Судья Родникова У.А.

**А П Е Л Л Я Ц И О Н Н О Е О П Р Е Д Е Л Е Н И Е**

Гр.д.№ 33-35595

6 сентября 2017 г. Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Ермиловой В.В.

и судей Акульшиной Т.В., Демидовой Э.Э.

при секретаре Ишмурзине Д.Р.

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Ермиловой В.В.

дело по апелляционной жалобе Есипова О.А.

на решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 1 февраля 2017 г., которым постановлено в удовлетворении исковых требований Есипова Олега Анатольевича к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств отказать,

**у с т а н о в и л а:**

Есипов О.А. обратился суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере 340 000 руб., списанных с пенсионного вклада и переведенных без согласия истца на банковскую карту неустановленного лица, компенсации морального вреда в размере 200 000 руб., расходов по оплате госпошлины в размере 5 501,40 руб.

В обоснование заявленных требований истец пояснил, что он является военным пенсионером. На имя истца по адресу: \*\*\*, открыт и ведется счет вклада «Пенсионный плюс Сбербанка России», номер счета \*\*\*, на который поступают и хранятся денежные средства из соответствующего пенсионного органа Министерства обороны России. В целях пользования денежными средствами, находящимися на вкладе, истец имеет банковскую карту МАСТЕР КАРД № \*\*\*, счет которой открыт в дополнительном офисе ПАО «Сбербанк России» №1569/1758, по адресу: г.Москва, ул.Воздвиженка, дом 9, строение 2. 30 июня 2016 г. истец на сайте «Авито» разместил объявление о сдаче в аренду гаражного бокса. В этот же день около 16:00 ему на мобильный телефон с номера \*\*\* позвонил ранее незнакомый ему человек, и представившись Алексеем, сообщил, что он является сотрудником организации, которая хочет арендовать принадлежащий истцу гараж через месяц для своего сотрудника, который приедет в Москву из г.Ростова. Затем он попросил, чтобы истец подошел к банкомату ПАО «Сбербанк России» и продиктовал ему номер своей банковской карты для того, чтобы он мог перевести истцу денежные средства в размере 3 500 руб. в качестве арендной платы. Истец выполнил его просьбу, после чего Алексей ему сообщил, что истцу необходимо вставить банковскую карту в банкомат и провести ряд манипуляций, якобы для того, чтобы Алексей мог увидеть номер расчетного счета карты истца. После того, как истец вставил карту в банкомат, он под диктовку Алексея произвел ряд манипуляций с использованием «Мобильного банка». Затем Алексей сказал истцу, что случайно перевел на счет указанной карты денежные средства своей организации, в размере 350 000 руб., и истцу необходимо ему эти денежные средства вернуть в размере 340 000 руб., за вычетом арендной платы. Истец обнаружил, что счет его банковской карты пополнен на 350 000 руб., он принял решение вернуть указанные денежные средства, но предварительно, засомневавшись, позвонил в контактный центр ПАО «Сбербанк России», где оператор подтвердил истцу, что на счет его банковской карты со счета другого физического лица, действительно был осуществлен указанный перевод денежных средств и истец может совершить операцию возврата, что истец и осуществил, доверившись сотруднику банка, переведя 340 000 руб. на счет банковской карты № \*\*\*, со слов Алексея, выданной на имя руководителя организации, Егоркина Романа Николаевича. Придя домой, истец посредством услуги «Сбербанк Онлайн», проверил состояние своих счетов и обнаружил, что с его вклада «Пенсионный плюс Сбербанка России» были списаны денежные средства в размере 340 000 руб. Согласно справки о состоянии вклада истца за период с 30 июня 2016 г. по 8 июля 2016 г. остаток вклада на 30 июня 2016 г. составлял 366 654 руб. В указанный день была произведена операция по зачислению на счет 350 000 руб., 1 июля 2016 г. операции зачисления были произведены соответственно 40 000 руб. и 15 000 руб., в этот же день списано со счета 54 000 руб., 2 июля 2016 г. со счета было списано 340 000 руб., в этот же день также было списано со счета 1 000 руб. 30 июня 2016 г., то есть в тот же день, когда была проведена банковская операция по списанию со счета истца денежных средств, он обратился в банк с заявлением о возврате денежных средств. Незамедлительность письменного обращения истца позволяла банку не допустить перевод списанных денежных средств.

Есипов О.А. и его представитель Ширяев Ю.Т. в судебном заседании заявленные требования поддержали в полном объеме.

Представитель ответчика Скрипст Ю.А. в судебном заседании против удовлетворения заявленных требований возражала.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого с удовлетворением иска просит Есипов О.А.

Проверив материалы дела, выслушав объяснения Есипова О.А., представителя ответчика Скрипст Ю.А., обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований для отмены решения суда.

При разрешении спора суд руководствовался ст.ст.845,401,1102 ГК РФ, ст.ст.3,8,5,7 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Судом установлено, что с 10 мая 2012 г. отношения между Есиповым О.А., являющимся держателем банковской карты Сбербанк-MasterCard, и банком основываются на заявлении Есипова О.А. на получение карты, Условиях банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк, Условиях использования карт ПАО Сбербанк, Памятке Держателя международных банковских карт, Памятке по безопасности при использовании карт и Тарифах Банка, которые в совокупности являются заключенным между Клиентом и Сбербанком России договором о выпуске и обслуживании банковских карт (п.1.1 Условий). Во исполнение заключенного договора истцу была выдана банковская карта Сбербанк-MasterCard № \*\*\* и открыт счет № \*\*\* для отражения операций, проводимых с использованием международной банковской карты, в соответствии с заключенным договором.

Согласно п.1.2 Условий 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 система «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, подключенный к системе «Мобильного банка» по картам) (п.п.3, .7 Условий). Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля. В соответствии с п.3.9 договора 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). Сделки, заключенные путем передачи в банк распоряжений клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации клиента, предусмотренных ДБО, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. 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. 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 (п.3.10 Условий). Банк не несет ответственность (п.3.19.2) за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц. Банк не несет ответственности в случае если информация о карте, ПИНе, контрольной информации клиента, идентификаторе пользователя, логине, паролях системы «Сбербанк ОнЛ@йн» станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения клиентом условий их хранения и использования (п.5.4 Условий). Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Условий процедур банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами (п.5.5 Условий). 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, (п.5.9 Условий).

Согласно п.2.5 Условий подключение клиента к услуге «Мобильный банк» по картам осуществляется на основании волеизъявления клиента одним из следующих способов: в подразделении банка на основании заявления на подключение к услуге «Мобильный банк», установленной банком формы, подписанного собственноручной подписью клиента или аналогом собственноручной подписи клиента; через устройство самообслуживания банка, подключение проводится с использованием карты и подтверждается вводом ПИНа; через Контактный Центр Банка на номер телефона клиента, зарегистрированный в банке. Подключение проводится при условии положительной аутентификации клиента в порядке, определенном в разделе 5 настоящего Порядка; через систему «Сбербанк Онлайн» на номер телефона клиента, зарегистрированный в банке и содержащийся в базе данных банка. Подключение к услуге подтверждается вводом одноразового пароля. 30 июня 2016 г. истцом с использованием устройства самообслуживания банкомата № 10968 (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. Предоставление услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации клиента (п.4.14). Без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и/или одноразовых паролей) и идентификации (соответствие идентификатора пользователя, введенного клиентом в систему «Сбербанк 0нЛ@йн», идентификатору пользователя, присвоенному клиенту и содержащемуся в базе данных Банка) клиента осуществление каких-либо операций с использованием системы «Сбербанк ОнЛ@йн» невозможно, в том числе и через мобильное приложение «Сбербанк ОнЛ@йн» для Windows Phone. Вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн» возможен через интернет-браузер или мобильное приложение «Сбербанк ОнЛ@йн», которое устанавливается на мобильное устройство. Для регистрации в системе «Сбербанк Онл@йн» (система дистанционного обслуживания, для входа в которую физически никакая карта не используется) были использованы реквизиты карты № \*\*\*, а также смс-пароль, направленный на номер мобильного телефона \*\*\*. 30 июня 2016 г. в 16:11:58 была осуществлена регистрация в «Сбербанк Онл@йн». Для регистрации в системе были использованы полный номер банковской карты № \*\*\*, принадлежащей истцу. В 16:10:28 30 июня 2016 г. на номер мобильного телефона \*\*\*, подключенный к услуге «Мобильный банк» со специального номера оператора мобильной связи «900» банком было направлено смс-сообщение, содержащее пароль для регистрации: «Ваш пароль для регистрации в Сбербанк Онлайн:\*\*\*». После подтверждения паролем была осуществлена регистрация и вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», о чем банк, на номер \*\*\* направил смс-сообщения: «Сбербанк Онл@йн»: «30 июня 2016 г. 16:11:58 Олег Анатольевич, Вы успешно прошли регистрацию в Сбербанк Онлайн...», а также: «Совершен вход в ваш «Сбербанк Онл@йн» 16:12 30 июня 2016 г.», что подтверждается смс-сообщениями. 30 июня 2016 г. Истец обратился в ВСП 5278/1129 Московского банка ПАО Сбербанк к специалисту за переводом денежных средств с карты Истца № \*\*\* на карту № \*\*\* в размере 340 000 руб.

Банком были приняты надлежащие меры, обеспечивающие безопасность используемых им программно-аппаратных средств, в том числе, исключающих возможность получения средств идентификации и аутентификации клиента посторонними лицами. Банком выполняются требования по обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств. Более того, Банком пройдена сертификация программно-аппаратных средств на предмет соответствия Стандарту безопасности данных индустрии платежных карт (PCI DSS), что подтверждается соответствующим Сертификатом. Кроме того, при проведении операций по переводу денежных средств Банком используются средства криптографической защиты информации, что подтверждается лицензией Центра по лицензированию, сертификации и защите государственной тайны ФСБ России per. № \*\*\* от 14 ноября 2013 г. на право осуществления деятельности в отношении криптографических средств.

Клиент вправе отозвать свое распоряжение о переводе денежных средств до наступления безотзывности перевода в порядке, установленном законодательством и договором с оператором электронных денежных средств; если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов или федеральным законом, безотзывность перевода денежных средств наступает либо с момента списания денежных средств с банковского счета плательщика, либо с момента предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета; безотзывность перевода электронных денежных средств наступает после осуществления оператором электронных денежных средств одновременного принятия распоряжения клиента, уменьшения остатка электронных денежных средств плательщика и увеличения остатка электронных денежных средств получателя средств на сумму перевода электронных денежных средств. Допускается также автономный режим использования электронного средства платежа, который может быть предусмотрен договором между оператором электронных денежных средств и клиентом; автономный режим использования электронного средства платежа означает, что перечисленные выше действия оператора электронных денежных средств будут осуществляться не одновременно; в случае автономного режима использования электронного средства платежа перевод электронных денежных средств становится безотзывным в момент использования клиентом электронного средства платежа. Отзыв распоряжения о переводе денежных средств по банковскому счету осуществляется на основании заявления отправителя распоряжения об отзыве, которое представляется в электронном виде или на бумажном носителе в банк; банк не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об отзыве, направляет отправителю распоряжения уведомление в электронном виде или на бумажном носителе об отзыве; отзыв распоряжения, переданного с использованием электронного средства платежа, осуществляется клиентом посредством отмены операции с использованием электронного средства платежа. Распоряжение клиента о переводе денежных средств может быть им отозвано до наступления безотзывности перевода денежных средств.

Исследовав обстоятельства дела, дав оценку представленным доказательствам, суд пришел к выводу о том, что утверждение истца о том, что в спорный период, а именно 30 июня 2016 г. с его счета были списаны денежные средства без его ведома, что стало возможным в результате действий сотрудников банка, не соответствуют действительности. Согласно доводам, изложенным в исковом заявлении, истец подтвердил факт разглашения конфиденциальной информации о реквизитах банковской карты, а также об идентификаторе, постоянном и одноразовых паролях третьим лицам, тем самым нарушил условия договора. Кроме того, лично подключил услугу «Мобильный банк» к номеру телефона \*\*\*. В результате нарушения истцом условий договора третье лицо получило возможность провести операции по счетам. В соответствии с п.3.11 Условий, если информация о ПИНе, реквизитах карты, постоянном пароле/одноразовом пароле стала доступной третьим лицам, а также в случае возникновения риска несанкционированного использования карты, реквизитов карты, ПИНа, постоянного пароля, одноразовых паролей, номера мобильного телефона держателя, подключенного к Услуге «Мобильный банк», держатель должен незамедлительно сообщить об этом в банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя; для дальнейшего использования карты держателю основной карты необходимо подать заявление на перевыпуск карты в подразделение банка или через удаленные каналы обслуживания. Согласно п.3.12 Условий уведомление держателя считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контактного Центра Банка, в ходе которого держатель предоставил всю необходимую информацию для выполнения блокировки карты. До обращения истца в банк с просьбой заблокировать карту у ответчика не было права в соответствии с законодательством Российской Федерации установить не предусмотренные договором банковского счета ограничения по распоряжению денежными средствами по усмотрению истца. Банк не является лицом, допустившим нарушения договорных обязательств, прав и законных прав истца. Истцом не доказаны обстоятельства, свидетельствующие о противоправности действий банка, повлекшие причинение ущерба истцу, то есть утрату денежных средств по его вине. Напротив, сотрудники банка действовали с достаточной степенью осмотрительности, какая от них требовалась для идентификации и аутентификации клиента в соответствии с договором и действующим законодательством. Требования о взыскании денежных средств истцу необходимо предъявлять к лицам, со счета которых были перечислены денежные средства, так как ПАО «Сбербанк России» является ненадлежащим ответчиком. Истец 30 июня 2016 г. в ходе телефонного разговора, поступившего с номера \*\*\*, с неизвестным лицом разгласил конфиденциальную информацию третьим лицам, предоставив таким образом доступ к своему счету третьим лицам в нарушение условий заключенного договора. Ущерб, причиненный истцу, возник по вине самого истца, нарушившего условия договора, в частности, о не разглашении конфиденциальной информации, соответственно, банк не может нести ответственность.

Поскольку основное требование истца о признании незаконным списания денежных средств не подлежат удовлетворению, то не подлежат удовлетворению и требования о компенсации морального вреда, судебных расходов, так как они являются производными от основного требования.

В апелляционной жалобе истец указывает на то, что сотрудники ответчика подтвердили ему поступление на его карту 350 000 руб. от неустановленного лица, предоставив ему ложные сведения, и рекомендовали возвратить поступившие деньги, пояснив, что если платеж будет производиться через оператора, это позволит отозвать платеж. Утрата денежных средств истцом явилась результатом недобросовестных действий работников ответчика.

Между тем, из материалов дела и искового заявления следует, что истец, действуя в соответствии с указаниями неизвестного лица, подключил к своей карте услугу «Мобильный банк» по номеру телефона \*\*\*, после чего данное лицо, пользуясь указанной услугой, с пенсионного счета истца на счет его карты переместило денежные средства в сумме 350 000 руб. Согласно имеющейся в деле стенограмме истец обратился к оператору контактного центра ответчика, сообщив о том, что на его карту, возможно, перечислили 350 000 руб. и просят их вернуть; оператор подтвердил начисление денежных средств, однако, откуда они поступили, он не знал, спросил у истца, знает ли он, кто перечислил данные денежные средства; истец также сообщил, что ему предлагают вернуть деньги и спросил, что ему делать, оператор сказал, что истец может вернуть денежные средства на номер счета, с которого они поступили, однако в контактном центре недоступна услуга перевода, так как истец не знает, с какого счета ему были переведены деньги, он может уточнить это у звонившего ему лица. Сведений о том, с какого счета ему поступили денежные средства, истец не запрашивал, оператор, со своей стороны, не настаивал на том, что истец должен куда-либо перечислить поступившие ему денежные средства, не рекомендовал ему способ их перечисления и не обещал, что при использовании конкретного способа будет возможен отзыв платежа в течение определенного периода (л.д.85-88). Решение о перечислении денежных средств истец принял сам, как следует из искового заявления, он обратился к звонившему ему лицу и перечислил денежные средства в соответствии с указанными ему реквизитами. Истец звонил в контактный центр ответчика, где выбор оператора, с которым он беседовал, является случайным, оснований полагать, что оператор каким-либо образом взаимодействовал с лицами, похитившими денежные средства истца, не имеется. Информации о том, что кто-либо без его согласия совершает операции с его банковской картой без его согласия, как таковой истец ответчику не сообщал.

Также из материалов дела следует, что истец обратился к ответчику с заявлением установленной формы 30 июня 2016 г., указав причину обращения «мошеннические действия», просил вернуть 340 000 руб., однако не указал, на какой счет должны быть возвращены денежные средства (л.д.15-16). Как пояснил истец в суде первой инстанции, у него две банковские карты, после того, как он подал заявление, карты были заблокированы (л.д.94-96). Данных о том, что на тот период не наступила безотзывность перевода денежных средств, что ответчик имел возможность при получении от истца заявления с незаполненными реквизитами отозвать платеж, не имеется.

Таким образом, утрата истцом денежных средств явилась результатом нарушения истцом условий договора, заключенного с ответчиком, на что правильно указал суд первой инстанции. Ссылка в апелляционной жалобе на то, что судом не был применен Закон РФ «О защите прав потребителя», не состоятельна, поскольку оснований для удовлетворения исковых требований в соответствии с требованиями данного закона не усматривается.

Принимая во внимание изложенное, судебная коллегия не находит оснований к отмене решения суда по доводам апелляционной жалобы.

Руководствуясь ст.ст. 328,329 ГПК РФ, судебная коллегия

**о п р е д е л и л а:**

решение Гагаринского районного суда г.Москвы от 1 февраля 2017 г. оставить без изменения, апелляционную жалобу Есипова О.А. - без удовлетворения.

**Председательствующий**

**Судьи**