Судья: Муссакаев Х.И.,

Дело № 33-25122

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

30 июня 2016г.

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Пашкевич А.М.

судей Шерстняковой Л.Б. и Малыхиной Н.В.

при секретаре Пугачевой Т.А,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Шерстняковой Л.Б. дело по апелляционной жалобе представителя истца Романова Н.А. по доверенности Кюркчу И.Н. на решение Симоновского районного суда г.Москвы от 13 января 2016 года, которым постановлено:

«В удовлетворении исковых требований Романова Н.А. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребления отказать»,

УСТАНОВИЛА:

Романов Н.А. обратился в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителей, мотивируя свои исковые требования тем, что он имеет счета в ПАО «Сбербанк России», к которым привязаны карты № \*\*\*, № \*\*\*, № \*\*\*.

На указанных счетах Романовым Н.А. были размещены денежные средства в размере \*\*\* руб., \*\*\*руб., и \*\*\*руб.

Истец указывает на то, что \*\*\*г. неизвестное лицо, представившись Антоновым О.А., пояснило, что звонит по вопросу возврата суммы, причитающейся моральной компенсации за приобретение биологически активных добавок.

В телефонном разговоре истцу сообщили о необходимости получения идентификационного номера карты и подключения услуги «Мобильный банк» для дальнейшего перечисления денежных средств.

В банкомате ПАО «Сбербанк России», расположенном в вестибюле станции метро «Китай-Город» Романову Н.А. позвонила женщина, используя ее пошаговые рекомендации, истцом была подключена услуга «Мобильный банк», а также проведена регистрация карты № \*\*\* для получения идентификационного номера.

Для проведения всех действий Романов Н.А. использовал банковскую карту с наименьшим балансом.

После проведения всех действий, женщина по телефону убедительно просила продиктовать номер идентификации, что Романов Н.А. и сделал, после также попросила продиктовать ПИН-код к банковской карте, но Романов Н.А. отказался.

После телефонного разговора, принадлежавшее истцу мобильной устройство выключилось, в связи с чем, Романов Н.А. не имел возможности ни с кем связаться.

\*\*\*г., включив мобильное устройство, Романов Н.А. обнаружил смс-оповещения от ПАО «Сбербанк России» с информацией о снятии денежных средств с карты № \*\*\*.

Согласно оповещениям, денежные средства были сняты \*\*\*г. в 11:58 в размере \*\*\*руб. и в 12:01 в размере \*\*\*руб.

Истец ссылается на то, что списание денежные средств с его счета была произведена в результате неправомерных действия сотрудников ПАО «Сбербанк России».

Истец просил суд:

1. Признать действия ПАО «Сбербанк России», в результате которых была списана сумма со счета Романова Н.А. в размере \*\*\*руб., неправомерными.

2. Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. \*\*\*руб.

3. Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. проценты за пользование денежными средствами в размере \*\*\*руб. \*\*\* коп.

4. Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. неустойку в размере \*\*\*руб.

5. Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. компенсацию морального вреда в размере \*\*\*руб.

6. Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. штраф.

7. Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. расходы по оплате юридических услуг \*\*\*руб.

8. Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. расходы по оплате госпошлины в размере \*\*\*руб.

В судебном заседании представитель истца Романова Н.А. исковые требования поддержал в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» в судебном заседании заявленные требования не признал.

Суд постановил вышеуказанное решение, об отмене которого просит представителя истца Романова Н.А. по доверенности Кюркчу И.Н. по доводам апелляционной жалобы.

Судебная коллегия, проверив материалы дела, выслушав объяснения истца Романова Н.А., представителя ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности Петрову А.А., обсудив доводы апелляционной жалобы, считает, что решение судом постановлено в соответствии с фактическими обстоятельствами дела и требованиями закона.

Из материалов дела видно, что \*\*\*г. между ОАО «Сбербанк России» и Романовым Н.А. был заключен договор банковского обслуживания (ДБО) № \*\*\*. Условия договора определены Банком в стандартной форме, соответствующей нормам гражданского права Российской Федерации, и рассматриваются как предложение Банка, а физическое лицо, подписав стандартную форму, акцептирует сделанное предложение.

Согласно Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России», обязательным условием для заключения ДБО является наличие у клиента счета карты в рублях и действующей международной карты Банка, выпущенной к данному счету. В случае если у клиента уже имеется действующая основная дебетовая карта ОАО «Сбербанк России», выпущенная к счету в рублях, открытие дополнительного счета карты в рублях не требуется, данная карта может быть использована в качестве средства доступа к проведению через удаленные каналы обслуживания (п. 1.9 Условий). Согласно п.1.10 Условий, действие договора ДБО распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения Договора, а также на вклады, обезличенные металлические счета, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные услуги.

Из дела видно, что по счету № \*\*\* (Maestro), открытому в Московском банке ПАО Сбербанк на имя Романова Н.А. была выдана карта № \*\*\*; по счету \*\*\* (Maestro), открытому в Московском банке ПАО Сбербанк на имя Романова Н.А. была выдана карта № \*\*\*; по счету №\*\*\* (Maestro), открытому в Московском банке ПАО Сбербанк на имя Романова Н.А. была выдана карта № \*\*\*.

В соответствии с п. 1.2 Порядка предоставления ОАО «Сбербанк России» услуг через удаленные каналы обслуживания, клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Сбербанк ОнЛ@йн». 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 ПИНа или через контактный Центр Банка) и постоянного пароля (через устройство самообслуживания Банка с использованием Карты и вводом ПИНа или мобильный телефон Клиента, предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

В соответствии с п. 3.9,3.10 вышеуказанного порядка клиент соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственноручной подписи, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию клиента и совершение операций в такой системе, 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.

Согласно п.3.19.2 Порядка предоставления ОАО «Сбербанк России» услуг через удаленные каналы обслуживания банк не несет ответственность за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Согласно п. 2.5 Порядка подключение клиента к услуге «Мобильный банк» по картам осуществляется в том числе через устройство самообслуживания Банка. Подключение проводится с использованием карты и подтверждается введением ПИН-кода.

Как видно из материалов дела, \*\*\*г. Романовым Н.А. с использованием устройства самообслуживания банкомата № \*\*\* (а следовательно, с использованием карты и введения ПИН-кода), дано поручение Банку на подключение карты № \*\*\* к услуге «Мобильный банк» с указанием номера мобильного телефона \*\*\*, что подтверждается выпиской из ленты банкомата.

Суд обоснованно принял во внимание, что предоставление услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации клиента (п. 3.7 Порядка). Без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и/или одноразовых паролей) и идентификации (соответствие Идентификатора Пользователя, присвоенному клиенту и содержащемуся в базе данных Банка) Клиента осуществление каких-либо операций с использованием системы «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможно.

Из материалов дела следует, что \*\*\*г. в 11 час. 37 мин. 37 сек. через банкомат № \*\*\*, с использованием карты и вводом ПИН-кода, Романовым Н.А. получены Идентификатор пользования и постоянный Пароль, дающие возможность подключения к системе «Сбербанк ОнЛ@йн», что подтверждается прин-скрином из автоматизированной системы «Mbank» и выпиской из ленты банкомата. Суд установил, что вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» без использования имеющихся у клиента идентификатора пользователя и паролей, невозможен.

Как следует из п.3.8 Порядка предоставления ОАО «Сбербанк Росси» услуг через удаленные каналы обслуживания для проведения ряда операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» требуется дополнительная аутентификация клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых клиентом через услугу «Мобильный банк» по картам, в частности – перевод денежных средств в пользу третьих лиц.

Из дела видно, что \*\*\*г. в 11 час. 49 мин. 10 сек. Романовым Н.А. с использованием идентификатора, постоянного и разового пароля был осуществлен входе в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», о чем клиенту было направлено смс-сообщение на номер телефона, который подключен к услуге «Мобильный банк», и Банку дано распоряжение о проведении операции по перечислению денежных средств.

Во исполнение п. 3.8 Порядка о дополнительной аутентификации клиента создание шаблона подтверждено одноразовым SMS-паролем, направленным Романову Н.А. на номер мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк», \*\*\*в 11 час. 49 мин. 14 сек. «Сбербанк ОнЛ@йн». Пароль для подтверждения входа систему \*\*\*\*\*» и в 11 час. 54 мин. 34 сек. «Сбербанк ОнЛ@йн». Внимательно проверьте реквизиты операции: карат списания \*\*\*, карта зачисления \*\*\*, сумму \*\*\*руб. Пароль для подтверждения операции-\*\*\*», после введения клиентом паролей, пришедших смс-сообщениями на указанные номера мобильных телефонов, через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» денежные средства в размере \*\*\*руб. со счета карты клиента были переведены на счет карты, принадлежащей Пантелеймонову В.Ю.

Из материалов дела видно, что все операции по перечислению денежных средств со счета карты Романова Н.А. на счета третьих лиц произведены через систему «Сбербанк ОнЛ@йн», после подтверждения клиентом проведения операций путем введения одноразовых паролей, пришедших смс-сообщениями на номер телефона, подключенного к Мобильному банку, что подтверждается смс-сообщениям. Таким образом, как установлено по делу, через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» \*\*\*г. были проведены следующие операции:

1. операция по списанию денежных средств в размере \*\*\*руб. со счета карты № \*\*\*, принадлежащего Романову Н.А. на карту № \*\*\*, принадлежащую Пантелеймонову В.Ю. Операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями;

2. операция по переводу денежных средств в размере \*\*\*руб. со счета карты № \*\*\*, принадлежащего Романову А.Н. на карту № \*\*\*, принадлежащую также Романову Н.А. Для подтверждения перевода между своими счетами подтверждать шаблон введением одноразовых паролей не требуется;

3. операция по списанию денежных средств в размере \*\*\*руб. со счета карты № \*\*\*, принадлежащего Романову Н.А. на карту № \*\*\*, принадлежащего также Романову Н.А. Для подтверждения перевода между своими счетами подтверждать шаблон введением одноразовых паролей не требуется;

4. операция по списанию денежных средств в размере \*\*\*руб. со счета № \*\*\*, принадлежащего Романову Н.А. на счет № \*\*\* (вклад «До востребования», принадлежащий также Романову Н.А.) Для подтверждения перевода между своими счетами подтверждать шаблон введением одноразовых паролей не требуется.

Суд первой инстанции, оценив собранные по делу доказательства в их совокупности, пришел к верному выводу о том, что все операции по переводу денежных средств со счетов вкладов, принадлежащих Романову Н.А., на счет карты, принадлежащей Романову Н.А., с последующим их списанием на счета третьих лиц совершены либо самим истцом, либо владелец банковской карты передал данные третьим лицам.

Согласно п. 3.16 Условий пользования банковскими картами, держатель карты обязан не сообщать ПИН, постоянный пароль 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.

В п. 5.4. Условий предусмотрено, что Банк не несет ответственности в случае если информация о карте, ПИН-коде, контрольной информации клиента, Идентификаторе пользователя, логине, паролях системы «Сбербанк ОнЛ@йн» станет известна иным лицам в результате недобросовестного выполнения клиентом условий их хранения и использования.

Таким образом, доводы истца о том, что в спорный период, а именно \*\*\*г. с его счета были списаны денежные средства без его согласия, что стало возможным в результате не обеспечения Банком технической защищенности банковской карты истца, суд правомерно нашел несостоятельными.

В связи с вышеизложенным, суд первой инстанции обосновано отказал в удовлетворении исковых требований о признании действий ПАО «Сбербанк России», в результате которых была списана сумма со счета Романова Н.А. в размере \*\*\*руб. неправомерными, взыскании с ОАО «Сбербанк России» в пользу Романова Н.А. \*\*\*руб.

Поскольку требования о взыскании с ответчика в пользу истца процентов за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда, судебных издержек, являются производными от основных требований о признании действий неправомерными и взыскании \*\*\*руб., суд правильно отказал в их удовлетворении.

Судебная коллегия находит, что судом правильно применен материальный закон, подлежащий применению, установлены обстоятельства, имеющие значение для дела, имеющимся доказательствам дана надлежащая правовая оценка в соответствии с требованиями ст.ст.67, 196 ГПК РФ.

Доводы апелляционной жалобы направлены на иную оценку доказательств, не содержат обстоятельств, которые не были бы предметом исследования суда и опровергающих его выводы.

Нарушений норм процессуального закона, которые могли бы служить основанием для отмены решения суда, судом допущено не было.

С учетом изложенного, руководствуясь ст. ст. 328-330 ГПК РФ,

Судебная коллегия

Определила:

Решение Симоновского районного суда г.Москвы от 13 января 2016 года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя истца Романова Н.А. по доверенности Кюркчу И.Н. - без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: