Судья: Максимовских Н.Ю. Гр.дело № 33-21521/19

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

дата адрес

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего фио

судей фио, фио

при секретаре фио

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи фио дело по апелляционной жалобе фио на решение Люблинского районного суда адрес от дата, которым постановлено:

В удовлетворении исковых требований фио к наименование организации о возмещении причиненного ущерба, компенсации морального вреда – отказать,

**УСТАНОВИЛА:**

     Истец обратилась в суд с иском к ПАО Сбербанк о возмещении причиненного ущерба, компенсации морального вреда.

В обоснование исковых требований фио указала, что дата между истцом и наименование организации № 42304.810.0.3825.20005341. На указанном счете имелись денежные средства в размере сумма Кроме того, указала, что между сторонами заключен договор на выпуск и обслуживание дебетовой банковской карты Виза Электрон № 4276838077124198 и к карте подключена услуга «Мобильный банк» по номеру телефона телефон мобильного оператора наименование организации. Владельцем подключенного к услуге «Мобильный банк» абонентского номера являлась не истец, а ее умерший дата муж фио После смерти мужа истец постоянно пользовалась указанным телефонным номером, в том числе для проведения операций в системе «Сбербанк Онлайн». дата, при попытке воспользоваться услугами связи, истец обнаружила, что ее телефон не работает, сим-карта не активна, дата фио обратилась в салон связи оператора наименование организации с просьбой замены вышедшей из строя сим-карты, на что получила отказ. В связи с чем истец приобрела новую сим-карту с абонентским номером 8(916)427-10-41. Работники салона заменили истцу вышедшую из строя сим-карту на вновь приобретенную, а неисправную оставили у себя. В этот же день истец обратилась в офис ответчика наименование организации от номера телефона телефон. При этом для подключения нового номера телефона телефон к услуге «Мобильный банк» фио обратилась к ответчику только дата. После чего на ее номер телефона поступило смс-сообщение о том, что к услуге «Мобильный банк» подключено два номера телефона, в том числе и 8(917)551-54-86, который был отключен при обращении истца дата. По просьбе истца указанный номер был вновь отключен. дата истец, вернувшись домой и, зайдя в личный кабинет системы «Сбербанк Онлайн», обнаружила, что ее вклад на сумму сумма закрыт, а денежные средства переведены на неизвестные счета третьих лиц, кроме того, дата у истца через услугу «Мобильный банк» списано сумма Поняв, что в отношении ее счетов совершены мошеннические действия, истец дата обратилась в структурное подразделение ПАО Сбербанк с письменным заявлением о совершении несанкционированных операций по счетам и просьбой возврата денежных средств. В ответе на обращение содержалась информация о 4 несанкционированных истцом расходных операциях по счетам на общую сумму сумма, указанные операции были совершены дата и дата через систему дистанционного доступа к счетам «Сбербанк Онлайн» и услугу «Мобильный банк» и отказе в возврате денежных средств. Также ответ ПАО Сбербанк содержал информацию о том, что телефонный номер телефон, отключенный по дата распоряжению истца от услуги «Мобильный банк» был повторно подключен к указанной услуге дата в время часа путем обращения в контактный центр банка, при этом звонивший был идентифицирован как фио Указанные денежные средства со счетов истец не снимала, доверенность на распоряжение денежными средствами не выдавала, повторно телефонный номер к услуге «Мобильный банк» не подключала. Полагает действия банка по отказу возмещения незаконно списанных денежных средств незаконными.

В судебном заседании представитель истца фио и истец фио на исковых требованиях настаивали, просили удовлетворить в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО Сбербанк фио в судебное заседание явилась, исковые требования не признала, в иске просила отказать в полном объеме, по доводам, изложенным в письменных возражениях.

Представитель третьего лица наименование организации в судебное заседание явился, вопрос об удовлетворение исковых требований оставил на усмотрение суда, пояснив, что истец заключила с наименование организации договор об оказании услуг связи по абонентскому номеру 8(917)551-54-86 дата, т.е. в спорный период времени истец не являлась абонентом третьего лица по абонентскому номеру 8(917)551-54-86, в договорных отношениях по указанному номеру с наименование организации не состояла.

Судом постановлено приведенное выше решение, об отмене которого по доводам апелляционной жалобы просит истец фио, ссылаясь на несоответствие выводов суда фактическим обстоятельствам.

В заседании судебной коллегии истец и ее представитель фио доводы апелляционной жалобы поддержали.

Представитель ответчика ПАО Сбербанк фио против удовлетворения жалобы возражал.

Представитель третьего лица наименование организации - фио согласился с решением суда.

Выслушав лиц, участвующих в деле, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований для отмены решения.

В соответствии с п. 3 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.

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

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

Как установлено в судебном заседании, дата между ПАО Сбербанк и фио был заключен договор банковского обслуживания № 382503148770. Также, истцом был заключен договор об открытии банковского вклада «Самое ценное» № 42304.810.0.3825.2005341. Кроме того, между фио и ПАО Сбербанк заключен договор о выпуске и обслуживании банковской карты посредством передачи истцу международной банковской карты Виза Электрон № 4276838077124198 с открытием и обслуживанием счета № 40817.810.1.3825.2004427 по данной карте в рублях. Порядок использования указанных счетов регулируется договором банковского обслуживания № 382503148770 от дата.

Согласно п. 1.2 Условий, клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Мобильный банк» и систему «Сбербанк Онлайн».

Предоставление услуг, предусмотренных договором, осуществляется банком только в случае успешной идентификации (установления личности клиента при его обращении в банк для совершения операций) и аутентификации (удостоверение правомочности обращения клиента в банк для совершения операций) клиента.

Из представленных в материалы дела доказательств следует, что дата фио дано поручение наименование организации с указанием номера мобильного телефона телефон, которое исполнено банком. Данная услуга обеспечивает держателю банковской карты доступ к денежным средствам, находящимся на карте, контроль за движением денежных средств путем просмотра сообщений на мобильном телефоне держателя карты (смс-уведомлений).

При заключении договора банковского обслуживания истец был ознакомлен с условиями договора, что подтверждается подписью в заявлении.

Из объяснений истца следует, что дата она обнаружила, что ее сим-карта не активна, дата фио обратилась в офис наименование организации за заменой вышедшей из строя сим-карты по телефону телефон, однако получила отказ и была вынуждена оформить новый абонентский договор с телефонным номером телефон, при этом поврежденную сим-карту истец оставила в офисе наименование организации. В тот же день, дата, истец обратилась в наименование организации от телефонного номера телефон, новый номер не подключала. Телефонный номер телефон был подключен к услуге «Мобильный банк» по поручению истца дата. После чего на ее номер телефона поступило смс-уведомление о том, что к услуге «Мобильный банк» подключено два номера телефона, в том числе и 8(917)551-54-86, который был отключен при обращении истца дата. По просьбе истца указанный номер был вновь отключен. дата истец, вернувшись домой и, зайдя в личный кабинет системы «Сбербанк Онлайн» обнаружила, что ее вклад на сумму сумма закрыт, а денежные средства переведены на неизвестные счета третьих лиц, кроме того, дата у истца через услугу «Мобильный банк» списано сумма

Согласно представленной в материалы дела стенограмме по входящему звонку клиента, дата в время (дата в время по московскому времени) в ПАО Сбербанк совершен звонок, в ходе которого клиент фио сообщила, что ей не приходят смс-уведомления с одноразовыми паролями через услугу «Мобильный банк» и просила вновь подключить номер телефона телефон. После проверки паспортных данных и контрольной информации по банковской карте, которые были указаны верно, оператором Контактного центра произведено повторное подключение услуги «Мобильный банк» к номеру телефона телефон.

В судебном заседании в присутствии сторон были прослушаны аудиозаписи, представленные ПАО Сбербанк, на которых зафиксированы вышеуказанные переговоры сотрудника банка с клиентом фио, в ходе прослушивания которых, судом было установлено, что сотрудник банка, подключив клиента повторно к услуге «Мобильный банк» к номеру телефона телефон идентифицировал клиента, клиентом была сообщена вся необходимая информация для подключения, в том числе фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер карты, кодовое слово. В правильности названного кодового слова суд убедился посредством сопоставления данных о кодовом слове, названным истцом при обращении с соответствующим заявлением в банк. Данное заявление было предоставлено по ходатайству истца банком в суд с открытым кодовым словом.

Доводы истца о том, что ответчик обязан был отказать в повторном подключении номера телефона телефон к услуге «Мобильный банк», поскольку фио обращалась в банк ранее для его отключения, суд нашел необоснованными, так как условиями заключенного между сторонами договора не предусмотрено подобных ограничений.

Более того, согласно п. 2.5 Условий, Приложение № 2 подключение к услуге «Мобильный банк» осуществляется исключительно на основании волеизъявления клиента. Лицо, которым был осуществлен звонок при идентификации и аутентификации указал оператору контактного центра ПАО Сбербанк всю необходимую информацию, в том числе контрольное слово. В связи с чем, дата в время часа на основании волеизъявления фио услуга «Мобильный банк» к номеру телефона телефон была вновь подключена.

При использовании счетов, открытых в ПАО Сбербанк, истец воспользовался удаленными каналами обслуживания – услугой «Мобильный банк» (услуга дистанционного доступа клиента к своим счетам/вкладам и другим продуктам в банке, предоставляемая банком клиенту с использованием мобильной связи (по номеру мобильного телефона) п. 2.2 Условий Приложение № 2) и Системой «Сбербанк Онл@йн». Данная услуга предоставляет возможность дистанционного доступа клиента банка к своим счетам, вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком клиенту через Интернет (адрес № 2 к Условиям банковского обслуживания физических лиц).

Так, дата в банк посредством услуги «Мобильный банк» с номера мобильного телефона телефон поступило смс-распоряжение о переводе денежных средств в размере сумма со счета карты истца № 4276838077124198 на карту иного лица. Указанная операция была подтверждена одноразовым паролем, направленным с номера телефона телефон, подключенного к услуге «Мобильный банк», что прямо предусмотрено п. 2.12 Условий Приложение № 2.

Согласно пункту 4.9. Условий банковского обслуживания, являющихся непосредственной частью договора на обслуживания банковской карты ПАО Сбербанк, операции по перечислению (списанию) денежных средств со счетов/вкладов клиента осуществляются исключительно на основании заявления, поручения и/или распоряжения клиента, оформленного по установленной банком форме, подписанного клиентом собственноручно, либо составленного с использованием способов идентификации и аутентификации, определенных договором.

Согласно п.3.7 Приложения 2 к Условиям банковского обслуживания физических лиц, доступ клиента к услугам системы «Сбербанк Онл@йн» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

Из материалов следует, что в спорный период времени был осуществлен успешный вход в систему «Сбербанк Онл@йн», при этом был использован идентификатор (логин) и постоянный пароль.

дата через систему «Сбербанк Онлайн» произведены следующие банковские операции:

- операция по переводу денежных средств в размере сумма (комиссия сумма) со счета карты № 4276838077124198, принадлежащего фио на счет № 555949\*\*\*\*\*4717, принадлежащий иному лицу;

- операция по переводу денежных средств в размере сумма со счета со счета карты № 4276838077124198, принадлежащего фио на счет № 40817.810.2.0819.0059048, принадлежащий иному лицу;

- операция закрытия вклада «Самое ценное» с последующим переводом денежных средств в размере сумма со счета вклада «Самое ценное» счет № 42304.810.0.3825.2005341, принадлежащего фио на счет карты № 4276838077124198, принадлежащий также истцу;

- операция по переводу денежных средств в размере сумма со счета карты № 4276838077124198, принадлежащего фио на счет № 40817.810.2.0819.0059048, принадлежащий иному лицу.

Указанные обстоятельства подтверждаются отчетом по счету карты, выписками со счетов, и не оспаривались сторонами.

В соответствии с п.3.9 Приложения №2 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.

Как следует из показаний представителя ответчика, у Банка не было оснований для прерывания операций по переводу денежных средств, либо отказе в переводе денежных средств, поскольку истец использовал средства доступа к системе «Сбербанк Онл@йн», (идентификатор, постоянный пароль, одноразовые пароли).

В соответствии с п. 5.9 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.

Как указывал представитель ПАО Сбербанк и подтверждается материалами дела, все вышеперечисленные операции, за исключением перевода денежных средств между своими счетами, не требующего дополнительного подтверждения созданного шаблона, подтверждены одноразовым смс-паролем, ряд операций дополнительно подтвержден в Контактном центре банка. В связи с тем, что идентификация и аутентификация клиента по оспариваемым операциям была пройдена посредством правильного введения одноразовых паролей, направленных в виде смс-сообщений на номер телефона клиента, а также надлежащей идентификации клиента оператором Контактного центра банка, банк исполнил распоряжения клиента как направленные уполномоченным лицом. Ввод в систему одноразовых паролей приравнивается к собственноручной подписи клиента.

Пунктами 3.8 и 3.9 Условий предусмотрено, что документы, оформленные 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/одноразового пароля. Клиент соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли, введенные клиентов в систему «Сбербанк Онлайн» для целей подписания электронного документа, являются аналогом собственноручной подписи клиента. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, являются основанием для проведения банком операций. Держатель соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения клиентом операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию держателя и совершения операции в такой системе.

Клиент соглашается с получением услуг посредством системы «Сбербанк Онлайн» 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 Условий).

В силу п. 3.20.2 Условий, банк не несет ответственности за последствия компрометации идентификатора и постоянного и/или одноразовых паролей клиента, а также за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Таким образом, как указал суд, все действия по информированию клиента о необходимости следования определенным правилам работы в системе, о небезопасности сети Интернет как канала связи при работе с услугой "Сбербанк Онлайн" банком соблюдены.

Заключая с ответчиком договор банковского обслуживания, фио добровольно приняла на себя обязательства, в том числе по исключению возможности использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуги «Мобильный банк».

Кроме того, условиями заключенного с истцом договора предусмотрено, что Банк не несет ответственности за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникший вследствие допуска третьих лиц к мобильному телефону, номер которого используется для предоставления услуги «Мобильный банк». Кроме того, Банк не несет ответственности за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием номера мобильного телефона Держателя, в том числе, в случае использования мобильного телефона Держателя неуполномоченным лицом (п. 2.20 Условий Приложение №2).

Учитывая вышеизложенное, суд пришел к выводу, что поскольку в период совершения спорных операций по счетам истца у банка отсутствовала информация о компрометации средств доступа к системе «Сбербанк Онлайн»; для входа в систему были использованы идентификатор, постоянный пароль и уникальные одноразовые пароли, направленные банком в смс-сообщении на номер мобильного телефона истца, подключенный к услуге «Мобильный банк» со специального номера оператора мобильной связи «900»; вход в систему «Сбербанк Онлайн» дополнительно подтвержден одноразовыми паролями, операции по переводу денежных средств также подтверждены одноразовыми паролями, и дополнительно в Контактном центре банка, - у банка не было оснований усомниться в том, что спорные операции проводит клиент, в связи с чем, банк не имел права в соответствии с п. 3 ст. 845 ГК РФ и заключенным с клиентом договором устанавливать клиенту ограничения по распоряжению денежными средствами по своему усмотрению.

Таким образом, оценив представленные документы в совокупности, суд пришел к выводу о том, что достаточных и достоверных доказательств суду о том, что истцом дата и дата были предприняты какие-либо действия, направленные на отключение либо приостановление услуги «Мобильный банк» в спорный период времени не представлено.

Оценив собранные по делу доказательства и установленные обстоятельства, суд согласился с доводами ответчика ПАО Сбербанк о том, что истцом не представлено доказательств виновных действий банка в незаконном списании денежных средств, напротив банк осуществлял списание денежных средств на основании распоряжений истца, в связи с чем, оснований для взыскания денежных средств с ответчика в пользу истца не имеется.

При таких обстоятельствах суд полагал об отсутствии причинно-следственной связи между действиями ответчика и причиненным истцу материальным и моральным ущербом, следовательно, об отсутствии оснований для возложения на ответчика гражданско-правовой ответственности.

Таким образом, в удовлетворении исковых требований судом истцу отказано.

Судебная коллегия соглашается с выводами суда первой инстанции. Данные выводы основаны судом на материалах дела, к ним он пришел в результате обоснованного анализа письменных доказательств, которым дал надлежащую оценку в соответствии с положениями [ст.67](consultantplus://offline/ref=D816BA9D097B71721CCA92FE8FF85BAD6DC2DA16FC4E3149DC395A413499357D3720E7E84E1907A6a75BI) ГПК РФ во взаимосвязи с нормами действующего законодательства.

Доводы апелляционной жалобы о допущенных Банком нарушениях при подключении услуги «Мобильный банк» к номеру телефона, который истцом ввиду поломки сим-карты не использовался и не полного информирования о совершаемых действиях по карте по новому номеру телефона, в своей совокупности сводятся к несогласию истца с изложенными выводами суда, оценкой фактических обстоятельств дела, основаны на ошибочном толковании норм материального, при этом не содержат ссылок на обстоятельства, которые не были исследованы судом либо опровергали его выводы. Доводы направлены на переоценку собранных по делу доказательств и установленных судом обстоятельств, однако оспариваемый судебный акт постановлен исходя из собранных по делу доказательств в их совокупности, которые получили оценку судом с учетом требований ст. 67 ГПК РФ.

Разрешая заявленные требования, суд первой инстанции правильно установил имеющие значение для дела фактические обстоятельства, дал им надлежащую юридическую оценку, правильно применил положения действующего законодательства, регулирующие спорные правоотношения, и решение судом по делу вынесено правильное, доводы жалобы не содержат предусмотренных [ст. 330](consultantplus://offline/ref=503BD9E0769B0FD4AF63B1C6911F1359CF67ACDA7FA8225DC6B524DED5B2909AD3B2011B2004JBP) ГПК РФ оснований для отмены или изменения решения суда в апелляционном порядке.

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

На основании изложенного, руководствуясь [ст. ст. 327](consultantplus://offline/ref=B5D3A1DF9562556634955132B445D42C8E99EF9A9BAFBC07519AAB1B201372BDF54EEEC526CDX4G)-[329](consultantplus://offline/ref=B5D3A1DF9562556634955132B445D42C8E99EF9A9BAFBC07519AAB1B201372BDF54EEEC520CDX6G) ГПК РФ, судебная коллегия

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

Решение Люблинского районного суда адрес от дата оставить без изменения, апелляционную жалобу - без удовлетворения.

**Председательствующий**

**Судьи**