Судья Миронова А.А. гр.д.33-18475

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

24 апреля 2018 года

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Антоновой Н.В.,

судей Курочкиной О.А., Лашкове А.Н.

при секретаре Шибаевой Е.И.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Курочкиной О.А. дело по апелляционной жалобе представителя Юлуевой Т.А. по доверенности Антонова Е.В. на решение Савеловского районного суда г. Москвы от 13 октября 2017 года, которым постановлено:

В удовлетворении исковых требований Юлуевой ТА к ПАО «ВымпелКом», ПАО «СБЕРБАНК» о возмещении ущерба, взыскании денежных средств, неустоек, компенсации морального вреда, штрафа, понесенных расходов, - отказать.

УСТАНОВИЛА:

Истец обратился в суд с иском к ПАО «ВымпелКом», ПАО «СБЕРБАНК» о возмещении ущерба, взыскании денежных средств, неустоек, компенсации морального вреда, штрафа, понесенных расходов, просила взыскать с ответчиков материальный ущерб в размере 59 115,5 руб., неустойку в размере 1 074 394,5 руб., компенсацию морального вреда в размере 200 000 руб., штраф, проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 59 158,85 руб., расходы по оплате госпошлины в размере 13 571,97 руб., расходы по оплате услуг представителя в размере 89 000 руб.

Истец, представитель истца по доверенности Антонов Е.В. в судебном заседании суда первой инстанции суда первой инстанции поддержали доводы иска в полном объеме, просили исковые требования удовлетворить.

Представитель ответчика ПАО «ВымпелКом» Сандрыкин И.А. в судебном заседании суда первой инстанции возражал против иска, суду пояснил, что нарушений со стороны ответчика не имеется. Ранее предоставил возражения на иск, согласно которым ответчик правомерно произвел замену сим-карты, с соблюдением процедур, предусмотренных внутренними регламентами и нормативными актами. Также отсутствует причинно-следственная связь между действиями оператора и причиненным ущербом. Факт замены сим-карты не предполагает списание денежных средств с банковского счета истца. Кроме того, оператор осуществляет свою деятельность только в рамках оказания услуг связи, банковские и электронные платежи не связаны с деятельностью оператора. Оператор не обладает возможностью регулировать процесс движения денежных средств по банковской карте истца и не несет ответственность за действия третьих лиц и сторонних организаций.

Представитель ответчика ПАО «СБЕРБАНК» Петрова А.А. в судебном заседании суда первой инстанции возражала против удовлетворения иска, суду пояснила, что списание денежных средств со счета истца произведено Банком при полном соблюдении действующего законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Банка России.

Судом постановлено вышеуказанное решение, об отмене которого просит заявитель по доводам апелляционной жалобы.

Проверив материалы дела, выслушав участников процесса, обсудив вопрос о возможности рассмотрения дела в отсутствие неявившихся лиц, обсудив доводы жалобы, судебная коллегия не находит оснований к отмене обжалуемого решения, постановленного в соответствии с фактическими обстоятельствами дела и требованиями действующего законодательства.

В силу ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003г. №126-ФЗ «О связи» на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и Правилами оказания услуг связи.

Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ №1342 от 09.12.2014 г., процедура замены SIM-карты не установлена, не установлена она и гражданским законодательством РФ.

В связи с данными обстоятельствами, оператором связи ПАО «ВымпелКом» были разработаны внутренние Процедуры по работе с абонентами, в том числе по вопросу замены SIM-карт.

В соответствии с Процедурой замены SIM-карты, размещенной на официальном сайте оператора ПАО «ВымпелКом» (www.beeline.ru) в открытом доступе в сети Интернет, замена SIM-карты производится только по предъявлению документа удостоверяющего личность заявителя.

По делу установлено, что 04.07.2016 г. лицо, обратившееся за заменой SIM-карты, ранее выданной истцу, предоставило заполненное заявление о замене SIM -карты и документ, удостоверяющий личность.

Факт указанного обращения подтверждается заявлением о замене SIM - карты по причине утери от 04.07.2016 г., выпиской из программы Ensemble (версия 2.00) Application Tables, которая в соответствии с Сертификатом №ОС-3-СТ-0476, является сертифицированной программой в области подвижной радиотелефонной связи. Указанная программа зафиксировала дату и время замены SIM-карты.

Работник Оператора связи при выдаче SIM-карты не допустил нарушений законодательства, осуществив идентификацию абонента на основании предъявленного документа, удостоверяющего личность, что подтверждается представленными доказательствами, в том числе, видеозаписью происходившего.

Согласно положениям ст.1064 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Таким образом, поскольку Правилами оказания услуг подвижной связи, установлен только порядок идентификации гражданина посредством проверки и сличения фотографии с документа, удостоверяющего личность с заявителем, оператор связи не обязан снимать и копировать данные документы ни при заключении договора оказания услуг связи, ни при замене SIM-карты, кроме того, имея в наличии только сим-карту, подключенную к мобильному номеру, для оповещения Банком о банковских операциях, неустановленные лица не смогли бы осуществить хищение денежных средств, су пришел к выводу, что причинно-следственная связь между причиненным истцу ущербом и действиями оператора ПАО «ВымпелКом» отсутствует.

Поскольку Оператор осуществляет свою деятельность только в рамках оказания услуг связи, различные электронные банки и электронные платежные системы, в том числе услуги Банка, не связанны с деятельностью оператора связи.

Оператор не обладает возможностью регулировать процесс движения денежных средств по банковской карте Истца и не несет ответственности за действия третьих лиц и сторонних организаций, включая владельцев того или иного телефонного номера.

Истец самостоятельно, без уведомления Оператора, ввел номер мобильного телефона, тем самым зарегистрировал его в качестве номера доступа к дистанционному банковскому обслуживанию.

Согласно представленным в материалах дела доказательствам, перевод денежных средств был осуществлен посредством использования услуги Банка.

Оператор связи не имеет ни технической, ни правовой возможности влиять на подключение, оказание и отключение данных услуг, предоставляемых абоненту Банком, а также не может знать содержание направляемых в рамках использования услуги сообщений, поскольку эти сведения относятся к тайне связи.

Кроме того, Оператор не отвечает за систему Идентификации и Аутентификации Банка, в связи с чем, на Оператора не может быть возложена ответственность за действия, которые он не совершал.

Исходя из изложенного, суд указал, что в данном случае, отсутствует причинно-следственная связь между причинением Истцу материального ущерба и действиями Оператора по замене SIM-карты, поскольку Истцом не представлено достоверных доказательств, с объективностью подтверждающих, что замена SIM-карты привела к причинению материального ущерба.

Сам по себе факт замены SIM-карты напрямую не предполагает безусловное перечисление денежных средств со счета Истца, при том, что для перечисления денежных средств необходимо не только иметь доступ к телефонному номеру Истца, но и знать о наличии на счетах денежных средств, знать номера банковских карт, срок их действия и секретные CVV-коды, а также логин, пароль, персональные данные.

В тоже время, истцом не представлено доказательств того, что Ответчик ПАО «ВымпелКом» обладал указанной информацией.

Анализируя все имеющиеся доказательства в их совокупности, суд пришел к обоснованному выводу о том, что ПАО «ВымпелКом» не связан обязательствами по управлению денежными средствами, находящимися на счетах истца в банке ПАО «СБЕРБАНК».

В силу ст. 1068 ГК РФ юридическое лицо либо гражданин возмещает вред, причиненный его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей.

Таким образом, для возложения на лицо ответственности за причинение вреда, необходимым является установление судом совокупности следующих условий: противоправность действий причинителя вреда, наличие вреда, причинная связь между совершенными действиями и наступившими последствиями и вина причинителя вреда. Отсутствие какого-либо из указанных условий исключает возложение на лицо ответственности за причиненный вред.

Совершение ПАО «ВымпелКом» замены сим-карты Истца не находятся в причинно-следственной связи с фактом списания с банковского счета истца денежных средств, поскольку совершение операций по списанию денежных средств производилось с помощью данных, находящихся только у истца (кодовое слово, номер срок действия карты, коды CVC/CVC2 и/или логин и пароль). Сохранность указанных данных является обязанностью держателя карты.

При таких обстоятельствах, суд правомерно не нашел оснований для удовлетворения требований истца к ПАО «ВымпелКом».

В соответствии со ст. 848 ГК РФ банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

Согласно п. 3 статьи 847 ГК РФ 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), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Согласно ст. 31 ФЗ "О банках и банковской деятельности" кредитная организация осуществляет расчеты по правилам, формам и стандартам, установленным Банком России; при отсутствии правил проведения отдельных видов расчетов - по договоренности между собой; при осуществлении международных расчетов - в порядке, установленном федеральными законами и правилами, принятыми в международной банковской практике. Кредитная организация, Банк России обязаны осуществить перечисление средств клиента и зачисление средств на его счет не позже следующего операционного дня после получения соответствующего платежного документа, если иное не установлено федеральным законом, договором или платежным документом.

Обслуживание клиентов в ПАО «СБЕРБАНК» осуществляется в соответствии с Договором банковского обслуживания и Тарифами ПАО «СБЕРБАНК» для физических лиц, заключивших Договор банковского обслуживания физических лиц в ПАО «СБЕРБАНК». Договор банковского обслуживания №381703634286 заключен между истцом и ПАО «Сбербанк» 02.04.2011г.

В рамках обслуживания Банк предоставляет Клиенту возможность воспользоваться любой услугой, предусмотренной Договором.

При оформлении \*\*\*\*\*\*ой И.М. заявления на получение банковской карты от 10.03.2011 г., истец подтвердила, что ознакомлена и согласна с Условиями использования карт, Памяткой Держателя и Тарифами Сбербанка, обязуется их выполнять уведомлена о размещении условий и тарифов на сайте банка, что свидетельствует о заключении Байковой И.М. с ответчиком договора присоединения, предусмотренного ст. 428 ГК РФ.

Согласно Условиям, держатель карты обязан выполнять Условия и правила, изложенные в Памятке Держателя, не сообщать ПИН-код и не передавать карту (ее реквизиты) для совершения операций другими лицами, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода;

-обязуется хранить пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для завершения операций другим лицам (п. 3.9 Приложения № 4 Условий),

-согласен, что несет ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей, а также по операциям, совершенным через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» (п. 3.12 Приложения № 4 Условий),

-согласен, что документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через систему Сбербанк ОнЛ@йн», после положительных результатов аутентификации и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные кем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Договором, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, свершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам (п. 3.13 Приложения № 4 Условий),

-согласен с тем, 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 Приложения № 4 Условий);

* согласен с тем, что 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 Приложения № 4 Условий),
* согласен с тем, что он самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц (п. 3.22 Приложения № 4 Условий).

Согласно пункту 2.21 Условий выпуска и обслуживания карт Сбербанка,

* средства доступа - набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через удаленные каналы обслуживания. К средствам доступа к услуге «Мобильный банк» относится номер мобильного телефона, к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» - Идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль, одноразовые пароли.

Предоставление услуг, предусмотренных Договором, осуществляется Банком только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента. В соответствии с пунктом 4.15, пунктом 4.16 Условий идентификация Клиента, (установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения операций) аутентификация Клиента (удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения операций) осуществляется Банком при проведении операций через систему Сбербанк ОнЛ@йн» на основании введенного Идентификатора Пользователя или логина.

Пунктом 4.17 Условий предусмотрено, что Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций в рамках Договора методы идентификации и аутентификации являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации по счетам, вкладам Клиента.

* Предоставление услуг «Мобильного банка», в том числе регистрация в Мобильном приложении осуществляется на основании полученного Клиентом CMC-сообщения, -оправленного Банком с использованием средства мобильной связи на номер телефона, указанного Клиентом при подключении услуги «Мобильный банк» (пункт 2.11. Порядка).
* При этом Клиент подтверждает, что полученное сообщение рассматривается Банком как аналог цифровой подписи.
* Согласно п. 1.2 Условий Приложения № 4, п. 3.2 Условий Приложения № 4 Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций по счетам и вкладам через удаленные каналы обслуживания, а именно через систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Таким образом, все действия по информированию клиента о необходимости следования определенным правилам работы в системе, с учетом положений о договоре присоединения, о небезопасности сети Интернет как канала связи при работе с услугой "Сбербанк ОнЛ@йн" банком соблюдены. Кроме того, клиент при подключении "Сбербанк ОнЛ@йн" вводит пароли в соответствующие графы и нажимает кнопку "далее". Во вновь открывшемся окне клиенту предлагается ознакомиться с мерами информационной безопасности при использовании системы "Сбербанк ОнЛ@йн". Ознакомление и согласие с указанными мерами являются обязательными условиями работы в системе "Сбербанк ОнЛ@йн", поскольку только после проставления галочки в окне "Я согласен с условиями соглашения и буду их соблюдать", клиент нажимает кнопку "продолжить".

Согласно п. 3.6.2 Приложения № 4 Условий через систему Сбербанк Онлайн может осуществляться по вкладам в том числе операция по переводу (перечисление) денежных средств со вклада/счета на вклад/счет, со вклада/счета на Счет Карты Клиента.

Исходя из изложенного , руководствуясь указанными нормами закона, оценивая в совокупности представленные доказательства, суд пришел к выводу, что идентификация и аутентификация клиента по оспариваемым операциям была пройдена посредством правильного введения одноразовых паролей, направленных в виде смс-сообщений на номер телефона клиента, банк правомерно исполнил распоряжения клиента как направленные в банк уполномоченным лицом. Поскольку при совершении операций в системе Сбербанк онлайн были использованы персональные средства доступа и от имени клиента давались распоряжения, банк не имел оснований отказать в проведении операций между счетами.

Возможность проведения перевода денежных средств путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении данной операции предусмотрена п.4.7 Условий банковского обслуживания и Руководством пользователя «Сбербанк ОнЛ@йн».

Таким образом, после того, как лицом, идентифицированном оператором Сбербанка, как держатель карты, был введен подтверждающий пароль для регистрации в Мобильном приложении, он имел возможность зарегистрироваться в «Сбербанк Онлайн» и получить доступ к своим счетам/картам.

Поскольку уникальный одноразовый пароль, для удаленной регистрации в системе «Сбербанк Онлайн», направляется конкретному клиенту по конкретной запросу в CMC-сообщении со специального номера оператора мобильной связи «900», у Банка не было оснований усомниться в том, что данную операцию проводит истец.

Кроме того, в судебном заседании суда первой инстанции установлено, что ПАО «Сбербанк» осуществил возврат денежных средств истца в размере 1 015 279 руб. в ответ на претензию истца по процедуре возвратный платеж (чарджбэк).

Поскольку нарушений прав истца как потребителя действиями ответчиков не установлено, суд обоснованно указал, что не имеется оснований и для взыскания с ответчиков неустойки, штрафа и компенсации морального вреда.

Таким образом, суд согласился с позицией ответчиков о том, что истец не доказал, как противоправность действий (бездействия) со стороны ответчиков, так и причинно-следственную связь между действиями (бездействием) ответчиков и возникшими у истца убытками.

Судебная коллегия соглашается с выводами суда первой инстанции, поскольку они основаны на исследованных судом доказательствах, которым дана аргументированная правовая оценка, при этом мотивы, по которым суд пришел к указанным выводам, исчерпывающим образом изложены в решении суда и являются обоснованными.

Доводы апелляционной жалобы о том, что судом первой инстанции неправильно применены нормы материального и процессуального права, являются несостоятельными. При рассмотрении дела указанных нарушений судом допущено не было.

Доводы жалобы о несогласии с действиями суда по оценке доказательств не могут служить основанием к отмене обжалуемого решения, так как согласно положениям [ст. ст. 56](consultantplus://offline/ref=F501A757C5D8163886AF0497F5A26C68E7AA41697DDF9B0CE9ED41E9D9F9DA798AFD6F501E533716TENAL), [59](consultantplus://offline/ref=F501A757C5D8163886AF0497F5A26C68E7AA41697DDF9B0CE9ED41E9D9F9DA798AFD6F501E533717TEN8L), [67](consultantplus://offline/ref=F501A757C5D8163886AF0497F5A26C68E7AA41697DDF9B0CE9ED41E9D9F9DA798AFD6F501E533719TENDL) ГПК РФ суд определяет какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне их надлежит доказывать, принимает только те доказательства, которые имеют значение для рассмотрения и разрешения дела, оценивает доказательства по-своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств, никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы.

Учитывая требования закона и установленные судом обстоятельства, суд правильно разрешил возникший спор, а доводы, изложенные в апелляционной жалобе, являются необоснованными, направлены на иное толкование норм действующего законодательства, переоценку собранных по делу доказательств и не могут служить основанием для отмены решения суда.

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

ОПРЕДЕЛИЛА:

Решение Савеловского районного суда г. Москвы от 13 октября 2017 года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя Юлуевой Т.А. по доверенности Антонова Е.В. – без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: