Судья Родникова У.А.

**А П Е Л Л Я Ц И О Н Н О Е О П Р Е Д Е Л Е Н И Е**

Гр.д. № 33-1937

20 января 2016 г. Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Ермиловой В.В.

и судей Зенкиной В.Л., Мищенко О.А.

при секретаре С.

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Ермиловой В.В.

дело по апелляционной жалобе представителя Аникальчука – Майковой

на решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 12 октября 2015 г., которым постановлено в удовлетворении исковых требований Аникальчука к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, расходов отказать,

**у с т а н о в и л а:**

Аникальчук обратился в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере \*\*\* руб., компенсации морального вреда в размере \*\*\* руб., расходов на оплату услуг представителя.

В обоснование своих требований истец пояснил, что 4 августа 2014 г. в связи с имевшими место мошенническими действиями с использованием его банковской карты он обратился в структурное подразделение №\*\*\* Филиал Московского Банка Сбербанка России ПАО, по адресу: г.\*\*\*, ул. \*\*\*, д. \*\*\*, с заявлением о блокировании банковской карты. Сотрудник банка при блокировании карты сообщил, что на карте находятся денежные средства, в размере \*\*\* руб. и предложил условия по размещению денежных средств во вклад «Сохраняй», в рамках договора банковского обслуживания. 4 августа 2014 г. между Аникальчуком и ПАО «Сбербанк России» был заключен договор банковского обслуживания по размещению денежных средств во вклад «Сохраняй» №\*\*\*, на сумму \*\*\* руб., сроком на \*\*\* месяцев \*\*\* день, под \*\*\* % годовых. Оставшуюся сумму в размере \*\*\* руб. Аникальчук получил наличными в кассе. 18 июня 2012 г. между истцом и ПАО «Сбербанк России» был заключен договор банковского обслуживания по размещению денежных средств во вклад «Пополняй» №\*\*\* на сумму \*\*\* руб. сроком на \*\*\* год, под \*\*\* годовых. 15 августа 2014 г. истец обратился в структурное подразделение №\*\*\* Сбербанка, по адресу: г.\*\*\*, ул. \*\*\*, д. \*\*\*, за денежными средствами, представив сберегательную книжку, полученную при заключении договора по вкладу «Пополняй» от 18 июня 2012 г., и паспорт. Однако в выдаче денежных средств сотрудник банка истцу отказал, ссылаясь на то, что его расчетный счет закрыт. 20 августа 2014 г. истец обратился в структурное подразделение №\*\*\* Сбербанка по адресу: г.\*\*\*, ул. \*\*\*, д. \*\*\*, со сберегательной книжкой, полученной в результате заключения договора по вкладу «Сохраняй» №\*\*\* от 4 августа 2014года, на сумму \*\*\* руб., паспортом, за денежными средствами, но данный счет оказался закрыт. В связи с изложенным 16 сентября 2014 г. Аникальчук обратился в подразделение Сбербанка по адресу: г.\*\*\*, ул. \*\*\*, д. \*\*\*, с заявлением о несанкционированном закрытии расчетных счетов, что подтверждается копией заявления. ПАО «Сбербанк России» в своем ответе от 5 декабря 2014 г. сообщило, что списание денежных средств со счетов истца было произведено 4 августа 2014 г. и 6 августа 2014 г., на основании электронных данных, поступивших из платежной системы «Сбербанк ОнЛ@йн». В сентябре 2014 г. Аникальчук направил обращение в Главное Управление Министерства внутренних дел РФ по г.Москве с заявлением о совершении в отношении него мошеннических действий третьими лицами путем неправомерного доступа к его расчетным счетам находящимся в Сбербанке. В ответ на обращение ГУ МВД РФ было принято решение о направлении в Отдел МВД России по району Теплый Стан материалов дела за исходящим № \*\*\* от 1 октября 2014 г. для проведения дальнейшей проверки. По состоянию на 24 июля 2015 г. сумма причиненного Аникальчуку ущерба составляет \*\*\* руб. Истец предпринимал неоднократные попытки выяснения сложившейся ситуации с исполнением договорных обязательств ответчиком, заявление истца в добровольном порядке удовлетворено не было.

Истец, представитель истца, в судебное заседание явились, исковые требования поддержали в полном объеме.

Представитель ответчика в судебное заседание явился, возражал против удовлетворения иска.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого с удовлетворением иска просит представитель Аникальчука – Майкова

Проверив материалы дела, выслушав объяснения Аникальчука, его представителей Майковой и Маркиной, представителя ответчика Сергеева, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований к отмене обжалуемого решения.

При разрешении спора суд руководствовался ст.ст.15,845,847,856 ГК РФ, ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Судом установлено, что Аникальчук является вкладчиком ПАО «Сбербанк России» и держателем карты ПАО «Сбербанк России». В рамках заключенного договора истцу была выдана карта Maestro «Социальная» №\*\*\*. Также на имя Аникальчука были открыты вклады: «Сохраняй» № \*\*\*; «Универсальный 5 лет» \*\*\*; «Пополняй» \*\*\*. В заявлении от 27 апреля 2011 г., подписанном Аникальчуком, дано поручение банку на подключение карты к «Мобильному банку» и указан номер мобильного телефона \*\*\*.

4 августа 2014 г. на устройстве самообслуживания № \*\*\*, расположенном по адресу: г.\*\*\*, ул. \*\*\*,д. \*\*\*, корп. \*\*\*, с использованием карты №\*\*\* и пин-кода карты, была подключена услуга «Мобильный банк» к номеру мобильного телефона \*\*\*, а также получены идентификатор пользователя и постоянный пароль для доступа в систему «Сбербанк Онл@йн», что подтверждается чеком из ленты банкомата, смс-сообщениями.

4 августа 2014 г., с использованием реквизитов карты № \*\*\*, идентификатора пользователя и постоянного пароля, полученных в банкомате, был осуществлен вход в систему в систему «Сбербанк Онл@йн», который был подтвержден одноразовым паролем, направленном банком смс-сообщением, на номера мобильных телефонов \*\*\* и \*\*\*, подключенных к системе «Мобильный банк». Далее при указанных условиях проведены операции по перечислению денежных средств внутри счетов, принадлежащих истцу: со вклада истца «Сохраняй» № \*\*\* на вклад истца «Универсальный 5 лет» № \*\*\*, в размере \*\*\* руб. и \*\*\* руб.; со вклада истца «Пополняй» № \*\*\* на вклад истца «Универсальный 5 лет» № \*\*\*, в размере \*\*\* руб.; со вклада истца «Универсальный 5 лет» № \*\*\* на вклад № \*\*\* в размере \*\*\* руб., что подтверждается протоколами проведения операций в системе «Сбербанк Онл@йн», представленными ответчиком.

4 августа 2014 г. через систему «Сбербанк Онл@йн» поступило распоряжение о перечислении денежных средств со счета истца № \*\*\* на счет третьего лица № \*\*\*, в размере \*\*\* руб., открытый на имя Горшкова, что подтверждается протоколом проведения операций в системе «Сбербанк Онл@йн». Для дополнительной аутентификации и идентификации клиента на номера мобильных телефонов \*\*\* и \*\*\*, подключенные к системе «Мобильный банк», перед совершением операций банком были направлены смс-сообщения, содержащие счет, сумму денежных средств, код для подтверждения проведения операции: «Сбербанк Онл@йн. Внимательно проверьте реквизиты операции: счет списания № \*\*\*, счет зачисления № \*\*\*, сумма \*\*\* рублей, пароль для подтверждения данной операции». После получения подтверждения кодом, отправленным истцу смс-сообщениями на указанные номера мобильных телефонов, через систему «Сбербанк Онл@йн», банк осуществил списание денежных средств.

Аналогичная операция по списанию денежных средств со счета истца №\*\*\* на счет третьего лица, Горшкова А.В., № \*\*\*, в размере \*\*\* руб., была осуществлена 6 августа 2014 г. (л.д.188).

Отношения между сторонами основываются на договоре, состоящем из заявления на получение банковской карты, условий банковского обслуживания физических лиц ПАО «Сбербанк России» и тарифов банка. То есть данный договор является договором присоединения. Условия договора определены банком в стандартной форме, соответствующей нормам гражданского права Российской Федерации, и рассматриваются как предложение банка, а физическое лицо, подписав стандартную форму, таким образом, акцептует сделанное предложение. В соответствии с п.п.1.10,1.11 Условий действие договора распространяется на счета карт, открытые до и после заключения договора, а также на вклады, предусмотренные договором, открываемые клиенту в рамках договора, а также открытые в рамках отдельных договоров. В рамках договора клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания.

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение клиента к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» путем получения идентификатора пользователя через устройство самообслуживания банка с использованием карты и вводом ПИН-кода или через контактный центр банка и постоянного пароля через устройство самообслуживания банка, с использованием карты и вводом ПИН-кода, или мобильный телефон клиента, подключенный к системе «Мобильного банка». Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн».

Согласно Условиям держатель карты обязан выполнять условия и правила, изложенные в памятке держателя, не сообщать ПИН-код и не передавать карту и ее реквизиты для совершения операций другим лицам, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты, нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода, обязуется хранить идентификатор пользователя, пароль и одноразовые пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам в соответствии с п.3.20.1 Условий.

Клиент соглашается с получением услуг посредством системы «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть интернет, осознавая, что сеть интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при ее передаче через сеть интернет, согласно п.3.10 условий приложения № 4, согласен с тем, что 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 в соответствии с п.3.11 Условий. Согласно п.3.9 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); сделки, заключенные путем 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, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку; клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию клиента и совершение операции в такой системе.

Исследовав обстоятельства дела, дав оценку представленным доказательствам, суд пришел к выводу о том, что поскольку при входе в систему «Сбербанк Онл@йн» и проведении операций были использованы данные карты, правильный идентификатор, логин и пароли, лицо, вошедшее в систему, в соответствии с условиями договора, было определено, как клиент банка, распоряжения которого для банка обязательны к исполнению. Без использования имеющихся у клиента идентификатора пользователя и паролей вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможен. Для входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» и проведения операций требуется дополнительная аутентификация клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых клиентом через «Мобильный банк» по картам, в частности создание шаблонов платежей в адрес получателей. Согласно п.2.5 Условий подключение клиента к услуге «Мобильный банк» по картам осуществляется: на основании заявления на получение карты либо заявления на подключение к «Мобильному Банку» установленной банком формы, подписанного клиентом, оформляемого в подразделении банка; через устройство самообслуживания банка. Подключение проводится с использованием карты и подтверждается вводом ПИН-кода. Третьим лицам был предоставлен доступ к конфиденциальным данным карты Аникальчука, таким как идентификатор пользователя и постоянный пароль. В соответствии с п.3.19.2 Условий истец согласился с тем, что банк не несет ответственности за последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей клиента, а также за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц. Банк не несет ответственности, в случае если: информация о карте, ПИН-коде, контрольной информации клиента, идентификаторе пользователя, логине, паролях системы «Сбербанк ОнЛ@йн», станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения клиентом условий их хранения и использования в соответствии с п.5.4 Условий. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Условиям процедур банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицам (п.5.5 Условий). Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в подразделениях банка, через устройства самообслуживания, систему «Мобильный банк», систему «Сбербанк ОнЛ@йн», с использованием предусмотренных условиями банковского обслуживания средств его идентификации и аутентификации (п.5.9 Условий). С учетом данных обстоятельств следует признать, что доказательства в подтверждение противоправности действий ответчика, повлекших причинение ущерба истцу, то есть утрату денежных средств по вине ответчика, суду не представлены и в ходе судебного разбирательства по делу не добыты. Следовательно, в удовлетворении требований о взыскании с ответчика суммы списанных со вкладов ответчика денежных средств должно быть отказано. Поскольку основное требование истца о признании незаконным списания денежных средств не подлежит удовлетворению, не подлежат удовлетворению и требования о компенсации морального вреда, судебных расходов, так как они являются производными от основного требования.

В апелляционной жалобе и дополнении к ней указывается на то, что истец действительно сообщил данные своей банковской карты третьему лицу, под руководством этого лица осуществил действия со своей банковской картой в банкомате, однако истец немедленно принял меры к блокированию банковской карты, операции с денежными средствами истца производились уже после блокирования банковской карты. Истец не имеет адреса электронной почты, всегда снимал с карты только наличные деньги. Принимая во внимание данные обстоятельства, ответчик не имел оснований доверять распоряжениям, поступающим якобы от истца, должен был принять все необходимые меры для предотвращения списания денежных средств со счетов истца, однако не сделал этого. Каким образом истец подключил услугу «мобильный банк» к номеру мобильного телефона \*\*\*, не установлено. Факт подключения данного номера телефона истцом не находит своего подтверждения в материалах дела. После блокирования карты ответчик обязан был отключить услугу «мобильный банк» от данного номера телефона. Кроме того, подключение к услуге «мобильный банк» двух номеров мобильного телефона не допускается. Подключение к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн» возможно только при наличии действующей карты, при блокировании карты указанная услуга должна быть заблокирована. Суд первой инстанции указанные выше обстоятельства при вынесении обжалуемого решения не учел.

Между тем, истец не смог пояснить суду, какие именно действия он совершал в банкомате под руководством третьего лица. Данных о том, что эти действия не могли привести к подключению телефона \*\*\* к услуге «мобильный банк» в отношении карты истца, в материалах дела не имеется. Из положений Порядка предоставления ОАО «Сбербанк России» услуг через удаленные каналы обслуживания (приложение № 4 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России») (далее Порядок), на которые указывается в апелляционной жалобе и дополнении к ней, не усматривается, что к услуге «мобильный банк» по одной банковской карте может быть подключен только один мобильный телефон. Как объяснил суду представитель ответчика при подключении телефона к услуге «мобильный банк» через удаленный доступ номер подключаемого телефона фиксируется только в электронном виде. Согласно п.2.22 Порядка услуга «мобильный банк» предоставляется до получения заявления клиента об отключении номера телефона от услуги «мобильный банк». Соответствующего заявления от истца не поступило, сведений о том, что он принял меры к выяснению того, какие именно операции были им произведены под руководством третьего лица, и к тому, чтобы аннулировать эти операции, не имеется.

Из материалов дела и апелляционной жалобы следует, что пароль для подтверждения входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» был направлен истцу и вход в систему осуществлен до того, как банковская карта истца была заблокирована. Согласно п.3.6 Порядка подключение клиента к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляет при условии наличия у клиента действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк». В силу п.3.7 Порядка доступ клиента к услугам системы «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля (л.д.138). Подключение истца к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн» , как следует из материалов дела, имело место до блокирования его банковской карты; в дальнейшем при пользовании системой «Сбербанк ОнЛ@йн» банковская карта уже была не нужна. Так как при входе в систему «Сбербанк Онл@йн» и проведении операций были использованы данные карты, правильный идентификатор, логин и пароли, лицо, вошедшее в систему, в соответствии с условиями договора, было определено, как клиент банка, суд обоснованно пришел к выводу о том, что распоряжения этого лица были для банка обязательны к исполнению. Из материалов дела следует, что в ходе совершения операций с банковской картой и денежными средствами истца ему направлялись соответствующие извещения, истец имел возможность предотвратить списание денежных средств, однако не проявил необходимой осмотрительности, уехав днем 4 августа 2014 г. на дачу, оставив мобильный телефон дома и не знакомясь с содержанием поступающих ему сообщений. ПИН-код и реквизиты банковской карты стали известны третьим лицам в результате действий истца.

Учитывая изложенное, судебная коллегия не находит оснований не согласиться с выводом суда первой инстанции об отсутствии оснований для удовлетворения исковых требований.

Руководствуясь ст.ст.328,329 ГПК РФ, судебная коллегия,

**о п р е д е л и л а:**

решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 12 октября 2015 г. оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя Аникальчука – Майковой, без удовлетворения.

**Председательствующий**

**Судьи**