Судья суда первой инстанции:

Гусева О.Г. Дело №33-33263

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

\*\*\*. г. Москва

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе

Председательствующего Лукьянова И.Е.

Судей Лемагиной И.Б., Щербаковой А.В.,

при секретаре Адиятуллиной А.Р.

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

дело по апелляционной жалобе Ширманова Е.П.

на решение Останкинского районного суда г. Москвы от\*\* \* года по делу по иску Ширманова Е.П. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, взыскании списанных денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа,

УСТАНОВИЛА:

Ширманов Е.П. обратился в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании о списанных со счета денежных средств в размере \*\*, неустойки (пени) в сумме \*\*\*, компенсации морального вреда в размере \*\*\*, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от присужденной судом суммы.

В обоснование заявленных требований истец указал, что \*\*\* г. с его счета, открытого в СБ РФ, было произведено списание \*\*\*. с одновременным переводом этих средств на счет неизвестного ему лица. Поручения на перевод денежных средств со своего счета истец не давал. Добровольно требования истца о возмещении ущерба в размере списанных со счета денежных сумм ответчик не удовлетворил.

Представитель ПАО «Сбербанк России» иск не признал.

Решением Останкинского районного суда г. Москвы от 08 июня 2016 года постановлено:

- в удовлетворении исковых требований Ширманова Е.П. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, взыскании списанных денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа - отказать.

Об отмене этого решения в своей апелляционной жалобе просит Ширманов Е.П., указывая на то, что абонентский номер \*\*\*, с которого от его имени был совершен звонок в коллцентр СБ РФ, ему не принадлежит; на то, что списание денежных средств произошло без введения одноразового пароля, который не приходил на номер телефона, к которому была подключена услуга «мобильный банк»; на то, что ответчик не обеспечил безопасность услуги; на то, что ответчик не представил полной и достоверной информации об услуге.

В заседание судебной коллегии Ширманов Е.П. и его представитель Ардзинба Р.С. доводы апелляционной жалобы поддержали.

Представитель ответчика по доверенности – Лукбанова Н.А. возражала против удовлетворения жалобы, пояснила суду, что при совершении операций по счетам с использованием мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» осуществляется без дополнительных смс-паролей; спорная операция превышала сумму \*\*\*руб., в связи с чем требовалось ее подтверждение по телефону; от имени истца был совершен звонок в коллцентр и была сообщена конфиденциальная информация, указанная в договоре и необходимая для подтверждения операции.

Выслушав явившихся в судебное заседание лиц, проверив материалы дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований для отмены обжалуемого решения постановленного в соответствии с фактическими обстоятельствами дела и требованиями действующего законодательства.

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)](consultantplus://offline/ref=AD7F042DAE4DDF8C082B2254E020C39B808009A227E7CB118805488BB1A35F2CA418577835C27383M6o8P), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Судом установлено, что Ширмановым Е.П. в ПАО «Сбербанк России» было открыто несколько счетов, включая счета к банковским картам.

Договора банковского счета были заключены истцом на условиях банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» (далее – Условия).

Пунктом 1.5 Условий Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через следующие удаленные каналы обслуживания: Система «Сбербанк Онлайн», Услуга «Мобильный банк», Устройства самообслуживания Банка, Контактный центр.

Услуга «Сбербанк ОнЛ@йн» (далее - СБОЛ) - услуга дистанционного доступа Клиента к своим счетам /вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком Клиенту через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (п. 3.2 Приложения № 4 к Условиям).

Услуга «Мобильный банк» - услуга дистанционного доступа Клиента к своим счетам /вкладам и другим продуктам в Банке, предоставляемая Банком Клиенту с использованием мобильной связи (по номеру(ам) мобильного(ых) телефона(ов)) (п. 2.2 Приложения № 4 к Условиям).

Согласно п. 2.21 Условий средства доступа - набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через удаленные каналы обслуживания.

К средствам доступа:

- к системе «Сбербанк ОнЛ@йн» относятся Идентификатор пользователя и/или логин, постоянный пароль,

- к услуге «Мобильный банк» - номер мобильного телефона,

- в устройствах самообслуживания - Карта и ПИН.

В соответствии с п. 4.15 и п. 4.16 Условий при предоставлении вышеперечисленных услуг идентификация и аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- при проведении операций через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» - на основании введенного Идентификатора Пользователя или логина, постоянного пароля (кода) и/или одноразовых паролей; Клиент считается идентифицированным в случае соответствия Идентификатора Пользователя, введенного Клиентом в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», Идентификатору Пользователя или логину, содержащимся в базе данных Банка;

- 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.

Предоставление Держателю услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется в соответствии с Договором, а также в соответствии с Руководством по использованию «Сбербанк ОнЛ@йн», размещаемым на веб-сайте Банка (п. 3.5 Приложения № 4 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России»).

Согласно п. 2.5 Приложения № 4 к Условиям подключение Держателя к услуге «Мобильный банк» осуществляется на основании волеизъявления Клиента на подключение к услуге «Мобильный банк», в том числе одним из следующих способов:

- через устройство самообслуживания Банка. Подключение проводится с использованием Карты и подтверждается вводом ПИНа;

- через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» на номер телефона Клиента, зарегистрированный в Банке и содержащийся в базе данных Банка. Подключение к услуге подтверждается вводом одноразового пароля.

Согласно п. 3.7 Приложения 4 к Условиям доступ Клиента к услугам системы «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля, которые Клиент может получить, в том числе: самостоятельно определить через удаленную регистрацию на сайте Банка на странице входа в «Сбербанк ОнЛ@йн» 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».

В соответствии с п. 5.9 Условий банковского обслуживания физических лиц 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.

Согласно п. 3.16 Приложения № 1 к Условиям 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 ПИНа, кодов, сформированных на основании биометрических данных Держателя Карты, постоянного пароля, одноразовых паролей;

- выполнять условия Договора на выпуск и обслуживание банковской карты и при наличии дополнительных Карт обеспечить выполнение условий Договора на выпуск и обслуживание банковской карты Держателями дополнительных Карт.

В соответствии с п. 3.20.1, 3.20.2 Приложения № 4 к Условиям: Клиент обязуется хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли.

В силу п. 3.9 Условий Приложения № 2, 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). 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.

Согласно п. 3.10 Условий, Клиент соглашается с получением услуги посредством системы «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски.

В соответствии с п. 4.21 Условий, стороны признают, что способы и средства обеспечения информационной безопасности, используемые при подключении Клиента к услугам Банка, передаче Клиенту Средств доступа и при осуществлении обмена электронными документами по системам, указанным в Условиях банковского обслуживания и предназначенным для удаленного обслуживания Клиента, достаточны для защиты от несанкционированного доступа к персональным данным, к счетам и операциям Клиента в этих системах, а также подтверждения авторства и подлинности электронных документов.

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.

Памяткой по безопасности при использовании карт предусмотрено, что передача банковской карты или ее реквизитов, идентификаторов и паролей, предназначенных для доступа и подтверждения операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», другому лицу (в том числе работнику Банка) означает, что держатель карты предоставляет возможность другим лицам проводить операции по его счетам.

Из материалов дела усматривается, что 21.10.2015 в 10:12:07 через УС № 789428 ПАО Сбербанк, расположенное по адресу: г. Москва, ул. Милашенкова,. 15, с использованием банковской карты Истца № \*\*\*\*3864 и ПИН-кода была подключена услуга «Мобильный банк» к телефонному номеру 926-482-59-73, принадлежащему Истцу.

\*\*\* г. в \*\*\* на сайте Банка Истцом была совершена удаленная регистрация в системе СБОЛ, используя реквизиты карты и смс-пароль для регистрации, направленный на номер телефона Истца, а в \*\*\* Истцом была выполнена регистрация в мобильном приложении Android СБОЛ, используя идентификатор/логин, созданный при удаленной регистрации в системе СБОЛ, и смс-пароль для регистрации в мобильном приложении, направленный на номер телефона Истца, а затем вход в систему с использованием пятизначного кода, который был придуман при регистрации в мобильном приложении «Сбербанк Онлайн».

\*\*\* г. после регистрации Истца в мобильном приложении и системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и успешного входа в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» (после ввода личного 5-значного кода в зарегистрированном приложении) в этой системе было совершено несколько операций по счетам истца, в результате которых денежные средства с других счетов были истца были зачислены на счет банковской карты (№ банковской карты \*\*\*\*\*), а затем выбран счет банковской карты (№ банковской карты \*\*\*\*\*) для списания, указана сумма списания размере \*\*\*. и набран номер карты получателя № \*\*\*\*\*, принадлежащей Машрабу Юзбою Угли Бинаеву, для зачисления \*\*\*., после проверки реквизитов перевода был инициирован перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции.

При проведении вышеуказанных операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» были использованы правильный идентификатор/логин, пароли для регистрации, личный 5-значный код, которые согласно Условиям Договора и гражданскому законодательству РФ, являются аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с Банком (п.п. 2.9, 2.14, 2.21, 4.15, 5.3, 5.4 Условий, п.п. 3.7, 3.19, 3.20 Приложения № 4 к Условиям, ст. 847 ГК РФ, Руководство пользователя Мобильного приложения «Сбербанк ОнЛ@йн»).

Кроме того, проведение операции по списанию \*\*\*. со счета банковской карты (№ банковской карты \*\*\*\*\*\*) было подтверждено по телефону путем звонка в ЕКРЦ и сообщения оператору контрольной информации по карте.

Отказывая в иске, суд первой инстанции исходил из того, что действия ответчика по списанию денежных средств по спорным операциям от \*\* г. являются правомерными.

Судебная коллегия признает этот вывод правильным, соответствующие требованиям п. 3 ст. 847 ГК РФ и условиям договора банковского счета, поскольку совершение спорных операций по списанию денежных средств было осуществлено через систему «Сбербанк ОнЛ@йн» с использованием предусмотренных Условиями банковского обслуживания средств идентификации и аутентификации клиента, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Довод апелляционной жалобы о том, что абонентский номер, с которого был совершен звонок для подтверждения операции по списанию денежных средств в размере \*\*\* руб., не принадлежит истцу, отклоняется судебной коллегии, поскольку условиями договора банковского счета и Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» не предусмотрено осуществление звонков для подтверждения операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» со строго определенных номеров.

Поэтому принятия ответчиком контрольной информации, сообщенной с указанного номера телефона, не является нарушением договора.

Довод жалобы о том, что операция по списанию \*\* руб. была совершена без ее подтверждения с использованием одноразового пароля, направленного на номер истца, подключенный к услуге «Мобильный банк», отклоняется судебной коллегией, поскольку данная операция совершалась в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», вход в которую был осуществлен с использованием правильного пароля. Условиями банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» не предусмотрено подтверждение операции, совершаемой в системе «Сбербанк ОнЛ@йн», путем введения одноразового пароля, направляемого на номер телефона, подключенный к услуге «Мобильный банк».

В этом случае предусмотрены иные средства идентификации и аутентификации, которые и были применены при совершении спорной операции.

Довод жалобы о том, что ответчик не представил истцу полной и достоверной информации об услуге, отклоняется судебной коллегией, поскольку в заявлениях на получение банковских карт, подписанных истцом, указано, что он ознакомился с Условиями банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» и согласен с ними.

Таким образом, доводы апелляционной жалобы не опровергают правильность выводов суда первой инстанции и не могут служить основанием к отмене решения.

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

определила:

Решение Останкинского районного суда города Москвы от \*\*\* года оставить без изменения, апелляционную жалобу Ширманова Е.П. - без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: