Судья суда первой инстанции: Гусакова Д.В. Дело № 33-19725/17

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

02 июня 2017 года г. Москва

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе

председательствующего Чубаровой Н.В.,

судей Анашкина А.А., Бузуновой Г.Н.,

при секретаре Поповой Я.С.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Анашкина А.А. дело по апелляционной жалобе представителя Пронь В.Д. по доверенности Самборской О.В.,

на решение Дорогомиловского районного суда г. Москвы от 01 февраля 2017 года, которым постановлено:

В удовлетворении исковых требований Пронь В.Д. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, - отказать.

УСТАНОВИЛА:

Пронь В.Д. обратился в суд с иском к ответчику о взыскании убытков, мотивируя их тем, что Пронь В.Д. имел валютный счет № … в ПАО «Сбербанк России». На указанном счете истца были размещены денежные средства в размере … долларов США. В 2015 году Пронь В.Д. не обнаружил на данном валютном счете денежные средства в размере ….долларов США. Списание денежных средств в указанном размере произошло в тот момент, когда истец находился за пределами Российской Федерации. В г. Москву Пронь В.Д. вернулся 01 марта 2015 года и в марте 2015 года обратился в отделение ПАО «Сбербанк России» с претензией. Истец указывал, что он не мог воспользоваться банковской картой при проведении операции 05 ноября 2015 года, следовательно, списание денежных средств с его счета стало возможным в результате не обеспечения Банком технической защищенности лицевого счета истца. С учетом поданных уточнений к иску, истец просил суд: взыскать с ПАО «Сбербанк России» в его пользу денежные средства в размере …. долларов США, неустойку в размере … долларов США, компенсацию морального вреда в размере … рублей … копеек, судебные расходы по оплате услуг представителя в размере … рублей …копеек, расходы на нотариальные услуги по оформлению доверенности на представителя в размере … рублей …копеек.

Представитель истца, истец, в судебное заседание явились, исковые требования поддержали, дали объяснения по доводам и основаниям, изложенным в иске.

Представитель ответчика в судебное заседание явился, против удовлетворения иска возражал по доводам и основаниям, изложенным в представленных письменных возражениях на иск.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого просит представитель Пронь В.Д. по доверенности Самборская О.В., в частности потому, что без распоряжения истца ответчиком были неправомерно списаны денежные средства в сумме … долларов США, поскольку Пронь В.Д. в спорный период находился за пределами РФ и воспользоваться системой «Сбербанк Онлайн» он не мог.

Пронь В.Д., а также его представителя по доверенности Самборская О.В. в заедание суда апелляционной инстанции явились, доводы жалобы поддержали.

Представитель ПАО «Сбербанк России» по доверенности Лубканова Н.А. в заседание явилась, доводы жалобы не поддержала.

Судебная коллегия, выслушав Пронь В.Д., а также его представителя по доверенности Самборскую О.В., представителя ПАО «Сбербанк России» по доверенности Лубканову Н.А., проверив материалы деля изучив доводы жалобы находит, находит решение законным и обоснованным, а жалобу не подлежащей удовлетворению по следующим основаниям.

В соответствии с положениями статьи 854 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.

Согласно статьи 858 ГК РФ, ограничение прав клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на счете, не допускается.

Согласно части 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 пункту 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 13, Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ № 14 от 08 октября 1998 года «О практике применения положений Гражданского кодекса РФ о процентах за пользование чужими денежными средствами, под необоснованным списанием банком денежных средств понимается списание, произведенное в сумме, большей, чем предусматривалось платежным документом, а также списание без соответствующего платежного документа либо с нарушением требований законодательства.

В соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей.

Указанный закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей. На основании ст.ст.4, 7 Закона РФ от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан передать потребителю услуг, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Как следует из ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В силу пунктов 1 и 5 статьи 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме. Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги. Аналогичные правила установлены ст.ст. 1095, 1098 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Согласно ч. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать, в том числе, безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Согласно пункту 1.5 Условий банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк (далее по тексту – Условия), Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через следующие удаленные каналы обслуживания: система «Сбербанк Онлайн», услуга «Мобильный банк», Устройства самообслуживания Банка, Контактный центр.

Согласно пункту 2.21 данных Условий, средства доступа – набор средств, выдаваемых\определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через удаленные каналы обслуживания. К средствам доступа: - к системе «Сбербанк Онлайн» относятся Идентификатор пользователя и\или логин, постоянный пароль: - к услуге «Мобильный банк» - номер мобильного телефона; - в устройствах самообслуживания – Карта и ПИН.

Согласно пунктам 4.15 и 4.16 Условий при предоставлении названных услуг идентификация и аутентификация Клиента Банком осуществляется: - при проведении операций через систему «Сбербанк Онлайн» - 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.

Как следует из пункта 3.5 Приложения № 4 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России», предоставление держателю услуг «Сбербанк Онлайн» осуществляется в соответствии с договором, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк Онлайн», размещаемым на веб-сайте Банка.

В силу пункта 2.5 Приложения № 4 к Условиям банковского обслуживания физических лиц, подключение держателя к услуге «Мобильный банк» осуществляется на основании волеизъявления клиента на подключение к услуге «Мобильный банк» одним из следующих способов: в подразделении Банка на основании заявления на подключение к услуге «Мобильный банк» установленной банком формы, подписанного собственноручной подписью клиента или аналогом собственноручной подписи клиента; через устройство самообслуживания Банка, подключение проводится с использованием карты и подтверждается вводом ПИНа; через систему «Сбербанк Онлайн» на номер телефона клиента зарегистрированный в банке и содержащийся в базе данных Банка, подключение к услуге подтверждается вводом одноразового пароля.

В силу пункта 3.14 Приложения № 1 к Условиям банковского обслуживания физических лиц, документы оформляемые при совершении операций по Карте, могут быть подписаны личной подписью держателя либо составлены с использованием аналога собственноручной подписи держателя: ПИНа, кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты, постоянного пароля\одноразового пароля.

В силу пункта 3.7 Приложения № 4 к Условиям банковского обслуживания физических лиц, доступ клиента к услугам системы «Сбербанк Онлайн» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, которые Клиент может получить

одним из следующих способов: через устройство самообслуживания с использованием своей основной карты, операция получения идентификатора пользователя и постоянного пароля подтверждается ПИН-кодом; самостоятельно определить через удаленную регистрацию на сайте Банка на странице входа в «Сбербанк Онлайн» с использованием своей основной карты, операция создания идентификатора пользователя и постоянного пароля подтверждается одноразовым паролем, который направляется на номер телефона Клиента, подключенный к услуге «Мобильный банк».

Согласно пункту 3.16 Приложения № 1 к Условиям банковского обслуживания физических лиц, 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 утраты, повреждения, хищения карты; нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода, кодов, сформированных на основании биометрических данных держателя карты, постоянного пароля, одноразовых паролей.

Согласно пункту 3.9 Приложения № 4 к Условиям банковского обслуживания физических лиц, документальным подтверждением факта совершения клиентом операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию держателя и совершение операции в такой системе.

Из материалов дела следует, что Пронь В.Д. является владельцем банковского вклада № …. «Сохраняй», владельцем банковского вклада № …«Сберегательный счет», держателем банковской карты Maestro № … счет № …..

Из электронного журнала банкомата усматривается, что 17 февраля 2014 года через устройство самообслуживания № …, расположенное по адресу: …., с использованием банковской карты Пронь В.Д. № … и ПИН-кода к ней была подключена услуга «Мобильный банк» к телефонному номеру ….

25 сентября 2014 года на сайте Банка Пронь В.Д. была совершена удаленная регистрация в системе «Сбербанк Онлайн» с использованием указанной банковской карты и смс-пароля для регистрации, направленного Пронь В.Д. на его номер телефона ….

Как усматривается из содержания электронных журналов и протоколов проведенных операций, в период с 05 ноября 2014 года по 18 августа 2015 года через систему «Сбербанк Онлайн» на основании электронных распоряжений клиента, созданных и направленных после входа в Систему с использованием логина и постоянного пароля, пароля для входа в Систему, Пронь В.Д. были совершены следующие операции:

-05 ноября 2014 года совершена операция по закрытию вклада на сумму … долларов … центов США;

-05 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу денежных средств в размере … рублей …копеек;

-06 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу денежных средств в размере … рублей … копеек;

-07 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-08 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-10 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-11 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-12 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-15 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-17 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-18 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-21 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-22 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей .. копеек;

-25 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-27 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-29 ноября 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-02 декабря 2014 года совершена оплата мобильной связи в размере … рублей … копеек;

-05 декабря 2014 года совершена оплата мобильной связи в размере …рублей … копеек;

-05 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-05 декабря 2014 года совершена оплата мобильной связи в размере … рублей … копеек;

-06 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-08 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-10 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-12 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-14 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-17 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-19 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-21 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-24 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-31 декабря 2014 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-09 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-10 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-16 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-18 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-20 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-25 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-27 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-28 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-29 января 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-01 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-03 февраля 2015 года совершена оплата мобильной связи в размере … рублей … копеек;

-03 февраля 2015 года совершена оплата мобильной связи в размере …рублей …копеек;

-03 февраля 2015 года совершена оплата мобильной связи в размере … рублей …копеек;

-03 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-05 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-07 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-09 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-12 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере …. рублей … копеек;

-15 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-17 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-19 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-22 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-23 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-25 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-27 февраля 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей …копеек;

-01 марта 2015 года совершен перевод частному лицу в размере … рублей … копеек;

-02 марта 2015 года совершен перевод между своими счетами в размере … рублей …копеек.

Разрешая исковые требования по существу, суд правомерно применил к спорным правоотношениям указанные выше положения норм права и пришел к обоснованным выводам, что ответчиком законные права и интересы истца, как потребителя, нарушены не были, поскольку, совершенные истцом операции осуществлялись на основании реквизитов банковской карты, пароля для регистрации в системе «Сбербанк Онлайн» направленный на номер телефона Пронь В.Д., логин, постоянный пароль для дальнейшей работы в системе «Сбербанк Онлайн», смс-пароли для совершения расходных операций, являющиеся аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов\договоров с Банком, в силу Условий банковского обслуживания физических лиц, Условий использования банковских карт, Руководства пользователя «Сбербанк Онлайн».

Поскольку при списании денежных средств использовались персональные средства доступа к удаленному каналу обслуживания «Сбербанк Онлайн» с поступлением соответствующих распоряжений клиента, у ПАО «Сбербанк России» отсутствовали основания для отказа в проведении совершенных операций.

С учетом изложенного суд полагал, что вина ПАО «Сбербанк России» в незаконном списании денежных средств истца отсутствует, напротив, списание денежных средств были инициировано Пронь В.Д., о чем говорит совершение соответствующих операций с использованием персональных средств доступа.

Помимо того, судом в ходе рассмотрения дела не было установлено нарушений ответчиком прав истца, как потребителя, связанных с предоставлением ему услуги ненадлежащего качества - в связи с не обеспечением Банком технической защищенности счета истца, поскольку совершенные по счету операции не вызывали сомнений ввиду использования персональных средств доступа, то оснований для не исполнения данных клиентом распоряжений у Банка не имелось. Условия использования банковских карт и Памятка безопасности, с которыми истец был ознакомлен, содержат исчерпывающую информацию о возможных рисках клиента, а также подробный перечень мер безопасности при работе в удаленных каналах обслуживания, которые должен соблюдать клиент для избежания неблагоприятных последствий.

В связи с изложенным в удовлетворении заявленных требований судом в полном объеме было отказано.

Судебная коллегия в полной мере соглашается с выводами суда первой инстанции. Данные выводы основаны судом на материалах дела, к ним он пришел в результате обоснованного анализа письменных доказательств, которым суд дал надлежащую оценку в соответствии с положениями ст. 67 ГПК РФ.

Доводы жалобы о том, что без распоряжения истца ответчиком были неправомерно списаны денежные средства в сумме …. долларов США, поскольку Пронь В.Д. в спорный период находился за пределами РФ и воспользоваться системой «Сбербанк Онлайн» он не мог, коллегия находит несостоятельными, поскольку доказательств принятия всех необходимых мер безопасности со стороны Пронь В.Д. по обеспечению неполучения третьими лицами доступа к банковской карте и соответствующим паролям, логинам по управлению своими средствами на расстоянии истцом суду представлено не было. Сам факт нахождения истца за пределами Российской Федерации не свидетельствует о возможности распоряжения банковской картой третьими лицами на территории РФ при условии их доступа к секретной информации о паролях и логинах по управлению счетом Пронь В.Д.

Доводы жалобы о том, что согласно справки из ПАО «Сбербанк» (….) услуга Сбербанк онлайн подключена уже после производства спорных операций 11.04.2015г., также не может служить основанием к отмене решения, поскольку из ответа ПАО Сбербанк не ясно по какому именно счету Пронь В.Д. подключена эта услуга, и, помимо того, фактические обстоятельства свидетельствуют о том, что указанный ответ не касается спорного банковского счета Пронь В.Д. по банковской карте Maestro № …. счет № ….., в связи с тем из содержания электронного журнала банкомата усматривается, что 17 февраля 2014 года через устройство самообслуживания № 577640, расположенное по адресу: г. Москва, ул. Барклая, д. 1, с использованием банковской карты Пронь В.Д. № …. и ПИН-кода к ней была подключена услуга «Мобильный банк» к телефонному номеру …., после чего в период с 05.11.2014г. по 02.03.2015г. и были совершены спорные операции, что само по себе опровергает возможность более позднего подключения услуги Сбербанк онлайн 11.04.2015г. как указано в справке. Иными словами данная справка к спорному банковскому счету и карте отношения не имеет и, очевидно, выдана ответчиком по иным счетам Пронь В.Д., расположенным в банке ответчика.

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

О П Р Е Д Е Л И Л А:

Решение Дорогомиловского районного суда г. Москвы от 01 февраля 2017 года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя Пронь В.Д. по доверенности Самборской О.В., без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: