Судья: Юдина И.В. Гр. дело №33-40109/2016

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

**12 октября 2016 года**

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда

в составе: председательствующего судьи Горновой М.В.

и судей: Казаковой О.Н., Быковской Л.И.

при секретаре: Н.Д.А.

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Быковской Л.И.

дело по апелляционной жалобе Целовальникова Ю.Ф. на решение Никулинского районного суда города Москвы от 01 апреля 2016 года, которым постановлено:

В иске Целовальникова Ю.Ф. к ПАО «Сбербанк России» в лице дополнительного офиса № 01501 о защите прав потребителя, взыскании денежных средств отказать.

**УСТАНОВИЛА:**

Целовальников Ю.Ф. обратился в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» в лице дополнительного офиса № 01501 о защите прав потребителей и просил взыскать с ответчика денежные средства в размере \*\*\* руб.

В обоснование исковых требований указал на то, что 14.01.2015 года на основании заявления на получение международной карты Сбербанка России в рамках договора банковского обслуживания № \*\*\* от 14.01.2015 года с целью получения пенсии и иных социальных пособий в дополнительном офисе № 01501 ПАО «Сбербанк России» им была получена дебетовая карта ОАО «Сбербанк России». Ранее у него в банке был открыт сберегательный счет, операции по которому он осуществлял с помощью сберегательной книжки. 16.04.2015 года при обращении в банк узнал, что с его сберегательной книжки пропали денежные средства в сумме \*\*\* руб., после чего обратился в ОМВД по району Раменки, где по данному факту возбудили уголовное дело и с заявлением в банк о возврате денежных средств. Ответчик, отказывая в возврате денежных средств, указал на то, что ему была подключена услуга мобильного банка и в последующем через Сбербанк онлайн произведены операции по переводу денежных средств с его сберегательной книжки на карту и в последующем на неизвестный ему номер счета. Мобильный банк был подключен как к принадлежащему ему номеру мобильного телефона, так и к неизвестному номеру мобильного телефона. Данных операций он не совершал, не знает как пользоваться услугами мобильного банка и Сбербанка онлайн, сотрудниками банка он не был ознакомлен с порядком пользования данными услугами. При заключении договора ему не была предоставлена полная и достоверная информация об услуге мобильный банк, он не был предупрежден сотрудниками банка о том, что предоставляемая услуга является небезопасной. При заполнении заявления на предоставление карты он не выражал желания о подключении услуги мобильного банка.

Истец и его представитель в судебном заседании исковые требования поддержали в полном объеме.

Представитель ответчика в судебном заседании возражал против удовлетворения исковых требований по основаниям, изложенным в отзыве на исковое заявление.

Суд постановил указанное выше решение об отказе в удовлетворении исковых требований, не согласившись с которым Целовальников Ю.Ф. подал апелляционную жалобу и просит отменить решение суда как незаконное и необоснованное, ссылаясь на то, что судом не была дана оценка его доводам о том, что к возникшим отношениям применяются положения закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан предоставить необходимую информацию об услугах, в том числе о безопасном использовании, о подключении услуги мобильный банк он не просил, а при активации карты выполнял указания сотрудников банка, которые не пояснили, что происходит подключение услуги мобильного банка.

Проверив в порядке ст. 327-1 ГПК РФ по доводам апелляционной жалобы материалы дела, выслушав Целовальникова Ю.Ф., его представителя Корчагину Е.А., поддержавших доводы апелляционной жалобы, представителя ПАО «Сбербанк России» Петрову А.А., возражавшую против удовлетворения доводов апелляционной жалобы, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия приходит к следующему.

Согласно ст. 330 ГПК РФ основаниями для отмены или изменения решения суда в апелляционном порядке являются:

1) неправильное определение обстоятельств, имеющих значение для дела;

2) недоказанность установленных судом первой инстанции обстоятельств, имеющих значение для дела;

3) несоответствие выводов суда первой инстанции, изложенных в решении суда, обстоятельствам дела;

4) нарушение или неправильное применение норм материального права или норм процессуального права.

При рассмотрении настоящего дела нарушения, перечисленные в ст. 330 ГПК РФ, которые являются основаниями для отмены или изменения решения суда, судом первой инстанции допущены не были, разрешая спор, суд первой инстанции правильно установил обстоятельства, имеющие значение для дела, дал им надлежащую оценку в соответствии с требованиями ст. 67 ГПК РФ и правильно применил нормы материального права, регламентирующие спорные правоотношения.

Статья 845 ГК РФ предусматривает, что 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 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.

Клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление.

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.

В соответствии со ст. 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

Судом установлено, что 14.01.2015 года истец заключил с ОАО «Сбербанк России» договор банковского обслуживания № \*\*\*.

Целовальников Ю.Ф. является владельцем вклада «Пенсионный плюс» счет № \*\*\* и держателем банковской карты Сбербанк - Maestro Momentum № \*\*\*.

14.01.2015 года истцом с использованием устройства самообслуживания № \*\*\*, расположенного по адресу: г. \*\*\*, с использованием карты и введения ПИН-кода, было дано поручение Банку на подключение к карте № \*\*\* услуги «Мобильный банк» с указанием номера мобильного телефона \*\*\* и поручение Банку на подключение к карте № \*\*\* услуги «Мобильный банк» с указанием номера мобильного телефона \*\*\*. Банком было получено и исполнено поручение держателя карты на подключение услуги «Мобильный банк» к указанным истцом номерам мобильного телефона.

14.01.2015 г. с использованием идентификатора, постоянного пароля был осуществлен вход в систему «Сбербанк ОнЛ@йн», о чем клиенту было направлено CMC-сообщение на номер телефона \*\*\*, которым он был подключен к услуге Мобильный банк, и дано Банку распоряжение о проведении операции по перечислению денежных средств, что подтверждается журналом регистрации входов системы «Сбербанк Онл@йн».

С 14.01.2015 г. по 15.01.2015 г. через систему «Сбербанк Онл@йн» были проведены операция по переводу денежных средств в размере 10 руб. с принадлежащего истцу счета № \*\*\*, на принадлежащую истцу карту № \*\*\*, для подтверждения которого введение одноразовых паролей не требуется; операция по переводу денежных средств в размере \*\*\* руб. с принадлежащего истцу счета № \*\*\* на принадлежащую истцу карту № \*\*\*, для подтверждения перевода которого введение одноразовых паролей не требуется; операция по списанию денежных средств в размере \*\*\* руб. (с комиссией в размере \*\*\* руб.) со счета принадлежащей истцу карты № \*\*\*, на карту № \*\*\*, принадлежащую третьему лицу М.Д.Р.( указанная операция была произведена по требованию клиента с использованием одноразовых паролей, подтвержденных смс-сообщениями); операция по переводу денежных средств в размере \*\*\* руб. со счета принадлежащего истцу карты № \*\*\*, на принадлежащий истцу счет № \*\*\*, для подтверждения перевода которого введение одноразовых паролей не требуется; операция по переводу денежных средств в размере \*\*\* руб. с принадлежащего истцу счета № \*\*\*, на принадлежащую истцу карту № \*\*\* для подтверждения перевода которого введение одноразовых паролей не требуется; операция по переводу денежных средств в размере \*\*\* руб. со счета принадлежащей истцу карты № \*\*\*, на принадлежащий истцу счет № \*\*\*.

Разрешая спор, суд первой инстанции, дав оценку собранным по делу доказательствам в соответствии со ст. 67 ГПК РФ, руководствуясь положениями ст. 845, 847, 854 ГК РФ, Условиями размещения денежных средств во вклад «Пенсионный плюс», Условиями договора банковского обслуживания от 14.01.2015г., пришел к выводу об отказе в удовлетворении исковых требований.

При этом суд первой инстанции, исходил из того, что ответчиком до истца была доведена информация об обеспечении сохранности карты и неразглашении ПИН-кода, контрольной информации, идентификаторе пользователя, логине, паролях; что истец принял на себя обязательство по обеспечению сохранности карты, ПИН-кода и их реквизитов; что списание денежных средств со счета истца было произведено в результате ввода одноразового пароля, который мог быть передан третьим лицам или путем ввода одноразового пароля на сайт, имитирующий сайт ОАО «Сбербанк России»; что при проведении операции по переводу \*\*\* руб. в пользу М.Д.Р. был использован одноразовый пароль; что операции по переводу денежных средств между счетами истца были осуществлены без использования одноразового пароля, а банк осуществил операции перевода денежных средств на основании надлежаще оформленных в соответствии с условиями договора распоряжений.

Отклоняя довод истца о том, что при заполнении заявления на предоставление карты он не выразил желания на подключение услуги «Мобильный банк», суд первой инстанции исходил из того, что услуга «Мобильный банк» была подключена через устройство самообслуживания с использованием карты и вводом ПИН-кода.

Мотивы, по которым суд первой инстанции пришел к выводу об отказе в удовлетворении исковых требований, изложены в мотивировочной части решения, и оснований с ними не согласится, судебная коллегия не усматривает.

Довод апелляционной жалобы истца о том, что судом не была дана оценка доводам истца о том, что к отношениям применяются положения закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан предоставить необходимую информацию об услугах, в том числе о безопасном использовании, не может служить основанием к отмене оспариваемого решения суда первой инстанции по следующим обстоятельствам.

В соответствии с преамбулой к Закону РФ «О защите прав потребителей» настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В соответствии с п. 1 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), [режиме его работы](consultantplus://offline/ref=D96A1B8003CE26C5ACC536DAA38D694876841E690CB6783A60207D666C09645414598E1ECFEE6332sAI1O) и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Указанная в [пункте 1](#Par0) настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Согласно п. 44 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суду следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках, имея в виду, что в силу [Закона](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEFV1G2O) о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора [(статья 12)](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEF12D3EF35A46FC4C132A7CEVCG2O). При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации [(пункт 1 статьи 10)](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEF12D3EF35A46FC4C132A4CDVCG4O).

Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с [пунктом 2 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEF12D3EF35A46FC4C132A4CEVCG1O) Закона должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объеме, указанном в [пункте 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEF12D3EF35A46FC4C132A4CDVCG7O) Закона. Предоставление данной информации на иностранном языке не может рассматриваться как предоставление необходимой информации и влечет наступление последствий, перечисленных в [пунктах 1](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEF12D3EF35A46FC4C132A7CEVCGDO), [2](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEF12D3EF35A46FC4C132A4C3VCG1O) и [3 статьи 12](consultantplus://offline/ref=7BC270EB49CEC5EB888E3C6169FC0F497185E4FF0A0CC562F174944BEF12D3EF35A46FC4C132A4C3VCG0O) Закона.

Как усматривается из заявления на банковское обслуживание от 14.01.2015 года истец подтвердил свое согласие с «Условиями банковского обслуживания физических лиц Сбербанком России ОАО» и обязался их выполнять, согласился с тем, что заявление является подтверждением о присоединении к «Условиям банковского обслуживания физических лиц Сбербанком России ОАО», уведомлен о том, что «Условия банковского обслуживания размещены на сайте Сбербанка России и/или в подразделениях Сбербанка России. Изложенное позволяет прийти к выводу, что при подписании заявления истец был ознакомлен с информацией о предоставляемых ответчиком услугах.

Согласно п.4.13 Условий банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» операции с использованием карты через удаленные каналы обслуживания становятся доступны для их проведения клиентом не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения ДБО, либо за днем выдачи клиенту карты, в случае если клиент получает ее после заключения ДБО.

Предоставление услуг, предусмотренных ДБО, осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации клиента (п.4.14).При предоставлении услуг в рамках ДБО идентификация осуществляется банком при проведении операций через систему «Сбербанк Онл@йн» на основании введенного идентификатора пользователя или логина; клиент считается идентифицированным в случае соответствия идентификатора пользователя, введенного клиентом в систему «Сбербанк Онл@йн», идентификатору пользователя или логину, содержащимся в базе данных Банка (п.4.15).

При предоставлении услуг в рамках ДБО аутентификация клиента осуществляется банком при проведении операций через систему «Сбербанк Онл@йн» - на основании постоянного пароля и/или одноразовых паролей (п.4.16).

Осуществленные истцом операции по переводу денежных средств с принадлежащего ему счета на счет принадлежащей ему карты и на счет третьего лица, произведены в соответствии с Условий банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России».

Утверждение истца о том, что о подключении услуги он не просил, а при активации карты выполнил указания сотрудников банка, которые не пояснили, что происходит подключение услуги мобильного банка, судебная коллегия находит несостоятельным по следующим основаниям.

Согласно п. 1.2 Приложения № 4 к Условиям банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Сбербанк Онл@йн».

В соответствии с п. 3.6 вышеназванного Приложения подключение держателя к услуге «Сбербанк Онл@йн» осуществляется при условии наличия у держателя действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк».

Подключение клиента к услуге «Мобильный банк» по картам согласно п. 2.5 Приложения № 4 к Условиям осуществляется через устройство самообслуживания Банка. Подключение проводится с использованием карты и подтверждается вводом ПИН-кода.

Как усматривается из материалов дела, \*\*\* года истцом с использованием устройства самообслуживания № \*\*\*, расположенного по адресу: г. \*\*\*, с использованием карты и введения ПИН-кода, дано поручение Банку на подключение к карте № \*\*\* услуги «Мобильный банк» с указанием номера мобильного телефона \*\*\* и поручение Банку на подключение к карте № \*\*\* услуги «Мобильный банк» с указанием номера мобильного телефона \*\*\*. Банком было получено и исполнено поручение держателя карты на подключение услуги «Мобильный банк» к указанным истцом номерам мобильного телефона.

Согласно п. 3.10 Условий 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.

В соответствии с п. 3.19.2 Приложения № 4 к Условиям банк не несет ответственность за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Кроме того, как усматривается из материалов дела постановлением следователя СО отдела МВД России по району Раменки г. Москвы от 28 мая 2015 года Целовальников Ю.Ф. признан потерпевшим по уголовному делу и ему разъяснено, что потерпевшему обеспечивается возмещение имущественного вреда, причиненного преступлением, а также расходов, понесенных в связи с участием в ходе предварительного расследования и в суде, включая расходы на представителя.

Иные доводы апелляционной жалобы не опровергают выводов суда, были предметом исследования и оценки суда первой инстанции, не содержат обстоятельств, нуждающихся в дополнительной проверке, в связи с чем не могут служить основанием к отмене решения суда.

При таких обстоятельствах, судебная коллегия приходит к выводу о том, что правоотношения сторон, закон, подлежащий применению, и обстоятельства, имеющие значение для дела, определены судом первой инстанции правильно, подтверждаются исследованными доказательствами, оценка которым дана с соблюдением требований [ст. 67](consultantplus://offline/ref=4B3D095367D5B4F262061656879387453ED88AB33FAFE3441BCBD4D4064DE64311C2E969C16D2A52l671G) ГПК РФ.

Указанные в ст. 195 ГПК РФ и постановлении Пленума Верховного Суда РФ в постановлении от 19 декабря 2003 года № 23 «О судебном решении» предъявляемые к решению требования, судом первой инстанции при вынесении решения суда были соблюдены.

Нарушений норм процессуального законодательства, предусмотренных ст. 330 ГПК РФ, влекущих отмену решения, не установлено.

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

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

Решение Никулинского районного суда города Москвы от 01 апреля 2016 года - оставить без изменения, апелляционную жалобу Целовальникова Ю.Ф. - без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи: