Судья суда первой инстанции:

Беднякова В.В. Дело №33-3287

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

\*\*\* г. **г. Москва**

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе

Председательствующего Лукьянова И.Е.,

Судей Митрофановой Г.Н., Зельхарняевой А.И.

при секретаре Кальченко А.Г.

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Лукьянова И.Е.

дело по апелляционным жалобам Архангельского И.К., ПАО «Сбербанк России»

на решение Останкинского районного суда г. Москвы от 03 октября 2016 г.

по делу по иску Архангельского И.К. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании 220.00 руб., неустойки, компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛА:

Архангельский И.К. обратился в суд с иском к ПАО Сбербанк России о взыскании денежных средств в размере \*\* руб., которые были списаны со счета его банковской карты, а также о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа.

Свои требования истец обосновал тем, что \*\*\* г. между ним и ПАО «Сбербанк России» в лице Московского банка «Сбербанка России» структурное подразделение № \*\*\* был заключен договор банковского обслуживания №\*\*\*, а также договор на выпуск банковской карты №\*\*\*. В соответствии с указанным договором истцу была оформлена и выдана банковская карта VISA Electron Momentum № \*\*\* со сроком действия до декабря 2017 года.

Также между истцом и ответчиком были заключены договоры банковского вклада «Пенсионный плюс Сбербанка России» счет № \*\*\*, на который истцу перечислялась пенсия, и «Управляй» счет № \*\*\*, на котором у истца хранились денежные средства.

В феврале 2016 г. сотрудники банка по телефону предложили истцу заменить банковскую карту, он последовал указаниям сотрудника банка, явился в банк, где ему была переоформлена банковская карта.

20.02.2016 истцу была выдана новая банковская карта \*\*\*. При получении новой пластиковой карты в отделении \*\*\* работники банка указали истцу на необходимость оформления личного кабинета в системе «Сбербанк Онлайн». Поскольку истец в силу своего возраста (78 лет), не мог самостоятельно оформить доступ к системе «Сбербанк Онлайн», сотрудниками отделения банка истцу был оформлен через устройство самообслуживания № \*\*\* доступ к личному кабинету в системе «Сбербанк Онлайн». При оформлении доступа в личный кабинет использовалась банковская карта \*\*\*.

В период \*\*\*\* г. были осуществлены несанкционированные операции по переводу денежных средств со вкладов истца на счет его банковской карты, а затем денежные средства со счета банковской карты были переведены на счета неизвестных истцу лиц. Всего со счетов истца было списано и переведено на счета других лиц \*\*\* руб.

Как указал истец, Банк не предпринял всех необходимых мер безопасности для обеспечения защищенности хранящихся на счетах банка денежных средств истца, не уведомил истца о возможных способах неправомерного завладения его денежными средствами, не предоставил информацию о том, что услуга «Сбербанк Онлайн» является потенциально опасной и не обеспечивает надлежащей сохранности сбережений.

Ссылаясь на эти обстоятельства, истец просил суд взыскать с ответчика неправомерно списанные с его счета денежные средства в размере \*\*\* рублей, неустойку в сумме \*\*\*\* рублей, компенсацию морального вреда в размере \*\*\* рублей, штраф.

Ответчик иск не признал, представил письменные возражения, в которых ссылался на то, что со стороны банка не имелось нарушений условий договора, поскольку все спорные операции были совершены с использованием паролей, являющихся аналогом собственноручной подписи клиента. Банк был обязан исполнить такие распоряжения о перечислении денежных средств, т.к. эти распоряжения по условиям договора считаются исходящими от клиента. Также ответчик ссылался на то, что вся необходимая информация была истцу предоставлена.

Решением Останкинского районного суда г. Москвы от \*\*\* г. постановлено:

- Иск Архангельского И.К. -удовлетворить частично.

- Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в пользу Архангельского И.К. денежную сумму в размере \*\*\* рублей, компенсацию морального вреда в размере \*\*\* рублей, штраф в размере \*\*\*рублей.

- В удовлетворении остальной части иска - отказать.

- Взыскать с ПАО «Сбербанк России» в доход бюджета города Москвы государственную пошлину в размере \*\*\* рублей.

Архангельским И.К. подана апелляционная жалоба на решение суда. Истец обжалует решение суда в части отказа в удовлетворении требований о взыскании неустойки и в части размера определенной судом компенсации морального вреда.

Также на решение суда подана апелляционная жалоба ПАО «Сбербанк России». Ответчик ставит вопрос об отмене решения суда и о вынесении нового решения об отказе в иске, ссылаясь на то, что спорные операции по перечислению денежных средств со счетов истца были осуществлены в соответствии с условиями договора; на то, что карта была выдана истцу на основании его заявления, в котором истец подтвердил факт ознакомления с Условиями выпуска и обслуживания, Памяткой держателя и Памяткой по безопасности; на то, что истец с использованием банковской карты и введением ПИНа получил пароли для совершения операций в системе «Сбербанк Онлайн»; на то, что подключение услуги «Сбербанк Онлайн» через банкомат невозможно, поскольку банкомат не подключен к сети «Интернет», а подключение к услуге «Бербанк Онлайн» осуществляется только через сеть «Интернет»; на то, что вход в систему «Сбербанк Онлайн» возможен с любого компьютера; на то, что со стороны банка не имеется противоправных действий, а также не имеется вины банка в утрате истцом денежных средств; на то, что судом неправильно применены в настоящем деле положения ст. ст. 13,15 Закона «О защите прав потребителей».

В заседании судебной коллегии Архангельский И.К. и его представитель – Ольхова Л.В. свою апелляционную жалобу поддержали, против доводов апелляционной жалобы ПАО «Сбербанк» возражали.

Представитель ПАО «Сбербанк России» - Сергеев С.В. апелляционную жалобу ответчика поддержал, возражал против удовлетворения апелляционной жалобы Архангельского И.К.

Проверив материалы дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия приходит к выводу об отмене обжалуемого решения по основаниям п. 3 ч. 1 ст. 330 ГПК РФ, поскольку выводу суда противоречат обстоятельствам дела.

В соответствии с п. 1 ст. 393 ГК РФ, должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

В соответствии с п. 2 ст. 1096 ГК РФ, вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем).

В соответствии с п. 3 ст. 1096 ГК РФ, вред, причиненный вследствие непредоставления полной или достоверной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению лицами, указанными в [пунктах 1](consultantplus://offline/ref=1FD17891E353045B7EC4CA56DEE1E6C6CBC264B87072D4F180A0CD82DD0BE17B851E280359DCA021N3l9K) и [2](consultantplus://offline/ref=1FD17891E353045B7EC4CA56DEE1E6C6CBC264B87072D4F180A0CD82DD0BE17B851E280359DCA021N3lAK) настоящей статьи.

В соответствии с преамбулой Закона РФ «О защите прав потребителей», недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

В соответствии с п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии с п. 1 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 соответствии с п. 1 и п. 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Судебной коллегией установлено, что \*\*\* между истцом Архангельским И.К. и ПАО «Сбербанк России» в лице Московского банка «Сбербанка России» структурное подразделение № \*\*\* заключен договор банковского обслуживания № \*\*\*\*.

Между истцом и ответчиком также были заключены следующие договоры банковского вклада - «Пенсионный плюс Сбербанка России» счет № \*\*\*, на который истцу перечислялась пенсия; «Управляй» счет \*\*\*, на котором у истца хранились денежные средства.

Также \*\*\* между истцом и ответчиком заключен договор на выпуск пластиковой карты № \*\*\*, в соответствии с условиями которого истцу была оформлена и выдана банковская карта VISA Electron Momentum личная № \*\*\* со сроком действия до декабря 2017 года. \*\*\*. действие данной карты приостановлено, карта заблокирована, взамен \*\*\*. истцу оформлена карта Maestro социальная личная № \*\*\* и открыт счет \*\*\*

20.02.2016 г. при использовании карты № \*\*\* через устройство самообслуживания - банкомат № \*\*\* были распечатаны пароли (идентификатор и постоянный пароль), необходимые для входа и проведение операций в системе «СбербанкОнлайн», а также одноразовые пароли (л.д. 78, 79, 80).

\*\*\* г. и \*\*\* г. через систему «Сбербанк Онлайн» было проведено 6 операций по переводу денежных средств, из которых 2 операции внутри счетов истца, подтверждение которых паролями не требуется, и 4 операции по переводу денежных средств на счета третьих лиц, которые требовали подтверждения паролями и которые были подтверждены одноразовыми паролями, полученными \*\*\* г. в банкомате с использованием банковской карты \*\*\* (л.д. 76).

Операции по переводу денежных средств внутри счетов, принадлежащих истцу, являлись следующими:

-26.03.2016 г. со вклада истца «Управляй» на счет карты истца \*\*\*\*было переведено \*\*\* руб.;

-27.03.2016 г. со вклада истца «Пенсионный плюс» на счет карты истца \*\*\*\* было переведено \*\*\* руб.

Операции по перечислению денежных средств со счета карты истца \*\*\*\*на счета третьих лиц являлись следующими:

-26.03.2016 г. со счета карты истца \*\*\* было переведено на счет карты третьего лица – Брагина А.М. – \*\*\* руб.;

-26.03.2016 г. со счета карты истца \*\*\*\* на счет оператора сотовой связи BEELINE AVTO переведено \*\*\* руб.;

-27.03.2016 г. со счета карты истца \*\*\* было переведено на счет карты третьего лица – Макаренко А.В. – \*\*\* руб.;

-27.03.2016 г. со счета карты истца \*\*\* на счет оператора сотовой связи BEELINE AVTO переведено \*\*\* руб.

По факту списания денежных средств со счета истца \*\*\*. следователем СО ОМВД по Алексеевскому району возбуждено уголовное дело № \*\*\* в отношении неустановленного лица по признакам состава преступления, предусмотренного п. «в» ч. 3 ст. 158 УК РФ, Архангельский И.К. признан потерпевшим, предварительное следствие по уголовному делу приостановлено за розыском лица, подлежащего привлечению в качестве обвиняемого.

В силу вышеприведенных норм ст. ст. 393, 1096 ГК РФ, а также вышеприведенных положений Закона РФ «О защите прав потребителей», основанием для возмещения убытков может быть либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору либо непредоставление полной и достоверной информации о предоставляемой услуге.

Из материалов дела и фактических обстоятельств, установленных судом, следует, что оказанная истцу услуга не имела недостатков, а исполнение ответчиком своих обязательств по заключенному между сторонами договору являлось надлежащим.

Спорные отношения возникли из договора банковского счета, в связи с чем они регулируются нормами главы 45 ГК РФ «Банковский счет».

В соответствии с п. 1 ст. 845 ГК РФ 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.

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.

Из материалов дела усматривается, что договор банковского обслуживания \*\*\* от 03.03.2015 г. был заключен сторонами на условиях «Условий банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России», приложением к которым является «Порядок представления ОАО «Сбербанк России» услуг через удаленные каналы обслуживания (устройства самообслуживания банка, систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный Банк», контактный центр Банка)».

В соответствии с условиями договора, зафиксированными в указанных выше документах, основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе «Сбербанк Онлайн» является подключение клиента к системе «Сбербанк Онлайн» 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, подключенный к системе «Мобильного банка» по картам).

Как указано выше, \*\*\* г. истцом с использованием устройства самообслуживания Банка (т.е. с использованием карты и введением ПИН-кода) были получены пароль идентификатор и постоянный пароль, необходимые для входа и проведения операций в системе «Сбербанк Онлайн», а также одноразовые пароли, необходимые для подтверждения операций в системе «Сбербанк Онлайн».

Спорные операции по списанию денежных средств были совершены через систему «Сбербанк Онлайн» при подтверждении этих операций одноразовыми паролями, которые ранее были получены через банкомат с использованием принадлежащей истцу банковской карты \*\*\*.

Получение одноразовых паролей через банкомат возможно только при использовании банковской карты и при введении корректного ПИН кода. Полученные таким образом пароли могут быть использованы для операций со счетами только того лица, который является владельцем банковской карты, при использовании которой были получены пароли.

Поскольку владельцем карты \*\*\*\*\* является истец, то, пока не доказано обратное, признается, что именно использовал данную карту для получения паролей, и именно он получил пароли для входа в систему «Сбербанк Онлайн» и одноразовые для подтверждения совершения операций в системе «Сбербанк Онлайн».

В соответствии с условиями заключенного между сторонами договора, подтверждение операции, совершаемой в системе «Сбербанк Онлайн», одноразовыми паролями, полученными с использованием банковской карты, означает, что распоряжение на совершение операции дается уполномоченным лицом.

Таким образом, списание Банком денежных средств в размере \*\*\* руб. со счета истца соответствовало условиям договора, поскольку Банку были представлены подтверждения того, что распоряжение на совершение спорных операций сделало уполномоченное на это лицо. Такое подтверждение было осуществлено способом, который соответствовал условиям договора.

Следовательно, нарушения обязательств по договору банковского счета со стороны ответчика не было. Наоборот, неисполнение Банком распоряжения на списание денежных средств, подтвержденного одноразовыми паролями, являлось бы нарушением условий договора.

Таким образом, оказанная ответчиком услуга по проведению банковской операции в системе «Сбербанк Онлайн» соответствовала закону и условиям договора и потому являлась услугой надлежащего качества.

Частично удовлетворяя исковые требования истца, суд первой инстанции исходил из того, что ответчик не обеспечил безопасность предоставляемой услуги, поскольку не разъяснил истцу доступным образом все риски, связанные с подключением услуги «Сбербанк Онлайн» и не предоставил истцу полной информации о предоставляемой услуге. При этом ответчик не доказал того обстоятельства, что истец допустил нарушения при использовании банковской карты. Также суд указал, что банковская карта была заблокирована ответчиком \*\*\* г., тогда как с заявлением о несанкционированных списаниях истец обратился в Банк \*\*\* г.

С такими выводами суда первой инстанции нельзя согласиться по следующим основаниям.

Материалами дела не подтверждено, что убытки, связанные со списанием со счета истца \*\*\* руб., были причинены истцу вследствие отсутствия у него информации об оказываемой ответчиком услуге.

Более того, истец не ссылался на то, что вследствие отсутствия у него необходимой информации об услуге, он совершил какие-либо действия, которые он не совершил бы, если бы располагал полной информацией об услуге, и совершение которых могло повлечь причинение ему ущерба (например, передал карту или чек с одноразовыми паролями третьему лицу).

В то же время ответчик представил суду доказательства, подтверждающие предоставление истцу все необходимой информации об услуге по проведению банковской операции в системе «Сбербанк Онлайн», а также доказательства того, что истцу предоставлялась информация о рисках, связанных с использованием предоставляемой банком услуги.

Так, в заявлении истца от \*\*\*\* г. на получение карты указано, что истец ознакомлен с Условиями выпуска и обслуживания карт, с Памяткой держателя, а также с Памяткой по безопасности, что истец согласен с ними, обязуется их выполнять и что он подтверждает их получение (л.д. 86). Кроме того, в заявлении указано, что истец уведомлен о том, что вышеперечисленные документы размещены на сайте ПАО «Сбербанк России» и в подразделениях ПАО «Сбербанк России». Это заявление подписано истцом.

Эти обстоятельства, подтверждаемые письменным доказательствами, истцом не опровергнуты. Какие-либо доказательства в опровержение документа о получении истцом Условий выпуска и обслуживания карт и Памяток истцом не представлены.

В вышеперечисленных документах содержится информация не только о содержании оказываемых услуг, но и об опасностях и рисках, связанных с использованием удаленных каналов обслуживания, о рисках нарушениях конфиденциальности информации и т.д.

Кроме того, необходимая информация о соблюдении осторожности содержалась на чеках с паролями, полученными через банкомат.

Согласно представленным ответчиком документам, на этих чеках приведен следующий текст: «храните данный чек в недоступном для третьих лиц месте», «храните чек отдельно от карты», «при утрате чека или компрометации информации, указанной на нем, незамедлительно получите новый чек/заблокируйте одноразовые пароли» (л.д. 79, 80).

При таких обстоятельствах, содержащийся в решении суда вывод о том, что Банк не предоставил истцу полной информации о предоставляемой услуге, противоречит имеющимся в деле доказательствам.

То установленное судом первой инстанции обстоятельство, что с заявлением о несанкционированных операциях истец обратился в суд \*\*\* г., а карта была заблокирована только \*\*\* г., не имеет существенного значения для разрешения спора, поскольку списание денежных средств, о взыскании которых заявлен иск, имело место в период \*\*\*\* г., т.е. до обращения истца в Банк с заявлением о несанкционированных операциях.

При таких обстоятельствах, вывод суда первой инстанции о нарушении ответчиком права истца на получение информации об услуге, повлекшем причинение истцу ущерба, не может быть признан правильным.

Поэтому решение суда подлежит отмене с вынесением нового решения об отказе в иске.

По этим же основаниям апелляционная жалоба Архангельского И.К. не подлежит удовлетворению.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 328, 329, п. 3 ч. 1 ст. 330 ГПК РФ, судебная коллегия,

ОПРЕДЕЛИЛА:

Решение Останкинского районного суда г. Москвы от \*\*\* г. отменить.

Принять по делу новое решение.

Отказать Архангельскому И.К. в иске к ПАО «Сбербанк России» о взыскании \*\*\*\* руб., неустойки, компенсации морального вреда, штрафа.

Апелляционную жалобу Архангельского И.К. оставить без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: