Судья Родникова У.А. гр.дело № 33-20579\2015

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

16 июня 2015 года

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе

председательствующего Ермиловой В.В.

судей Мареевой Е.Ю., Зенкиной В.Л.,

при секретаре Микаэлян К.И.

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

дело по апелляционной жалобе представителя истца Салтынской Н.М. - Елисеевой И.Ш. на решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 12 февраля 2015 года, которым постановлено:

«В удовлетворении исковых требований Салтынской Н. М. к ОАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, в связи с незаконным списанием их с банковской карты, компенсации причиненного морального вреда и понесенных расходов – отказать»,

установила:

Салтынская Н.М. обратилась в суд с иском к ОАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, в связи с незаконным списанием их с банковской карты, компенсации причиненного морального вреда и понесенных расходов, просит суд взыскать с ответчика, ОАО «Сбербанк России», денежную сумму в размере \*\*\*\*\*коп., в связи с незаконным списанием денежных средств с банковской карты MasterCard № \*\*\*\*\*; денежные средства в размере \*\*\*\*\* руб., в связи с незаконным списанием денежных средств с кредитной карты VISA № \*\*\*\*\*; денежные средства в размере \*\*\*\*\* руб. в счет компенсации оплаченных юридических услуг; денежные средства в размере \*\*\*\*\*руб., в счет компенсации причиненного морального вреда.

В обоснование заявленных требований указывает, что Салтынская Н.М. в 2013 году заключила договор о выпуске и обслуживании кредитной карты VISA с ОАО «Сбербанк России». В рамках договора на ее имя была выпущена банковская карта № \*\*\*\*\*Помимо вышеуказанной кредитной карты истец является владельцем дебетовой карты MasterCard № \*\*\*\*\*на которую перечисляется заработная плата, номер лицевого счета которой № \*\*\*\*\*

21 июля 2014 года с карты MasterCard № \*\*\*\*\*было осуществлено незаконное списание денежных средств в размере \*\*\*\*\*. В этот же день произошло незаконное списание денежных средств с кредитной карты VISA в размере \*\*\*\*\* руб. Для урегулирования возникшего вопроса и возврата незаконно списанных денежных средств истец обратилась в ОАО «Сбербанк России», где ей было сообщено о том, что списание денежных средств произошло через услугу Сбербанк-Онлайн. Помимо вышеизложенного, сотрудникам банка истцу было сообщено о том, что ее контактный номер телефона, который привязан к обоим картам, перестал работать именно в тот день, когда произошло списание денежных средств. Истец считает, что ОАО «Сбербанк России» услуги по обслуживанию карты исполняет ненадлежащим образом, в связи с тем, что не была обеспечена сохранность ее денежных средств, действиями сотрудников банка были нарушены ее права и законные интересы. Неправомерными действиями ОАО «Сбербанк России» истцу были причинены нравственные и психологические страдания, выраженные в том, что, обнаружив незаконное снятие денежных средств со своих карт, истец сильно переживала, при обращении с заявлением в банк о решении ее ситуации требования были проигнорированы, а также для восстановления ее нарушенных прав, истцу пришлось обращаться в различные инстанции, на что ею были потрачены мои личное время и денежные средства. Компенсацию причиненного морального вреда истец оценивает в размере \*\*\*\*\* рублей. За защитой своих нарушенных прав и законных интересов истцу пришлось обратиться за юридической помощью в ООО «Партнер», в кассу которого ею были уплачены денежные средства в размере \*\*\*\*\* рублей, что является ее расходами, понесенными по вине ОАО «Сбербанк России».

Представитель истца, истец в судебное заседание не явились, извещены надлежащим образом, о чем свидетельствует расписка (л.д.32), о причинах неявки суд не известили.

Представитель ответчика ОАО «Сбербанк России» Брянцев С.Г. в судебное заседание явился, против иска возражал.

Представитель третьего лица – ОАО «Мегафон» Дулгир М.Е. в судебное заседание явился, рассмотрение требований истца оставил на усмотрение суда.

Суд постановил указанное выше решение, об отмене которого просит представитель истца Салтынской Н.М. - Елисеева И.Ш. по доводам апелляционной жалобы.

Проверив материалы дела, выслушав истца Салтынскую Н.М., ее представителя Елисееву И.Ш., представителя ответчика ОАО «Сбербанк России» Брянцева С.Г., обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований к отмене обжалуемого решения.

В силу п.1 ст.7 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, 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.

Согласно ст.15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Статьей 845 ГК РФ определено, что 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. Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами. 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.

В силу ст.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.856 ГК РФ случаях несвоевременного зачисления на счет поступивших клиенту денежных средств либо их необоснованного списания банком со счета, а также невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьей 395 настоящего Кодекса.

В соответствии со ст.1102 ГК РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение), за исключением случаев, предусмотренных статьей 1109 ГК РФ.

Судом установлено, что 16.11.2010г. на основании заявления на получение международной дебетовой карты Сбербанка России Салтынской Н.М. получена банковская карта Mastercard № \*\*\*\*\* (номер карты после перевыпуска \*\*\*\*\*), для отражения операций по которой открыт банковский счет № \*\*\*\*\*15.01.2011г. между Салтынской Н.М. и ОАО «Сбербанк России» заключен договор банковского обслуживания № \*\*\*\*\* который состоит из подписанного клиентом заявления на банковское обслуживание, Условий банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» и Тарифов Банка.

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.

Согласно п.1.10 Условий банковского обслуживания, действие ДБО распространяется на Счета Карт, открытые как до, так и после заключения ДБО, а также на вклады, обезличенные металлические счета, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные продукты, предусмотренные ДБО, открываемые/предоставляемые Клиенту в рамках ДБО. Действие ДБО в части предоставления услуг проведения операций через удаленные каналы обслуживания распространяется на вклады, обезличенные металлические счета и иные счета, открытые Клиенту в рамках отдельных договоров (п.1.11 Условий).

Согласно п.1.12 Условий банковского обслуживания в случае если на момент заключения ДБО между Клиентом и Банком заключен договор о выпуске и обслуживании дебетовых банковских карт, то с даты заключения ДБО утрачивает силу соответствующий договор о выпуске и обслуживании банковских карт. Обязательства Сторон, возникшие до прекращения действия указанного договора о выпуске и обслуживания банковских карт, а также условия указанного договора о выпуске и обслуживании банковских карт в части установленного Клиенту лимита овердрафта по Счету Карты регулируются в соответствии с ДБО.

05.08.2013г. между Банком и Салтынской Н.М. заключен Договор на выпуск и обслуживание банковской карты, открытие Счета для учета операций с использованием карты и предоставление Держателю возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте.

Указанный договор заключен в результате публичной оферты путем оформления Истцом заявления на получение кредитной карты Сбербанка России и ознакомления его с Условиями выпуска и обслуживания кредитной карты ОАО «Сбербанк России», Тарифами ОАО «Сбербанк России» и Памяткой Держателя международных банковских карт ОАО «Сбербанк России». Возможность заключения такого договора предусмотрена статьей 428 ГК РФ.

Согласно п.1.1 Условий выпуска и обслуживания кредитной карты, Условия выпуска и обслуживания кредитной карты в совокупности с Памяткой держателя карт, Заявлением и Тарифами Банка являются заключенным договором на выпуск и обслуживание банковской карты, открытие Счета для учета операций с использованием карты и предоставление Держателю возобновляемой кредитной линии для проведения операций по карте.

Во исполнение заключенного договора истцу была выдана кредитная карта Visa Gold № \*\*\*\*\* (счет карты \*\*\*\*\*) с лимитом кредита \*\*\*\*\* рублей, условия предоставления и возврата которого изложены в Условиях выпуска и обслуживания кредитной карты, информации о полной стоимости кредита, прилагаемой к Условиям выпуска и обслуживания кредитной карты и в Тарифах Сбербанка.

Положения раздела Условий банковского обслуживания «Предоставление услуг через систему «Сбербанк Онл@йн» и проведение операций в сети интернет» имеют преимущественную силу по отношению к положениям аналогичных разделов других договоров, заключаемых Банком и Клиентом, и регулирующих, в том числе, предоставление услуг через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» (п.3.1 приложения 4 к Условиям банковского обслуживании).

В соответствии со ст.845 ГК РФ по договору банковского счета (разновидностью которого является договор о выпуске и обслуживании банковской карты, которая, по сути, является лишь средством для управления банковским счетом и в отрыве от него рассматриваться не может) 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, 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 п.1.2 Приложения 4 к Условиям банковского обслуживания клиенту предоставляется возможность проведения операций и/или получения информации по счетам/вкладам и другим продуктам через следующие УКО: систему «Сбербанк ОнЛ@йн», систему «Мобильный банк», устройства самообслуживания Банка, Контактный Центр Банка.

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» является подключение Клиента к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» Доступ Клиента к услугам системы «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» (3.7 Приложения 4 к Условиям банковского обслуживания).

Согласно Условиям банковского обслуживания держатель карты:

- обязан выполнять Условия банковского обслуживания 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;

- 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 ДБО, 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 (п.3.9).

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 её передаче через сеть Интернет (п.3.10)

Без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и/или одноразовых паролей) и идентификации (соответствие Идентификатора Пользователя, введенного Клиентом в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», Идентификатору Пользователя, присвоенному Клиенту и содержащемуся в базе данных Банка) клиента осуществление каких-либо операций с использованием системы «Сбербанк ОнЛ@йи» невозможно.

Как следует из отзыва, представленного ответчиком, согласно базе данных Банка, Салтынская Н.М. 21.07.2014 получила идентификатор пользователя и постоянный пароль для входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Согласно п.3.8 Приложения 4 к Условиям банковского обслуживания Операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» клиент подтверждает одноразовыми паролями, которые вводятся при совершении операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн». Одноразовые пароли Клиент может получить:

через устройство самообслуживания Банка с использованием своей основной Карты Банка. Операция получения одноразовых паролей подтверждается ПИН-кодом;

в CMC-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона, подключенного Клиентом к услуге «Мобильный банк» (при выборе данного способа получения одноразового пароля в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»).

Необходимость подтверждения операции одноразовым паролем и тип одноразового пароля для подтверждения операции определяет Банк и доводит данную информацию до Клиента путем отображения информации в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» при совершении операции.

Услуга «Мобильный Банк» на номер телефона \*\*\*\*\*Салтынской Н.М. подключена на основании ее заявления на подключение к «Мобильному банку» от 16.11.2010г.

Таким образом, установлено, что вход в систему Сбербанк ОнЛ@йы был осуществлен 21.07.2014г. в 20:57 с использованием логина и постоянного пароля, а также проведением дополнительной аутентификация с использованием пароля, направленного Салтынской Н.М. в SMS-сообщении: «Сбербанк ОнЛ@йн, Пароль для подтверждения входа в систему - \*\*\*\*\*». После проведения аутентификации на мобильный телефон Истца N28(926)553-67-42 направлено соответствующее уведомление: «Сбербанк ОнЛ@йн. 20:57 21.07.2014 выполнен вход в систему. Не вводите пароль для отмены операций/шаблонов, не подтверждайте операции, которые Вы не совершали».

21.07.2014 в 21:00:36 совершена операция по переводу денежных средств с карты Истца № \*\*\*\*\* на другую карту № \*\*\*\*\*, принадлежащую третьему лицу. Указанная операция подтверждена одноразовым паролем, направленным на телефон Истца в SMS-сообщениях, содержащим реквизиты операций:

«Сбербанк ОнЛ@йн. Внимательно проверьте реквизиты операции: карта списания \*\*\*\*\*, карта зачисления \*\*\*\*\* сумма \*\*\*\*\*RUB. Пароль для подтверждения данной операции - \*\*\*\*\*

Согласно представленным протоколам операций в системе Сбербанк Онлайн, выписке из системы Мобильный банк ОАО «Сбербанк России», а также отчетам по кредитной карте, аналогичным образом по кредитной карте Истца №\*\*\*\*\*в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» были совершены другие операции по оплате услуг мобильной связи в период с 21.07.2014 по 22.07.2014 всего на сумму \*\*\*\*\*рублей.

21.07.2014 в 20:55 на основании поступившего в Банк CMC-распоряжения с номера телефона истца \*\*\*\*\*по кредитной карте Истца № \*\*\*\*\*» с использованием услуги «Мобильный банк» была проведена операция по оплате указанного номера телефона на сумму\*\*\*\*\*рублей, что подтверждается выпиской из системы «Мобильный банк» ОАО «Сбербанк России», а также отчетами по кредитной карте.

Исследовав указанные обстоятельства, дав им соответствующую оценку, в соответствии со ст.67 ГПК РФ, суд первой инстанции пришел к выводу, что Банк действовал правомерно, в соответствии с условиями договора, заключенного с клиентом и на основании его распоряжений.

Вместе с тем, ответчик 10.10.2014 года восстановил денежные в сумме \*\*\*\*\* рублей (по дебетовой карте \*\*\*\*\*), а также в сумме 1\*\*\*\*\* рубле (по кредитной карте \*\*\*\*\*) на счетах истца.

Разрешая спор, оценив собранные по делу доказательства, суд пришел к выводу, что поскольку операция перевода денежных средств третьим лицам подтверждена истцом одноразовым паролем, который выслан на номер мобильного телефона в соответствии с указанными Условиями, правовых оснований для возложения ответственности за убытки, причиненные истцу в результате списания со счета денежных средств, не имеется.

Судебная коллегия соглашается с выводами суда, основанными на обстоятельствах дела и нормах материального права, регулирующих спорные правоотношения.

В апелляционной жалобе указывается на то, что истец услугой Сбербанк – Онлайн никогда не пользовалась. 21 июля 2014 года истец не осуществляла вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» с использование логина и постоянного пароля, а также проведением дополнительной аутентификации с использованием пароля, который якобы был направлен СМС – сообщении. Операцию по переводу денежных средств с карты на карту, принадлежащую неизвестному лицу, истец Салтынская Н.М. не производила. Оплату мобильной связи в период с 21.07.2014г. по 22.07.2014г. не совершала. ПИН – код и пароли никому не передавала. Суд не учел, что 13.10.2014г. Банк произвел зачисление части денежных средств незаконно списанных с карт, тем самым признав свою вину и неправомерность списания денежных средств.

Между тем, указанные доводы были предметом рассмотрения в суде первой инстанции и получили в решении надлежащую оценку, оснований не согласиться с которой у судебной коллегии не имеется.

Судебная коллегия считает, что, разрешая спор, суд правильно определил обстоятельства, имеющие значение для дела, на основании представленных суду доказательств, которым в соответствии со [ст.67](consultantplus://offline/ref=36373E5BE47DCC9D7BB1CE435D33A66ABBD7909557CFFA055D42AC83A47FC7ED7749B2A7520F4D8DSFf8K) ГПК РФ дал всестороннюю, полную и объективную оценку как каждому в отдельности, так и в их совокупности, правильно применил нормы материального права. Нарушений норм процессуального права, влекущих отмену решения, судом допущено не было. Выводы суда соответствуют требованиям закона и фактическим обстоятельствам дела.

Доводы апелляционной жалобы направлены на иную оценку доказательств по делу, чем приведенная судом в решении, выводов суда не опровергают и не содержат указания на обстоятельства, нуждающиеся в дополнительном исследовании, а потому не могут служить основанием к отмене решения.

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

определила:

Решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 12 февраля 2015 года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя Салтынской Н.М. - Елисеевой И.Ш.- без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи:

Судья Родникова У.А. гр.дело № 33-20579\2015

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

16 июня 2015 года

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе

председательствующего Ермиловой В.В.

судей Мареевой Е.Ю., Зенкиной В.Л.,

при секретаре Микаэлян К.И.

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

дело по апелляционной жалобе представителя истца Салтынской Н.М. - Елисеевой И.Ш. на решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 12 февраля 2015 года,

руководствуясь ст.ст.199, 328, 329 ГПК РФ,

определила:

Решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 12 февраля 2015 года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя Салтынской Н.М. - Елисеевой И.Ш.- без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: