Действие данного 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 банковского обслуживания физических лиц).

По счету № \*\*\* (Maestro), открытому в Московском офисе ПАО Сбербанк на имя Бакиной Т.А. была выдана карта № \*\*\*.

Также Бакина Т.А. разместила денежные средства в дополнительном офисе № \*\*\* Лефортовского отделения Московского банка ПАО Сбербанк на банковский вклад «Управляй», по которому был открыт счет №\*\*\* и банковский вклад «Управляй», по которому был открыт счет № \*\*\*.

Согласно п. 1.9 Условий банковского обслуживания физических лиц клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности, через систему «Сбербанк Онлайн». Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк Онлайн» является подключение Клиента к системе «Сбербанк Онлайн» путем получения идентификатора пользователя и постоянного пароля через устройство самообслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИН-кода, 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 (Приложение № 2) 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).

Согласно п. 3.10 Условий Клиент соглашается с получением услуги посредством системы «Сбербанк Онлайн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски.

В соответствии с п. 3.20.2 Условий Банк не несет ответственность за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц. В соответствии с п. 4.14 Условий предоставление услуги «Сбербанк Онлайн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента.

Согласно п. 3.9 Условий (Приложение № 1) держатель карты обязан не сообщать ПИН, постоянный пароль и контрольную информацию, не передавать карту (ее реквизиты) для совершения операций другими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, несет ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода.

Судом установлено, что 05 июля 2015 г. на официальном сайте Банка Бакиной Т.А. была совершена удаленная регистрация, после чего Бакиной Т.А. был предоставлен доступ к счетам посредством системы «Сбербанк Онлайн». Для регистрации в системе были использованы полный номер банковской карты № \*\*\*, принадлежащей Бакиной Т.А. 05 июля 2015 г. в 14 часов 30 мин. на телефонный номер Бакиной Т.А. (\*\*\*), подключенный к услуге «Мобильный банк» со специального номера оператора мобильной связи «\*\*\*» Банком было направлено смс-сообщение, содержащее пароль для регистрации: «Сбербанк Онлайн. Пароль для подтверждения удаленной регистрации - \*\*\*», Пароль был введен верно, после чего были созданы логин (идентификатор) и постоянный пароль для доступа в систему «Сбербанк Онлайн», что подтверждается выпиской из системы «Сбербанк Онлайн» и «Mbank».

Суд обсудил доводы Бакиной Т.А. о том, что с ее счета без ее ведома были списаны денежные средства, и обоснованно их отверг, указав, что без использования имеющихся у Клиента идентификатора пользователя и паролей вход в систему «Сбербанк Онлайн» невозможен.

В соответствии с п. 3.8 Условий (Приложение № 2) необходимость подтверждения операций одноразовым паролем и тип одноразового пароля для подтверждения операции определяет Банк и доводит данную информацию до Клиента путем отображения информации в системе «Сбербанк Онлайн» при совершении операции.

Как следует из материалов дела и установлено судом, 05 июля 2015 г. в 14 час. 35 мин. с использованием идентификатора, постоянного пароля был осуществлен вход в систему «Сбербанк Онлайн», о чем клиенту было направлено смс-сообщение на номер телефона, который подключен к услуге Мобильный банк, и дано распоряжение Банку о проведении операции по перечислению денежных средств. Вход был подтвержден одноразовым смс-паролем, направленным Бакиной Т.А. на номер телефона, который подключен к услуге Мобильный банк (\*\*\*): в 14 часов 35 мин. «Сбербанк Онлайн. Пароль для подтверждения входа в систему \*\*\*\*\*». После чего в системе «Сбербанк Онлайн» были совершены переводы денежных средств со счета вклада «Управляй» № \*\*\*, принадлежащего Бакиной Т.А. на счет карты № \*\*\*, принадлежащей Бакиной Т.А.

Указанные операции совершены до уведомления держателем карты Банка о спорных операциях и блокировке карты. Только 07 августа 2015 года Бакина Т.А. обратилась в Банк с заявлением о неправомерности списания денежных средств.

В силу п. 1 ст. 854 ГК РФ, списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

Банк не вправе определять или контролировать направление денежных средств клиента, в силу заключенных с истцом соглашений при использовании идентификатора пользователя и паролей, свидетельствующих о направлении команды по распоряжению денежными средствами истцом, у Банка отсутствовали основания для отказа в проведении оспариваемых операций.

Таким образом, при наличии распоряжения клиента о переводе денежных средств со счета банк обязан произвести перечисление денежных средств.

06 июля 2015 года Бакина Т.А. получила денежные средства в размере \*\*\* руб. и в дальнейшем зачислила указанную сумму на банковскую карту ОАО «Альфа-Банк», с которой перевела указанную сумму на лицевой счет № 8\*\*, который сообщила ей неизвестная гражданка.

Дав оценку установленным по делу обстоятельствам, суд пришел к правильному выводу о том, что оспариваемые Бакиной Т.А. операции были совершены с использованием пароля и в соответствии с ее распоряжениями, и до уведомления держателем карты Банка о спорных операциях и блокировке карты, Бакина Т.А. разгласила конфиденциальную информацию о реквизитах карты, постоянном и одноразовых паролях третьим лицам, в результате чего третье лицо получило возможность провести операции по счетам.

Отказывая в удовлетворении исковых требований Бакиной Т.А. о взыскании денежного вклада, суд обоснованно исходил из того, что Бакиной Т.А., в соответствии со ст. 56 ГПК РФ, не представлено доказательств незаконности действий Банка по перечислению денежных средств. Банк не имел оснований отказать в проведении операций, поскольку были использованы персональные средства доступа и от имени Бакиной Т.А. давались распоряжения на проведение операций, 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», при этом заявлений об отключении от «Мобильного банка» конкретного номера телефона, об отключении услуги «Мобильный банк», о расторжении договора на момент совершения операции в Банк не поступали.

Оснований для признания данных выводов суда неправильными, о чем ставятся вопросы в апелляционной жалобе, судебная коллегия не усматривает.

Согласно п. 5 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Поскольку потребитель услуги нарушил установленные правила использования предоставляемой услуги, то банк в данном случае не может нести ответственность как исполнитель услуги. Списание денежных средств со счета истца произошло по распоряжению неустановленного лица путем использования одноразового пароля, таким образом, убытки наступили не по вине банка, а по вине третьих лиц, которым стали известны идентификатор и пароль истца в результате проведенных Бакиной Т.А. действий, в нарушение информации банка о работе в системе «СбербанкОнлайн».

Доводы апелляционной жалобы повторяют позицию истца, изложенную в суде первой инстанции, при этом не содержат данных, которые не были бы проверены судом первой инстанции при рассмотрении дела, но имели бы существенное значение для его разрешения или сведений, опровергающих выводы решения суда, в связи с чем, оснований для отмены решения суда по доводам жалобы не имеется.

Обстоятельства, имеющие значение для дела, судом первой инстанции установлены правильно, всем представленным доказательствам суд дал надлежащую правовую оценку в соответствии с требованиями ст. 67 ГПК РФ, оснований для признания ее неправильной судебная коллегия не находит.

Нарушений норм материального и процессуального права, повлекших вынесение незаконного решения, судом не допущено.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 328, 329 ГПК РФ,

судебная коллегия

ОПРЕДЕЛИЛА:

Решение Головинского районного суда г. Москвы от 13 октября 2015 г. оставить без изменения, апелляционную жалобу Бакиной Т.А. – без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: