**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

**ф/с Бондарева Н.А.**

**гр.д. № 33-33545**

**06 ноября 2014 г.** Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Лукьянова И.Е.

и судей Лемагиной И.Б. и Захаровой Е.А.,

при секретаре Горенко А.А.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Лемагиной И.Б.

гражданское дело по апелляционной жалобе Степанова А.Д. на решение Чертановского районного суда г. Москвы от 06 июня 2014 г., которым постановлено:

В удовлетворении исковых требований Степанова А.Д. к ОАО «Сбербанк России» о возмещении причинённого материального ущерба в сумме … руб., компенсации морального вреда в размере … руб., взыскании неустойки в сумме … руб., штрафа в размере … руб. отказать;

**УСТАНОВИЛА:**

Степанов А.Д. обратился в суд с иском к ОАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, указывая, что ... между ним и ответчиком был заключён договор о вкладе «Универсальный Сбербанка России» № …; в рамках данного договора на его имя была выпущена сберегательная книжка, выданная отделением банка № … по адресу: …; на этот счёт им были внесены денежные средства. ... у него были похищены общегражданский паспорт серия …, выданный ..., и указанная сберкнижка, о чём он … проинформировал банк по телефону «горячей линии» … с мобильного телефона № …, принадлежащего Степановой И.Ю.; в этот же день он обратился в ОВД Даниловский г. Москвы с заявлением о возбуждении уголовного дела по данному факту. …. неустановленным лицом в офисе банка № … по адресу: …были сняты денежные средства в сумме … руб. с использованием украденных у него паспорта и сберкнижки. По этому факту им было подано заявление об опротестовании операции от ..., зарегистрированное ответчиком за № ... им был получен ответ на электронную почту о том, что результаты расследования банка не подтвердили наличие оснований для удовлетворения его претензии. Истец считает, что действиями ответчика нарушены его права и законные интересы, что повлекло причинение ему материального ущерба в размере … руб. и морального вреда, оцениваемого им также в сумме … руб. Ответчик не получал от него распоряжения на списание денежных средств в сумме … руб., а потому им нарушены требования закона и заключённого договора о вкладе «Универсальный Сбербанка России» № … Банку было известно о краже у него паспорта и сберкнижки до момента снятия неустановленным лицом денежных средств со счёта, однако он не предпринял необходимые действия, которые бы воспрепятствовали противоправным действиям лиц, использовавших украденные документы. Истец также просил взыскать с ответчика штраф в размере … руб. и неустойку по п.5 ст.28 Закона «О защите прав потребителей» в размере … руб.

Истец Степанов А.Д. в судебном заседании исковые требования поддержал. Представитель ОАО «Сбербанк России» в судебном заседании против удовлетворения исковых требований возражала, указав, что ... в Банк обратился клиент с паспортом на имя Степанова А.Д. и оригиналом сберегательной книжки для совершения операции по снятию денежных средств в размере … руб.; выдача денежных средств со счёта была осуществлена с проведением дополнительного контроля в 14 час. 24 мин.; при проведении операции сотрудниками банка была проведена идентификация клиента в соответствии с п. 3.15 Правил размещения вкладов в ОАО «Сбербанк России» (Приложения № 2 к Условиям банковского обслуживания физических лиц), которые в совокупности с подписанными условиями по размещению денежных средств во вклад в рамках договора банковского обслуживания являются договором с клиентом согласно п. 1.2 Приложения № 2 к Условиям банковского обслуживания физических лиц, а также п. 4.2. Инструкции о порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц, руководствуясь которыми банк проводит идентификацию клиента, о чём Степанов А.Д. дал своё согласие путём подписания условий по размещению денежных средств во вклад в рамках договора банковского обслуживания; сотрудниками банка была сверена внешность клиента с фотографией в представленном паспорте; паспорт не имел признаков подделки; клиент не вызывал какого-либо подозрения; подписи в документах были сверены; у 3-х сотрудников банка внешний образ клиента и подписи на ордерах не вызвали сомнений в том, что операцию совершает Степанов А.Д.; все действия сотрудниками Банка были выполнены надлежащим образом, процедура проверки личности сотрудниками была произведена в полном объёме; истцом не доказано, что работники банка выдавали денежные средства без проверки личности получавшего их лица, чем нарушили условия заключённого договора; ОАО «Сбербанк России» исполнил надлежащим образом заключённый между сторонами договор; вина банка истцом не доказана; вред, причинённый имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объёме лицом, причинившем вред; ОАО «Сбербанк России» таким лицом не является, а потому требования истца о взыскании с банка денежных средств удовлетворению не подлежат.

Судом постановлено указанное решение, об отмене которого в апелляционной жалобе просит Степанов А.Д.

Проверив материалы дела, выслушав истца Степанова А.Д., представителя ответчика ОАО «Сбербанк России» по доверенности Аксёнова А.П., обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия считает возможным рассмотреть жалобу в данном судебном заседании, находит решение суда подлежащим отмене по основаниям п.п.1,4 ч.1 ст.330 ГПК РФ, поскольку суд первой инстанции неправильно определил имеющие значение для дела обстоятельства и допустил неправильное применение норм материального права.

Рассматривая заявленные Степановым А.Д. требования о взыскании денежных средств, суд исходил из того, что ... между ОАО «Сбербанк России» и Степановым А.Д. был заключён договор о вкладе «Универсальный Сбербанка России на 5 лет» № … в рублях, в соответствии с которым вкладчик вносит во вклад, а банк принимает денежные средства в сумме и в валюте согласно договору, обязуется возвратить сумму вклада и выплатить причитающиеся проценты на условиях и в порядке, предусмотренных договором. Стороны договорились, что к вкладу применяются «Правила размещения вкладов в Сбербанке России» и «Условия банковского обслуживания физических лиц Сбербанком России». Открытие счёта и подписание договора было произведено сторонами в филиале Московского банка ОАО «Сбербанк России» структурное подразделение № …, находящемся по адресу: …

Из справок о состоянии лицевого счёта № … усматривается, что …. была произведена операция по снятию денежных средств в размере … руб., остаток вклада после совершения указанной операции составил … руб. Согласно отрывного талона к расходному кассовому ордеру № … от ..., Степанову А.Д. … была выдана сумма в размере … руб.; при получении денежных средств предъявлен документ, удостоверяющий личность - паспорт гражданина РФ … Согласно справки, выданной начальником отдела МВД России по Даниловскому району г. Москвы от …, по заявлению истца, зарегистрированному в КУСП за № ..., проведена проверка, по итогам которой принято решение о передаче материала проверки в адрес ОМВД России по району Покровское Стрешнево г. Москвы.

В обоснование заявленных требований истец ссылался на то, что он ... утра проинформировал банк о произошедшей краже документов по телефону «горячей линии» (.. с мобильного телефона № …, принадлежащего его супруге Степановой И.Ю.; заявление об опротестовании операции им было подано в банк …., однако денежные средства были выданы.

Доводы истца в обоснование заявленных требований суд не принял во внимание, поскольку, согласно п.9.1.2. Инструкции № 1-3-р о порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц, заявление об утрате сберегательной книжки вкладчик может подать в любое структурное подразделение, а заявить об утрате сберегательной книжки по телефону только в структурное подразделение, в котором открыт счёт.

Из представленных материалов суд установил, что … в Банк обратился клиент с паспортом на имя Степанова А.Д. и оригиналом сберегательной книжки по открытому на его имя счёту для совершения операции по снятию денежных средств в размере … руб. Выдача денежных средств со счёта была осуществлена с проведением дополнительного контроля в 14 ч. 24 мин. 36 сек. При проведении операции сотрудниками банка была проведена идентификация клиента в соответствии с Правилами размещения вкладов в ОАО «Сбербанк России» (Приложения № 2 к Условиям банковского обслуживания физических лиц). Из пояснений представителя ответчика суд установил, что при проведении операции сотрудниками банка была сверена внешность клиента с фотографией в представленном паспорте; паспорт не имел признаков подделки; клиент не вызывал какого-либо подозрения; подписи в документах были сверены.

В соответствии с п.4.1 Инструкции о порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц № 1-3-Р от 22.12.2006 г. все операции по вкладам осуществляются по предъявлении физическими лицами, их совершающими, документов, удостоверяющих личность, перечисленных в п.п. 4.2.-4.6. Инструкции; документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации, являются, в т.ч. - паспорт гражданина Российской Федерации; документы, удостоверяющие личность клиента, предъявляются в подлиннике. Анализируя данные обстоятельства, материалы в совокупности с нормами действующего законодательства, суд пришёл к выводу о том, что при обращении клиента в банк, сотрудники банка действовали с должной осмотрительностью, какая от них требовалась по характеру обязательства, надлежащим образом исполнили свои обязательства; процедура проверки личности была произведена сотрудниками банка в полном объёме; истцом не представлено суду доказательств того, что работники ОАО «Сбербанк России» выдавали денежные средства без проверки личности получавшего их лица на основании представленного паспорта и тем самым нарушили условия заключённого договора. С учётом этого суд сделал вывод о том, что банк не является лицом, допустившим нарушения договорных обязательств, прав и законных интересов истца, а потому у него не возникла обязанность возместить истцу убытки, причинённые списанием денежных средств с банковского счёта истца. В связи с этим Степанову А.Д. отказано в удовлетворении заявленных требований в полном объёме.

С выводами суда первой инстанции судебная коллегия согласиться не может, поскольку они сделаны без надлежащего исследования обстоятельств, имеющих значение для дела; не были доказаны установленные судом первой инстанции обстоятельства, имеющие значение для дела; неправильно применены нормы материального и процессуального права.

В соответствии со [ст.834](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C015C9c4U5G) ГК РФ по договору банковского вклада (депозита) одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для неё денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на неё на условиях и в порядке, предусмотренных договором. К отношениям банка и вкладчика по счёту, на который внесён вклад, применяются правила о договоре банковского счёта [(глава 45)](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C015C3c4U4G), если иное не предусмотрено правилами настоящей [главы](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C015C9c4U4G) или не вытекает из существа договора банковского вклада. Согласно [ст. 836](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C015CFc4UEG) ГК РФ, договор банковского вклада должен быть заключён в письменной форме. Письменная форма договора банковского вклада считается соблюдённой, если внесение вклада удостоверено сберегательной книжкой. В соответствии со [ст.843](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C015C2c4UBG) ГК РФ, если соглашением сторон не предусмотрено иное, заключение договора банковского вклада с гражданином, внесение денежных средств на его счёт по вкладу удостоверяются сберегательной книжкой. Договором банковского вклада может быть предусмотрена выдача именной сберегательной книжки или сберегательной книжки на предъявителя. В силу [ст.845](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C015C3c4U5G) ГК РФ, по договору банковского счёта банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счёт, открытый клиенту (владельцу счёта), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счёта и проведении других операций по счёту. Банк может использовать имеющиеся на счёте денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами. Согласно [ст.854](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C016C9c4UDG) ГК РФ, списание денежных средств со счёта осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счёте, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

Из материалов дела усматривается, что ... между ОАО «Сбербанк России» и Степановым А.Д. был заключён договор о вкладе «Универсальный Сбербанка России на 5 лет» № … в рублях, в соответствии с которым вкладчик вносит во вклад, а банк принимает денежные средства в сумме и в валюте согласно договору, обязуется возвратить сумму вклада и выплатить причитающиеся проценты на условиях и в порядке, предусмотренных договором. Стороны договорились, что к вкладу применяются «Правила размещения вкладов в Сбербанке России» и «Условия банковского обслуживания физических лиц Сбербанком России». Открытие счёта и подписание договора было произведено сторонами в филиале Московского банка ОАО «Сбербанк России» структурное подразделение № …, находящемся по адресу: …; истцу была выдана сберегательная книжка.

Из справок о состоянии лицевого счёта Степанова А.Д. № … видно, что … была произведена операция по снятию денежных средств в размере … руб., остаток вклада после совершения указанной операции составил … руб. Согласно отрывного талона к расходному кассовому ордеру № … от ..., Степанову А.Д. …была выдана сумма в размере … руб.; при получении денежных средств предъявлен документ, удостоверяющий личность - паспорт гражданина РФ …

Материалы дела содержат сведения о том, что … Степанов А.Д. по телефону «горячей линии» … информировал ОАО «Сбербанк России» о краже паспорта (л.д.34,36,154-157); … обратился в ОМВД России по Даниловскому району г. Москвы; материал проверки передан в ОМВД России по району Покровское Стрешнево г. Москвы (л.д.13), откуда передан в ОМВД России по району Китай-город г. Москвы (л.д.136), …. вновь направлен в ОМВД России по району Покровское Стрешнево г. Москвы (л.д.138), откуда …. направлен в ОМВД России по Басманному району г. Москвы (л.д.135); … Степанов А.Д. обратился в ОАО «Сбербанк России» с заявлением о краже паспорта и сберегательной книжки (л.д.10-11); … опротестовал совершённую … операцию по снятию денежных средств в размере … руб. по украденным у него документам (л.д.12).

… в обоснование своего довода о том, что он не давал банку распоряжения о списании денежных средств со счёта, Степанов А.Д. просил суд назначить по делу почерковедческую экспертизу на предмет выяснения принадлежности подписи на документе о получении … денежных средств с его счёта в размере … руб. Представитель ОАО «Сбербанк России» возражал против назначения по делу почерковедческой экспертизы. Определением суда от …. судом было отказано в назначении по делу почерковедческой экспертизы; в этот же день по делу было постановлено оспариваемое истцом решение об отказе в удовлетворении его исковых требований в полном объёме. В апелляционной жалобе и заседании судебной коллегии Степанов А.Д. заявил ходатайство о назначении и проведении по делу почерковедческой экспертизы на предмет принадлежности подписи в расходном ордере на получение с его счёта денежных средств в размере … руб. Представители ОАО «Сбербанк России» возражали против назначения по делу почерковедческой экспертизы. Определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от ... по делу была назначена почерковедческая экспертиза на предмет установления принадлежности подписи в расходном кассовом ордере от ... на получение денежных средств по вкладу на имя Степанова А.Д. в размере … руб. Согласно заключения судебной почерковедческой экспертизы № …, проведённой Федеральным Государственным Казённым Учреждением «111 Главный Государственный Центр судебно-медицинских и криминалистических экспертиз» Министерства Обороны РФ с 12.09. по …., подпись от имени Степанова А.Д. в расходном кассовом ордере № … от …. выполнена не Степановым А.Д., а другим лицом. Судебная коллегия полагает возможным принять данное заключение в качестве надлежащего доказательства по делу и положить его в основу решения, поскольку проводивший экспертизу эксперт обладает необходимыми в данной области знаниями, имеет соответствующий стаж работы и квалификацию, был предупреждён об уголовной ответственности за дачу заведомо ложного заключения по ст.307 УК РФ; заключение составлено в соответствии с требованиями действующего законодательства; эксперт исследовал материалы дела и дополнительно представленные доказательства, в т.ч. – свободные и экспериментальные образцы подписи истца; доказательств в опровержение данного заключения ответчиком не представлено. Объяснения Степанова А.Д. в части отрицания своего волеизъявления на совершение расходной операции по счёту не противоречат доказательствам, собранным по делу.

В силу норм ст.ст. 845, 847 ГК РФ, банк обязан выполнять распоряжения по счёту, поступающие только от клиента (владельца счёта) либо от третьих лиц, указанных клиентом (владельцем счёта). Следовательно, выполнение распоряжения по выдаче денежных средств со счёта клиента, которое поступило от лица, не являющегося владельцем счёта и не уполномоченного в установленном порядке владельцем счёта, является нарушением обязательств по договору банковского счёта; выполнение Банком распоряжения о выдаче денежных средств со счёта клиента, поступившее от лица, использовавшего украденную сберегательную книжку, должно быть признано нарушением условий договора банковского счёта, поскольку в этом случае Банком исполняется распоряжение, исходящее от неуполномоченного лица.

Учитывая указанные обстоятельства, судебная коллегия не может согласиться с выводом суда первой инстанции об отказе в удовлетворении исковых требований, поскольку в соответствии со [ст.56](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE6C777B83F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C112CCc4UCG) ГПК РФ истцом были представлены достоверные доказательства обоснованности заявленных исковых требований; представителем ответчика, в нарушение указанной [нормы](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE6C777B83F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C112CCc4UCG), не доказано, что спорные действия совершены непосредственно истцом, а не иным лицом.

Судебная коллегия считает необходимым отметить, что из смысла [ст.854](consultantplus://offline/ref=8AF5148A04143D2CB846883A304B28AA148EE3C673B53F8EE9527D93691DBCFC7B4C882887C016C9c4UDG) ГК РФ следует, что списание денежных средств со счёта осуществляется банком на основании распоряжения клиента; банк обязан произвести проверку поступивших документов, по внешним признакам сверить их с личностью гражданина, представившего данные документы, и только в случае положительного результата такой проверки произвести списание суммы со счёта.

С учётом изложенного, судебная коллегия приходит к выводу о том, что спорная операция по выдаче со счёта истца денежных средств в размере … руб. совершена ОАО «Сбербанк России» по распоряжению лица, не имеющего право давать такие распоряжения. Данное обстоятельство свидетельствует о ненадлежащем исполнении ответчиком обязательств, вытекающих из заключённого сторонами договора. Ненадлежащее исполнение ОАО «Сбербанк России» обязательств причинило истцу убытки в размере выданных с его счёта денежных сумм. Ответственность за причинение истцу убытков должен нести ответчик, поскольку в соответствии с п.1 ст.393 ГК РФ должник обязан возместить кредитору убытки, причинённые неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства. В соответствии с п.3 ст.401 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несёт ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. Ненадлежащее исполнение обязательств по договору банковского счёта имело место при осуществлении ответчиком предпринимательской деятельности. Доказательств того, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, суду не представлено. Поэтому не имеется оснований для освобождения ответчика от ответственности.

При таких обстоятельствах, руководствуясь п.2 ст.328 ГПК РФ, судебная коллегия приходит к выводу об отмене решения суда с вынесением нового решения о частичном удовлетворении исковых требований. Ответчик должен возместить истцу убытки в размере необоснованно выданной со счёта истца денежной суммы в размере … руб. Предусмотренных законом оснований для взыскания с ответчика в пользу истца неустойки по п.5 ст.28 Закона «О защите прав потребителей» судебная коллегия не усматривает, поскольку просрочки в возврате денежных средств не было, т.к. денежные средства в сумме … руб. на счёте истца отсутствовали; между сторонами возник спор о наличии виновных действий, который разрешён только при вынесении решения. Требования о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами по ст.395 ГК РФ истцом не заявлялись, а судом не рассматривались. К спорным отношениям подлежат применению нормы Закона РФ «О защите прав потребителей», поскольку банковский счёт использовался истцом не в целях осуществления предпринимательской деятельности. Поэтому, в соответствии со ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей» подлежат удовлетворению требования истца о взыскании компенсации морального вреда. Размер компенсации с учётом конкретных обстоятельств дела, характера допущенного нарушения прав истца как потребителя банковской услуги, а также требований разумности и справедливости судебная коллегия определяет в размере … руб. В соответствии с п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в размере 50% от присуждённой в пользу истца суммы, которую с учётом требований ст.333 ГК РФ о несоразмерности подлежащей взысканию суммы последствиям нарушения обязательства судебная коллегия считает необходимым уменьшить до … руб. Также с ответчика в пользу истца в соответствии со ст.98 ГПК РФ подлежат взысканию уплаченная при подаче апелляционной жалобы пошлина в размере … руб., расходы на оплату почерковедческой экспертизы в размере … руб. Также с ОАО «Сбербанк России» в доход бюджета г. Москвы подлежит взысканию государственная пошлина в размере …руб. Доводы представителя ответчика в обоснование своих возражений по иску не могут служить основанием к отказу в удовлетворении иска по вышеизложенным обстоятельствам.

Руководствуясь ст.ст. 328-330 ГПК РФ, судебная коллегия

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

Решение Чертановского районного суда г. Москвы от 06 июня 2014 г. отменить.

Принять по делу новое решение.

Взыскать с ОАО «Сбербанк России» в пользу Степанова А.Д. в счёт возмещения причинённого ущерба … рублей, компенсацию морального вреда в размере … рублей, штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере … рублей, государственную пошлину в размере … рублей, расходы на оплату экспертизы в размере … рублей.

В удовлетворении остальной части заявленных требований Степанову А.Д. отказать.

Взыскать с ОАО «Сбербанк России» в доход бюджета г. Москвы государственную пошлину в размере … рублей.

**Председательствующий**

**Судьи**