Судья Баранова Н.С.

Гр. дело № 33-47673/2021

(№ дела в суде первой инстанции № 2-419/2021)

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

30 ноября 2021 года Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Ворониной И.В.,

судей Мошечкова А.И., Щербаковой А.В.,

при помощнике Головиной Л.И.,

рассмотрев в открытом судебном заседании по докладу судьи Щербаковой А.В. гражданское дело по апелляционным жалобам Гальцевой Е.А. и представителя ПАО «Сбербанк России» на решение Тимирязевского районного суда г. Москвы от 23 июня 2021 года, которым постановлено:

Исковые требования Гальцевой Елены Александровны к ПАО «Сбербанк России об отмене штрафных санкций, установлении факта наличия кредитных каникул, компенсации морального вреда удовлетворить частично.

Освободить Гальцеву Елену Александровну от уплаты штрафных санкций (неустойки) в пользу ПАО Сбербанк России по договору на выпуск и обслуживание банковской карты от 05 апреля 2013 года (кредитная карта № \*\*\*) за период с 01 апреля 2020 по 01 октября 2020 года.

В удовлетворении остальной части заявленных исковых требований Гальцевой Елены Александровны к ПАО «Сбербанк России» отказать,

**У С Т А Н О В И Л А :**

Истец Гальцева Е.А. обратилась в суд с иском к ответчику ПАО «Сбербанк России», с учетом уточненных требований просит отменить все начисленные ПАО «Сбербанк» штрафные санкции за период с 01 апреля 2020 года по 17 апреля 2020 года и по настоящее время по кредитной карте № \*\*\*, установить факт, что в период с 17 апреля 2020 года по 17 октября 2020 года ПАО «Сбербанк» истцу предоставлены кредитные каникулы по вышеуказанной кредитной карте, взыскать компенсацию морального вреда в размере 50 000 рублей.

Заявленные исковые требования мотивированы тем, что истец является держателем кредитной карты № \*\*\*, номер счета \*\*\* в ПАО «Сбербанк».

01 апреля 2020 года истец обратилась в ПАО «Сбербанк» с заявлением о предоставлении кредитных каникул по кредитной карте сроком на шесть месяцев и приостановлении платежей по карте в связи с ухудшением финансового положения, банку представлены все необходимые документы, подтверждающие ухудшение материального положения связанного с временным приостановлением деятельности организации и выплаты заработной платы, из-за распространения коронавирусной инфекции.

На момент обращения 01 апреля 2020 года в ПАО «Сбербанк» с заявлением о предоставлении кредитных каникул, остаток общей задолженности по карте составлял 476 797 рублей 10 коп.

17 апреля 2020 года заявка была одобрена, в тексте указано: «С Вами свяжется сотрудник банка для назначения даты подписания необходимой документации».

24 апреля 2020 года истец позвонила на горячую линию, в разговоре сотрудник пояснила, что заявка одобрена, следующий платеж должен состояться 25 апреля 2020 года уже после согласования заявки можно не платить. С учетом поступившей информации истец не стала производить платежи, дожидаясь звонка сотрудника ПАО «Сбербанк».

05 июня 2020 года ПАО «Сбербанк» списал денежные средства с дебетовой карты истца в размере 20 858 рублей 22 коп. в счет погашения задолженности.

По заявлению истца, указанные денежные средства возвращены на счет истца.

На неоднократные обращения в банк, сообщалось об ожидании звонка менеджера.

Понимая, что 17 октября 2020 года у истца закончился льготный период, 14 октября 2020 года истец обратилась в банк, при разговоре выяснилось, что было принято решение не о предоставлении кредитных каникул, а о реструктуризации задолженности. Об этом банком не сообщалось, истец не могла знать об условиях реструктуризации задолженности.

19 октября 2020 года истец обратилась с претензией к ПАО «Сбербанк» с требованием отменить штрафные санкции, произвести перерасчет задолженности из расчета того, что согласно нормам действующего законодательства с 17 апреля 2020 года ПАО «Сбербанк» обязан был предоставить истцу льготный период на 6 месяцев не требуя внесения оплат по платежам и начисления штрафных санкций.

20 октября 2020 года истцом получен ответ ПАО «Сбербанк» на претензию, согласно которому, ответчиком отказано в удовлетворении требований истца, 06 апреля 2020 года принято решение о реструктуризации задолженности.

Истец Гальцева Е.А. в судебное заседание явилась, заявленные исковые требования поддержала в полном объеме.

Представитель ПАО «Сбербанк» в судебное заседание явился, возражал против удовлетворения исковых требований.

Представитель Управления Роспотребнадзора в судебное заседание не явился, о месте и времени рассмотрения дела извещен надлежащим образом.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого по доводам апелляционных жалоб просят Гальцева Е.А. и представитель ПАО «Сбербанк России».

Проверив материалы дела, выслушав Гальцеву Е.А. и представителя истца \*\*\*, поддержавших доводы своей жалобы и возражавших против доводов жалобы ответчика, представителя ПАО «Сбербанк России» по доверенности \*\*\*, поддержавшего доводы своей жалобы и возражавшего против доводов жалобы истца, обсудив доводы апелляционных жалоб, судебная коллегия приходит к следующему.

В соответствии с [ч. 1 ст. 330](consultantplus://offline/ref=B18A25E8D15733CFCF2B91D6FABE92DA24D74B2429C8BD8E9997B1AFE6E7F2B7637772FCCDDD81DD721441827F358F504222459EBFV6sAJ) ГПК РФ основаниями для отмены или изменения решения суда в апелляционном порядке являются неправильное определение обстоятельств, имеющих значение для дела; недоказанность установленных судом первой инстанции обстоятельств, имеющих значение для дела; несоответствие выводов суда первой инстанции, изложенных в решении суда, обстоятельствам дела; нарушение или неправильное применение норм материального права или норм процессуального права.

Согласно [ч. 1 ст. 195](consultantplus://offline/ref=F7AB38F72F01D46E8B926117BB002E073D76BE335A5AEE41C2D2D66B15884BE5CB995DAA2040792Ee4h9N) ГПК РФ решение суда должно быть законным и обоснованным.

Как разъяснено в [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=F7AB38F72F01D46E8B926117BB002E073871BF305F59B34BCA8BDA69128714F2CCD051AB204070e2h8N), [3](consultantplus://offline/ref=F7AB38F72F01D46E8B926117BB002E073871BF305F59B34BCA8BDA69128714F2CCD051AB204070e2h6N) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 19 декабря 2003 г. № 23 «О судебном решении», решение является законным в том случае, когда оно принято при точном соблюдении норм процессуального права и в полном соответствии с нормами материального права, которые подлежат применению к данному правоотношению. Решение является обоснованным тогда, когда имеющие значение для дела факты подтверждены исследованными судом доказательствами, удовлетворяющими требованиям закона об их относимости и допустимости, или обстоятельствами, не нуждающимися в доказывании, а также тогда, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов.

Однако, решение суда этим требованиям не соответствует.

Судом первой инстанции установлено, что истец Гальцева Е.А. является держателем кредитной карты, лимит которой установлен в размере 470 000 рублей с ежемесячным платежом в размере 25 000 рублей на основании кредитного договора, заключенного между истцом и ответчиком 05 апреля 2013 года, номер счета карты \*\*\*, кредитная карта № \*\*\*.

01 апреля 2020 года Гальцева Е.А. обратилась к ответчику с заявлением о предоставлении кредитных каникул по кредитной карте сроком на 6 месяцев и приостановлении платежей в связи с ухудшением ее финансового положения с приложением документов, подтверждающих финансовое положение истца (л.д.15).

На момент обращения, остаток задолженности по кредитной карте составлял 476 797 рублей 10 коп.

17 апреля 2020 года истец Гальцева Е.А. получила сообщение от банка со следующим текстом «Реструктуризация одобрена. С Вами свяжется сотрудник банка для назначения даты подписания необходимой документации. В случае возникновения вопросов Вы можете обратиться на горячую линию по телефону, указанному на сайте».

Истец Гальцева Е.А. пояснила, что в условиях карантинных мер, доступ в отделения банка был ограничен для граждан, при неоднократном обращении в банк, ей поясняли, что заявка одобрена, можно не платить, ждите когда с Вами свяжется сотрудник банка. В подтверждение своих доводов представлена детализация телефонных переговоров.

Указанные истцом обстоятельства ответчиком не оспорены в ходе рассмотрения дела, кроме того, ответчиком не представлен и ответ, данный Гальцевой Е.А. по ее обращению 01 апреля 2020 года об удовлетворении или отказе в удовлетворении ее заявления.

Разрешая спор, руководствуясь ст.ст. 307, 309, 310, 819 ГК РФ, положениями п. 1 Постановления Правительства РФ от 03 апреля 2020 года №435 Постановление Правительства РФ от 03.04.2020 № 435 (ред. от 10.04.2020), суд исходил из того, что оснований для возложения на ответчика обязанности предоставить кредитные каникулы, установления факта предоставления кредитных каникул по заявлению истца в судебном порядке не имеется. Вместе с тем, при разрешении заявленных истцом требований в части отмены начисленных штрафных санкций за период с 01 апреля по настоящее время, суд первой инстанции руководствуясь положениями ст. 401 ГК РФ, п. 7 Обзора по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции №1, утвержденному Президиумом ВС РФ от 21 апреля 2020 года, принимая во внимание то обстоятельство, что 01 апреля 2020 года Гальцева Е.А. обратилась к ответчику с заявлением о предоставлении кредитных каникул по кредитной карте сроком на 6 месяцев и приостановлении платежей в связи с ухудшением ее финансового положения с приложением документов, подтверждающих финансовое положение истца, при этом в ответ на обращение получила официальное сообщение ПАО Сбербанка, из которого следовало, что ее обращение рассмотрено, реструктуризация одобрена, учитывая то, что при неоднократном обращении в банк, иных сведений истец не получила, равно как и то обстоятельство, что отказа в удовлетворении своего заявления от банка не последовало, суд пришел к выводу о том, что просрочка исполнения обязательства Гальцевой Е.А. вызвана действиями кредитора, указавшего об одобрении заявления Гальцевой Е.А.

Судом принято во внимание, что до обращения с соответствующим заявлением в банк просрочка в исполнении обязательств Гальцевой Е.А. не допускалась, что свидетельствует о добросовестном исполнении обязательств вплоть до получения ответа на свое обращении о его одобрении банком.

При таких обстоятельствах, суд пришел к выводу о том, что имеются установленные ст. 401 ГК РФ основания для освобождения ответчика от уплаты штрафных санкций за период с 01 апреля 2020 года по 30 сентября 2020 года, поскольку именно о таком периоде просил истец в своем заявлении при обращении к ответчику. Оснований для освобождения от ответственности за неисполнение обязательств в иной период времени не имеется.

При таких обстоятельствах, в рамках заявленных требований об отмене всех начисленных ПАО «Сбербанк» штрафных санкций за период с 01 апреля 2020 года по настоящее время, суд частично удовлетворил требования истца, освободил Гальцеву Е.А. от уплаты штрафных санкций (неустойки) в пользу ПАО Сбербанк России по договору за период с 01 апреля 2020 года по 30 сентября 2020 года. В остальной части требований отказал.

С данными выводами суда первой инстанции судебная коллегия согласиться не может по следующим основаниям.

Поводом для обращения Гальцевой Е.А. в суд с настоящим иском к Банку, послужило не предоставление истцу льготного периода на 6 месяцев по внесению оплаты по платежам и начисления штрафных санкций.

В соответствии с [ч. 1 ст. 330](consultantplus://offline/ref=B18A25E8D15733CFCF2B91D6FABE92DA24D74B2429C8BD8E9997B1AFE6E7F2B7637772FCCDDD81DD721441827F358F504222459EBFV6sAJ) ГПК РФ основаниями для отмены или изменения решения суда в апелляционном порядке являются неправильное определение обстоятельств, имеющих значение для дела; недоказанность установленных судом первой инстанции обстоятельств, имеющих значение для дела.

Из материалов дела следует, что истец изменяла свои исковые требования. В последней редакции искового заявления истцом добавлены доводы о введении ее в заблуждение, однако также остались требования изложенные по основанию и применению закона ФЗ № 106- о предоставлении кредитных каникул, которые никак не охватываются правовыми основаниями для освобождения от ответственности в силу обстоятельств непреодолимой силы.

Первоначальная редакция иска и окончательная редакция иска обоснованы различными правовыми основаниями, основаны на применении как закона ФЗ № 106, так и положений ст. 401 ГК РФ.

В силу положений [статьи 401](consultantplus://offline/ref=F676A2D88F50E848A5C0708111EB34A66464F6153005C865E8A21B7A709C6164AE986393EB572D4861FAAB7849B1FBEEADF29CCB5AC16792SDBDG) Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства.

Истец также ссылается на Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

Между тем, в соответствии со [статьей 8](consultantplus://offline/ref=5ACF7A9B296184047F505578D780DD64D43C6E4CA3570A998C950D46F9089A4F156D78F4C9A3FAE0F6408094DBD196165016820740B747F7k5fDJ) данный документ вступил в силу со дня официального опубликования (опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru - 03.04.2020), тогда как обращение истца поступило в банк 01.04.2020 года.

Кроме того, в соответствии со ст. 6 ФЗ № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

1. Заемщик - физическое лицо, индивидуальный предприниматель (далее в настоящей статье - заемщик), заключивший до дня вступления в силу настоящего Федерального закона с кредитором, указанным в [пункте 3 части 1 статьи 3](consultantplus://offline/ref=CBD6C5714CF526315DDB3CB54D1C79CD915426B1705AACEF3B471770F685AE545256B728A5B9F6F177F7D0C4CDB58C8AA3DEDA05YEWCK) Федерального закона от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", кредитный договор (договор займа), в том числе кредитный договор (договор займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, вправе в любой момент в течение времени действия такого договора, но не позднее 30 сентября 2020 года обратиться к кредитору с [требованием](consultantplus://offline/ref=CBD6C5714CF526315DDB3CB54D1C79CD915826B6715AACEF3B471770F685AE545256B720A3B2A2A136A989948FFE818CBBC2DA00F37C12DFYAWCK) об изменении условий такого договора, предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств на срок, определенный заемщиком (далее - льготный период), при одновременном соблюдении следующих условий:

1) размер кредита (займа), предоставленного по такому кредитному договору (договору займа), не превышает [максимального размера](consultantplus://offline/ref=CBD6C5714CF526315DDB3CB54D1C79CD91592FB1735BACEF3B471770F685AE545256B720A3B2A2A036A989948FFE818CBBC2DA00F37C12DFYAWCK) кредита (займа), установленного Правительством Российской Федерации для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться с требованием к кредитору о предоставлении льготного периода в соответствии с настоящим Федеральным законом, в случае такого установления. Максимальный размер кредита (займа) для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться с требованием к кредитору о предоставлении льготного периода, может быть установлен Правительством Российской Федерации в абсолютном значении и (или) в относительном значении в зависимости от дохода заемщика с учетом региональных особенностей;

2) снижение дохода заемщика (совокупного дохода всех заемщиков по кредитному договору (договору займа) за месяц, предшествующий месяцу обращения заемщика с требованием, указанным в настоящей части, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков) за 2019 год. Правительство Российской Федерации вправе определить [методику](consultantplus://offline/ref=CBD6C5714CF526315DDB3CB54D1C79CD915826B3715AACEF3B471770F685AE545256B720A3B2A2A03AA989948FFE818CBBC2DA00F37C12DFYAWCK) расчета среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода заемщиков) для целей применения настоящей статьи;

3) на момент обращения заемщика с требованием, указанным в настоящей части, в отношении такого кредитного договора (договора займа) не действует льготный период, установленный в соответствии со [статьей 6.1-1](consultantplus://offline/ref=CBD6C5714CF526315DDB3CB54D1C79CD915426B1705AACEF3B471770F685AE545256B724A0B9F6F177F7D0C4CDB58C8AA3DEDA05YEWCK) Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

В соответствии с п. 1 Постановления Правительства РФ от 03 апреля 2020 года №435 Постановление Правительства РФ от 03.04.2020 № 435 (ред. от 10.04.2020) «Об установлении максимального размера кредита (займа) для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться к кредитору с требованием об изменении условий кредитного договора (договора займа), предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств» максимальный размер кредита (займа) для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться к кредитору с требованием об изменении условий кредитного договора (договора займа), предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств, составляет: для потребительских кредитов (займов), заемщиками по которым являются физические лица, - 250 тысяч рублей; для потребительских кредитов (займов), заемщиками по которым являются индивидуальные предприниматели, - 300 тысяч рублей; для потребительских кредитов (займов), предусматривающих предоставление потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования, заемщиками по которым являются физические лица, - 100 тысяч рублей;

Кредитный лимит по кредитной карте истца Гальцевой Е.А. (470 000 рублей) превышает предусмотренный указанными нормативными актами максимальный размер кредита.

При таких обстоятельствах, обязанность по предоставлению истцу кредитных каникул в силу норм действующего законодательства на ответчика не возложена.

Нарушений норм действующего законодательства ответчиком, не предоставившим кредитных каникул истцу не допущено.

В досудебном порядке соглашение о предоставлении кредитных каникул между сторонами достигнуто не было, соответствующие дополнительное соглашения не заключалось.

Само по себе обращение заемщика в банк с заявлением о предоставлении кредитных каникул не является основанием, освобождающим его от исполнения обязательств перед кредитором по возврату кредита и оплате процентов за пользование им, при том, что предоставление кредитных каникул является правом, а не обязанностью банка.

Заключая договор, истец была ознакомлена и согласна со всеми его условиями. Трудное материальное положение заемщика не является основанием для изменения условий договора, снижения процентной ставки по договору, равно как и предоставление «кредитных каникул» является правом, а не обязанностью банка.

В ходе рассмотрения дела судом первой инстанции не установлено, а истцом не представлено доказательств того, что у истца возникли обстоятельства непреодолимой силы. Также отсутствуют доказательства добросовестности Гальцевой Е.А. при взаимодействии с Банком.

Из материалов дела и пояснений Гальцевой Е.А. следует, что ее действия сводились лишь к написанию заявления о предоставлении каникул и требованиям к Банку об обязанности освободить ее от исполнения обязательств.

01.04.2020 через сайт Банка от Истца поступило заявление на предоставление кредитных каникул по Кредитной карте, на которую, как следует из представленного истцом ответа, Банк указал, что истцу была одобрена РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ (а не кредитные каникулы)«с Вами свяжется сотрудник банка для назначения даты подписания необходимой документации».

06.04.2020 Банк, рассмотрев вышеуказанное обращение Истца, пришел к выводу об отсутствии правовых оснований для предоставления кредитных каникул согласно положениям закона ФЗ № 106 по трем причинам, а именно: - на момент обращения 01.04.2020 истца в Банк с заявлением о предоставлении кредитных каникул закон ФЗ № 106 не действовал; - размер кредитного договора истца превышал максимально установленный законом ФЗ № 106, необходимый для предоставления возможности рассмотреть заявление в рамках указанного закона; - истцом не было подтверждено снижение доходов согласно требованиям закона ФЗ № 106 надлежащими документами (представлены только справки в свободной форме).

Банк принял возможные меры, доступные Банку без внесения изменений в кредитный договор (без подписания документации) - принял решение об отмене неустоек, существовавших к моменту принятия указанного решения, в рамках собственной программы реструктуризации задолженности.

В период действия режима повышенной готовности, введенного в РФ в связи с негативным влиянием COVID-19, Банк по своей инициативе принимал решения об отмене неустоек без анализа структуры задолженности (имелась начисленная неустойка или нет) по кредитным обязательствам всех клиентов, в том числе и Истца, обратившихся с аналогичными обращениями в Банк, не подпадающими под действие ФЗ № 106.

Поскольку на момент принятия Банком указанного решения неустойки по кредиту Истца отсутствовали, они списаны не были.

Учитывая, что действие закона ФЗ № 106 не распространялось на заявление истца от 01.04.2020, обязанность по уведомлению заявителя о принятых мерах на Банк не возложена. По правилам, предусмотренным Банком, сотрудники Банка осуществляют звонки заемщикам при условии изменения условий Договора в целях согласования даты встречи для подписания необходимых документов. В данном случае условия Договора не изменялись, в связи с чем сотрудники Банка не осуществляли мероприятия, необходимые для согласования даты подписания соглашения об изменении существенных условий Договора. После отмены существовавших неустоек на момент принятия Банком соответствующего решения заемщики не освобождаются от обязанности исполнения обязательств в дальнейшем.

Довод о том, что истец была лишена достоверной информации о наличии, либо отсутствии обязанности исполнять свои обязательства по кредитному договору не соответствует фактическим обстоятельства дела.

Действующим законодательством однозначно урегулирован вопрос об источниках информирования заемщика о наличии обязанности исполнять кредитные обязательства, суммах задолженностей и сроках их погашения.

Частью 2 ст. 10 ФЗ № 353, на которую Истец ссылается в исковом заявлении, предусмотрено, что после заключения договора потребительского кредита (займа), предусматривающего предоставление потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования, кредитор обязан направить заемщику в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), но не реже чем один раз в месяц, если в течение предыдущего месяца у заемщика изменялась сумма задолженности, бесплатно следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

1) размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору  
потребительского кредита (займа);

2) даты и размеры произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего  
платежа заемщика по договору потребительского кредита (займа);

3) доступная сумма потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования.  
Частью 4 ст. 10 ФЗ № 353 предусмотрено, что информация о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) направляется заемщику бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского кредита (займа), но не позднее 7 дней с даты возникновения просроченной задолженности.

В ходе рассмотрения апелляционной жалобы представитель ПАО Сбербанк России пояснил, что Истцу в период с 17.04.2020 по 23.01.2021 Банком ежемесячно направлялись уведомления о необходимости погасить срочную и просроченную задолженность, о размере и датах обязательных платежей, данные факты подтверждаются выгрузкой уведомлений, направленных с номера Банка 900 на номер телефона Истца, и отчетами по кредитной карте.

Согласно уведомлениям, направленным Банком на номер телефона Истца 79161249958, отчетам по Кредитной карте, Истцу кредитные каникулы не предоставлялись, об этом ему было известно, так как в оспариваемый период времени не приостанавливались обязательства исполнения условий Договора, начислялась задолженность в связи с неисполнением обязательств в части возврата основного долга и процентов.

Более того, в системе «Сбербанк Онлайн» была доступна вся информация по кредиту, в том числе даты и суммы обязательных платежей. Так согласно отчетам по кредитной карте задолженность начислялась, обязательства не приостанавливались.

В период с 01.04.2020 по 01.10.2020 на мобильный телефон истца \*\*\* поступали следующие CMC сообщения (распечатка CMC была приложена к возражениям Банка):

* 07.04.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 25 631,19р до 25.04.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 476 797,10р.,
* 23.04.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 25 631,19р до 25.04.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 476 797,10р.,
* 25.04.2020 – VISA\*\*\* Необходимо внести просроченный платёж 25 631,19р.,
* 07.05.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 46 752,29р до 25.05.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 484 383,22р.,
* 23.05.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 46 752,29р до 25.05.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 484 383,22р.,
* 26.05.2020 - ЕЛЕНА АЛЕКСАНДРОВНА, кредитная карта VISA8455 заблокирована, расходные операции недоступны, так как вы не внесли платёж в установленный срок. Чтобы избежать дальнейшего начисления неустойки, внесите 46 664,92р. Сбербанк,
* 07.06.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 46 203,16р до 25.06.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 470 705,16р.,
* 23.06.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 67 149,38р до 25.06.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 491 651,38р.,
* 07.07.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 87 134,68р до 25.07.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 498 901,62р.,
* 23.07.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 87 134,68р до 25.07.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 498 901,62р.,
* 07.08.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 107 346,61р до 25.08.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 506 760,54р.,
* 23.08.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 107 346,61р до 25.08.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 506 760,54р.,
* 06.09.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 127 752,94р до 25.09.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 515 184,45р.,

*-* 23.09.2020 – VISA\*\*\* Внесите платёж 127 752,94р до 25.09.2020, чтобы не допустить просрочку. Для использования льготного периода внесите 515 184,45р.

Возврат списанных 05.06.2020 денежных средств в сумме 20 946,22 рублей был связан не с действием кредитной карты, а с действием дебетовой карты, с которой было произведено списание, с целью сохранения свободных денежных средств клиентов в период пандемии.

Кроме того, ежемесячно истцу направлялся отчет по кредитной карте, также содержащий структуру задолженности долга.

Помимо данных доказательств Банком была представлена распечатка из внутрибанковской системы АС КАЛИТА фиксации взаимодействий с должником по договору по инициативе Банка с целью мониторинга и погашения просроченной задолженности.

Согласно указанному письменному доказательству, имеющемуся в материалах дела, были зафиксированы следующие результаты телефонного взаимодействия с клиентом:

* 14.04.2020 - клиент не отвечает на звонки, смс,
* 16.04.2020 - исходящий звонок, клиент не контактен,
* 24.04.2020 - контакт с клиентом установлен, нет ПЗ (просроченной задолженности), ждет звонка от специалиста по поводу одобренной заявки,
* 11.05.2020 - дозвониться не удалось, „

-12.05.2020 - на основании информации от клиента, клиент ожидает звонка от сотрудника ПЦП (подразделения центрального подчинения - служба поддержки клиентов),

* 25.05.2020 - контакт с клиентом установлен, отказ от указания причины (неплатежа), незавершенный диалог, ожидает звонка от сотрудника, говорит проходит только часть гудка и сброс, клиент ожидает звонка от сотрудника ПЦП,
* 05.06.2020 - клиент на другой стадии, клиент не доволен, что не с ним не связался еще сотрудник ПЦП, заявка была одобрена ранее, чем образовалась ПЗ (просроченная задолженность).

Имеющиеся в деле доказательства в полной мере свидетельствуют о том, что клиент на протяжении всего периода «каникул» информировался Банком о наличии, сумме и сроках погашения задолженности, необходимости исполнения обязательств.

В свою очередь Гальцева Е.А. уклонялась от конструктивного диалога, ссылаясь на то, что она намерена ожидать звонка других сотрудников Банка, которые одобрили предоставление ей кредитных каникул.

Доказательств того, что в результате звонков Гальцевой Е.А. в Банк некие сотрудники сообщили ей, что платить по кредиту больше не нужно, представлено не было, равно как и доказательств того, что Гальцевой Е.А.подтвердили факт предоставления кредитных каникул по телефону.

Заемщик может быть освобожден от ответственности на основании ст. 401 ГК РФ за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, если нарушение обязательства произошло не по его вине, в том числе если исполнение оказалось невозможным вследствие чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе связанных с установленными ограничительными мерами (если заемщик не мог воспользоваться системой онлайн-платежей, а также не мог совершать платежи обычным способом).

В данном случае Истец не ссылается на отсутствие технической (физической) возможности погасить кредит (визит в ближайший банк, дистанционное обслуживание, использование сети «Интернет»).

В ходе рассмотрения дела не представлены доказательства, подтверждающие наличие обстоятельств непреодолимой силы, вследствие которых Гальцева Е.А. могла бы быть освобождена от исполнения обязательств.

Истец в качестве оснований для освобождения от исполнения обязательств указывает лишь на снижение ее дохода в период с 01.04.2020г., которое справками по форме 2 НДФЛ не подтверждено.

Учитывая разъяснения в Обзоре по отдельным вопросам судебной  
практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию  
распространению на территории РФ новой коронавирусной инфекции (COVID-19) № 1,  
утвержденный Президиумом ВС РФ от 21.04.2020 и 30.04.2020, а также то, что отсутствие у должника необходимых денежных средств по общему правилу не является основанием для освобождения от ответственности за неисполнение обязательств, судебная коллегия приходит к выводу об отсутствии оснований в удовлетворении исковых требований истца в полном объеме.

С учетом установленных по делу обстоятельств, руководствуясь [ст. 328](consultantplus://offline/ref=05650D9163A77937CEA429FC072DC7794C86AE49CA34E241FF68C0E557D8F3AF0234B3807026C96A84638CB12C7881D56CA86E46ACp6mAQ)-330 ГПК РФ, судебная коллегия считает необходимым решение суда отменить и принять по делу новое решение.

На основании изложенного, руководствуясь [ст. ст. 328](consultantplus://offline/ref=F06F024D350B3D22605E5CC8600A7B65A5AEA3D25F7C4A4E9600AF535D8D88FE82CF462F1D4504B1D992093B73322EE1B9F6D2DD67cAp2J) - [330](consultantplus://offline/ref=F06F024D350B3D22605E5CC8600A7B65A5AEA3D25F7C4A4E9600AF535D8D88FE82CF462F1B4704B1D992093B73322EE1B9F6D2DD67cAp2J) ГПК РФ, судебная коллегия

определила:

Решение Тимирязевского районного суда г. Москвы от 23 июня 2021 года отменить.

Принять по делу новое решение.

В удовлетворении исковых требований Гальцевой Елены Александровны к ПАО «Сбербанк России» об отмене штрафных санкций, установлении факта наличия кредитных каникул, компенсации морального вреда – отказать.

**Председательствующий:**

**Судьи:**