Р Е Ш Е Н И Е

# ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

08 июня 2016 года Останкинский районный суд города Москвы в составе

председательствующего федерального судьи Гусевой О.Г.,

при секретаре Савушкиной П.М.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № \*\*\* по иску Ширманова Е.П. к ПАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, взыскании списанных денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа,

**У С Т А Н О В И Л:**

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

В обоснование заявленных требований указал, что между ним и ПАО «Сбербанк России» заключены следующие договоры: Договор банковского вклада № \*\*\* от \*\*\*; Договор банковского вклада № \*\*\* от \*\*\*; Договор банковского вклада № \*\*\* от \*\*\*. На его имя в ПАО «Сбербанк» открыты следующие лицевые счета: № \*\*\* в рублях; № \*\*\*в долларах США; № \*\*\* в долларах США; № \*\*\*в рублях; № \*\*\* в рублях; № \*\*\* в рублях. С \*\*\* года истец начал пользоваться услугами по дистанционному банковскому обслуживанию с помощью Системы «Сбербанк Онлайн». После входа в систему, а также после совершения операций на его мобильный телефон (+\*\*\*) приходили СМС-сообщения с уведомлением. \*\*\* года на его мобильный телефон стали приходить SMS-сообщения о совершении определенных операций по его счетам. Последнее списание произведено согласно чеку по операции на сумму \*\*\* рублей, путем перевода \*\*\* в \*\*\* с карты \*\*\*\*\*\* на карту \*\*\*\*\*\*. Получателем является Машраб Юзбой угли Б. Идентификатор операции — \*\*\*. Все операции были проведены без согласия истца. Узнав об их совершении, истец сразу же позвонил по номеру «горячей линии ПАО «Сбербанк России»» \*\*\*, указанному на официальном сайте ПАО «Сбербанк России» ([http://www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru/)) и сообщил о происшедшем, после чего его карты были заблокированы, а истцу рекомендовано обратиться с соответствующим заявлением в офис «Сбербанка России». Истец на следующий день (т.е. \*\*\*) своевременно уведомил оператора по переводу денежных средств, обратившись в дополнительный офис ПАО «Сбербанк России» № \*\*\*, вручив сотруднику ПАО «Сбербанк России» письменное заявление об оспаривании операций, совершенных с использованием электронного средства платежа без согласия клиента. В нарушение ч. 12 ст. 9 ФЗ от 27.06.2011 № 161 после получения оператором по переводу денежных средств уведомления в соответствии с частью 11 указанной статьи оператор по переводу денежных средств не возместил истцу сумму операции, совершенной без его согласия, хотя и должен был это сделать в разумный срок в соответствии с ч. 15 ст. 9 ФЗ от 27.06.2011 № 161, ст. 29, ст. 30 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Истец как клиент не совершал действий, исключающих ответственность оператора по переводу денежных средств. Свои аутентификационные данные, контрольную информацию и иные сведения он не сообщал третьим лицам, пароли не хранил в местах, доступных третьим лицам. С лицом, являющимся получателем перевода \*\*\* рублей он не знаком. В указанные дни он находился в г. Москве и операций с картами по снятию денежных средств или их переводу в адрес указанного лица не совершал. \*\*\* истцом подано заявление в ОМВД «\*\*\*» с сообщением о преступлении, однако до настоящего времени о принятом решении по материалу проверки о возбуждении уголовного дела или об отказе в возбуждении уголовного дела он не уведомлен. \*\*\* в структурном подразделении ПАО «Сбербанк России» № \*\*\* истцом получен письменный ответ на обращение, в котором сообщается, что \*\*\* в \*\*\* с телефона \*\*\* звонок принял специалист ЕРКЦ Екатеринбург, обратился клиент для подтверждения операции по карте. Специалист произвел аутентификацию, запросил у клиента номер карты, КИ, адрес регистрации и информацию по проведенной операции, клиент предоставил запрошенную информацию, специалист подтвердил операцию. Указанный в ответе ПАО «Сбербанк России» номер телефона (\*\*\*) истцу не принадлежит и никогда не принадлежал. Лицо, на которое зарегистрирован этот номер, истцу не известно. Истцом подана претензия с требованием возместить ему сумму операции, совершенной без его согласия, однако и в установленный срок, и по сей день нарушения не устранены, деньги истцу не возвращены, ответ на претензию истцом не получен.

Истец Ширманов Е.П. и его представитель Бахтин Н.В. – в судебном заседании заявленные требования поддержали и просили их удовлетворить в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» Лукбанова Н.А. – в судебном заседании иск не признала и просила в его удовлетворении отказать по основаниям, изложенным в письменных возражениях.

Суд, заслушав участников процесса, исследовав материалы настоящего гражданского дела, пришел к следующему.

Согласно [п. 1 ст. 421](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A4E9F8F6768D626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA705176j1S2S) ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

В силу [ст. ст. 309](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A4E9F8F6768D626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA705D7Bj1S2S), [310](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A4E9F8F6768D626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA7459j7SCS) ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов; односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

В соответствии со [ст. 845](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A419E8B6268D626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA705D76j1SBS) 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.

Согласно [ст. 847](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A419E8B6268D626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA705E7Fj1SBS) ГК РФ права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счета, удостоверяются клиентом путем представления банку документов, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счета.

Судом установлено, что Ширманов Е.П. является владельцем счета вклада «Пенсионный плюс» № \*\*\*, счет которого открыт в рублях РФ (далее - вклад «Пенсионный плюс»), владельцем счета вклада «Универсальный на 5 лет» № \*\*\*, счет которого открыт в рублях РФ (далее - вклад «Универсальный № 1), владельцем счета вклада «Универсальный на 5 лет» № \*\*\*, счет которого открыт в долларах США (далее - вклад «Универсальный № 2), держателем банковской карты № \*\*\*\*, счет которой открыт в долларах США (далее банковская карта № \*\*\*\*\*\*), держателем банковской карты № \*\*\*, счет которой открыт в рублях РФ (далее - банковская карта № \*\*\*\*\*\*), держателем банковской карты № \*\*\*, счет которой открыт в рублях РФ (далее - банковская карта № \*\*\*\*).

Пунктом 1.5 Условий банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» (далее - Условия) 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. \*\*\* 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. \*\* и п. \*\* 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. \*\* Приложения № \*\* 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. \*\*\* Приложения \*\* 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. \*\*\* 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. \*\*\* Приложения №\*\* 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. \*\*\* Приложения №\*\*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. \*\* Условий Приложения № \*\*, 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. \*\*\* 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. \*\*\* 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.

В судебном заседании установлено, что \*\*\* в \*\*\* через УС № \*\*\* ПАО Сбербанк, расположенное по адресу: г. Москва, ул. Милашенкова, 15, с использованием банковской карты Истца № \*\*\*\* и ПИН-кода была подключена услуга «Мобильный банк» к телефонному номеру \*\*\*, принадлежащему Истцу.

\*\*\* 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, вводя пятизначный код, который был придуман Истцом при регистрации в мобильном приложении «Сбербанк Онлайн».

\*\*\* после регистрации Истца в мобильном приложении и системе «Сбербанк ОнЛ@йн» и успешного входа в «Сбербанк ОнЛ@йн» (после ввода личного 5-значного кода в зарегистрированном приложении) были совершены следующие спорные операции по счетам Истца:

\*\*\* истец, используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции перевода между своими счетами (электронное распоряжение Клиента), выбрал банковскую карту №\*\*\*\* для списания, суммы, подлежащие списанию (\*\*\*долларов США), указал номер другой своей карты для зачисления (№ банковской карты \*\*\*\*), после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции (электронное распоряжение клиента)).

\*\*\* после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции перевода между своими счетами (электронное распоряжение Клиента), выбрал номер своей карты \*\*\*\* для списания, суммы, подлежащие списанию (\*\*\* рублей), указал номер другой своей карты для зачисления (№ банковской карты \*\*\*\*), после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции (электронное распоряжение клиента)).

\*\*\* после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции перевода между своими счетами (электронное распоряжение Клиента), выбрал номер счета вклада «Пенсионный плюс» для списания, суммы, подлежащие списанию (\*\*\* рублей), указал номер своей карты для зачисления (№ банковской карты \*\*\*\*), после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции (электронное распоряжение клиента)).

\*\*\* после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции перевода между своими счетами (электронное распоряжение Клиента), выбрал номер счета вклада «Универсальный № 1» для списания, суммы, подлежащие списанию (\*\*\* рублей), указал номер своей карты для зачисления (№ банковской карты \*\*\*\*), после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции (электронное распоряжение клиента)).

\*\*\* года после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции перевода между своими счетами (электронное распоряжение Клиента), выбрал номер счета вклада «Универсальный № 2» для списания, суммы, подлежащие списанию (\*\*\* рублей, конверсионных из \*\*\* долларов США), указал номер своей карты для зачисления (№ банковской карты \*\*\*\*), после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции (электронное распоряжение клиента)).

\*\*\* после совершения вышеуказанной операции, Истец используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции перевода между своими счетами (электронное распоряжение Клиента), выбрал номер счета вклада «Универсальный № 2» для списания, суммы, подлежащие списанию (\*\*\* рублей, конверсионных из \*\*\* долларов США), указал номер своей карты для зачисления (№ банковской карты \*\*\*\*), после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции (электронное распоряжение клиента)).

\*\*\* после совершения вышеуказанной операции, Истец, используя мобильное устройство и заполнив протокол проведения операции перевода частному лицу/ клиенту Банка (электронное распоряжение Клиента), выбрал номер своей карты для списания (№ банковской карты \*\*\*\*), суммы, подлежащие списанию (\*\*\* рублей), указал номер карты получателя № \*\*\*\*, принадлежащей М.Ю.У. Бинаеву, для зачисления, после проверки реквизитов перевода Истец инициировал перевод путем нажатия на кнопку «Перевести/Подтвердить», имеющуюся в зарегистрированном мобильном приложении (что подтверждает протокол проведения операции.

При проведении 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»).

В силу [п. 1 ст. 854](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A419E8B6268D626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA705E7Cj1S0S) ГК РФ, списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

Банк не вправе определять или контролировать направление денежных средств клиента, в силу заключенных с истцом соглашений при использовании идентификатора пользователя и паролей, свидетельствующих о направлении команды по распоряжению денежными средствами истцом, у Банка отсутствовали основания для отказа в проведении оспариваемых операций.

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

В связи с тем, что были использованы персональные средства доступа к удаленным каналам обслуживания для распоряжениями своими счетами (карта, реквизиты карты, идентификатор/логин), пароли для регистрации в «Сбербанк ОнЛ@йн», 5-значный код, номер телефона, ПИН-код - средства аутентификации и идентификации Клиента, аналоги собственноручной подписи Клиента) и от имени Истца давались распоряжения, суд соглашается с доводами Банка о том, что он не имел оснований отказать в проведении операций, не имел права устанавливать не предусмотренные договором банковского счета ограничения права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению и таким образом, предотвратить операции по карте.

При этом, Ширмановым Е.П., в нарушение [ст. 56](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A419E836066D626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA715A79j1S2S) ГПК РФ, не представлено доказательств незаконности действий Банка по перечислению денежных средств.

Согласно [п. 21](consultantplus://offline/ref=6185C2B31BCD380B91CAB71C07032F8ECD72A8D8DF1444692564108DE2CCFC0EB0C1507FDBD944B6f3T) Постановления Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 08.10.1998 № 13/14 необоснованным списанием денежных средств с расчетного счета клиента является списание, произведенное в сумме большей, чем предусмотрено платежным документом, а также списание без соответствующего платежного документа либо с нарушением требований законодательства.

Оценив представленные сторонами доказательства по правилам ст. 67 ГПК РФ, суд приходит к выводу о том, что доводы Ширманова Е.П. о незаконном списании ПАО «Сбербанк России» денежных средств с его счетов, являются необоснованными, поскольку оспариваемые операции совершены с использованием конфиденциальной информации, известной только Ширманову Е.П., факт распоряжения денежным средствами истца неустановленными лицами явно свидетельствует о допущении истцом нарушений Условий банковского обслуживания и Порядка предоставления услуг.

Согласно [п. 5 ст. 14](consultantplus://offline/ref=D7EADBF6DA5CFC8B56F5C2B154248CD19A419E8C666AD626C2FB7A94E33A72B573541A5CCA71597Fj1S6S) Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Поскольку потребитель услуги нарушил установленные правила использования предоставляемой услуги, то банк в данном случае не может нести ответственность как исполнитель услуги. Списание денежных средств со счета истца произошло по распоряжению неустановленного лица, таким образом, убытки наступили не по вине банка, а по вине третьих лиц, которым стали известны средства аутентификации и идентификации истца в результате проведенных Ширмановым Е.П. действий, в нарушение информации банка о работе в системе «Сбербанк ОнЛ@йн».

В соответствии с ч. ч. 4, 5 ст. 9 ФЗ «О национальной платежной системе», оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом. Оператор по переводу денежных средств обязан обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента.

Согласно ч. 11 ст. 9 указанного Федерального закона, в случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции.

После получения оператором по переводу денежных средств уведомления клиента в соответствии с частью 11 настоящей статьи оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления ([ч. 12 ст. 9](consultantplus://offline/ref=59FA0E40E853149EFAF4FD47A3805BB6788D722357806F994C293655E105D71B23D9FD8987F46432K6n3T) ФЗ «О национальной платежной системе»).

В силу [ч. 15 ст. 9](consultantplus://offline/ref=59FA0E40E853149EFAF4FD47A3805BB6788D722357806F994C293655E105D71B23D9FD8987F46435K6n8T) ФЗ «О национальной платежной системе», в случае, если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по уведомлению клиента - физического лица о совершенной операции в соответствии с [частью 4 настоящей статьи](consultantplus://offline/ref=59FA0E40E853149EFAF4FD47A3805BB6788D722357806F994C293655E105D71B23D9FD8987F46432K6nBT) и клиент - физическое лицо отправил оператору по переводу денежных средств уведомление в соответствии с [частью 11 настоящей статьи](consultantplus://offline/ref=59FA0E40E853149EFAF4FD47A3805BB6788D722357806F994C293655E105D71B23D9FD8987F46432K6n2T), оператор по переводу денежных средств должен возместить клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления клиентом - физическим лицом уведомления. В указанном случае оператор по переводу денежных средств обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента - физического лица.

Поскольку судом установлено нарушение истцом порядка использования электронного средства платежа, что повлекло совершение спорных операций, постольку данные доводы стороны истца не являются основанием для удовлетворения заявленных требований.

Таким образом, суд приходит к выводу, что заявленные истцом требования о взыскании неправомерно списанных денежных средств, удовлетворению не подлежат, а потому, также не имеется оснований для удовлетворения производных требований истца о взыскании с ответчика неустойки (пени) и штрафа.

Требования о компенсации морального вреда не подлежат удовлетворению, так как в нарушение ст. ст. 12, 56 ГПК РФ, истцом не подтверждено причинение ему ответчиком физических или нравственных страданий.

На основании выше изложенного, руководствуясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ, суд

**Р Е Ш И Л:**

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.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ СУДЬЯ**