судья суда первой инстанции Бунина М.Ю.

гражданское дело №33-7953/17

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

город Москва 06 марта 2017 года

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе

председательствующего Чубаровой Н.В.,

судей Анашкина А.А.,

Олюниной М.В.,

при секретаре М.,

рассмотрев в открытом судебном заседании по докладу судьи Олюниной М.В.

гражданское дело по апелляционной жалобе представителя Румянцевой А.А. по доверенности Воробьёвой Я.А. на решение Дорогомиловского районного суда города Москвы от 16 сентября 2016 года по иску Румянцевой А.А. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств и компенсации морального вреда,

которым в удовлетворении исковых требований Румянцевой А.А. отказано,

УСТАНОВИЛА:

Истец Румянцева А.А. обратилась в суд с вышеуказанным иском к ответчику ПАО «Сбербанк России», в котором (после уточнения исковых требований) просила взыскать с ответчика в пользу истца денежные средства в размере \*\*\*\*\* руб., незаконно списанные с ее банковского счета, компенсацию морального вреда в размере \*\*\*\*\* руб., штраф в размере 50% за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке, расходы на оплату услуг представителя в размере \*\*\*\*\* руб.

Требования мотивированы тем, что \*\*\*\*\* г. между сторонами заключен договор № \*\*\*\*\*\* о вкладе «Управляй», согласно условиям которого, Банк принял денежные средства в размере \*\*\*\*\* руб. на срок до \*\*\*\* г. Также в рамках договора между истцом и ответчиком заключен договор на выпуск и обслуживание банковской карты. \*\*\*\*\* г. истец обратилась в отделение банка с целью снятия денежных средств по вкладу № \*\*\*\*\*\*, но денежные средства на счете отсутствовали. Согласно выписки с лицевого счета \*\*\*\*\* г. произведен перевод денежных средств с помощью мобильного приложение «Сбербанк онлайн» со счета истца в размере \*\*\*\*\* руб. на счет третьего лица. Истец утверждает, что не осуществлял данный перевод и не был зарегистрирован в мобильном приложении «Сбербанк Онлайн». Таким образом, по мнению истца, ПАО «Сбербанк России» была оказана некачественная услуга, не обеспечена безопасность финансовой услуги, осуществляемой при дистанционном обслуживании.

Представитель истца Румянцевой А.А. по доверенности Воробьёва Я.А. в судебное заседание суда первой инстанции явилась, исковые требования поддержала.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности Васильев С.В. в судебное заседание суда первой инстанции явился, просил отказать в удовлетворении исковых требований.

Судом постановлено вышеуказанное решение, об отмене которого просит представитель истца Румянцевой А.А. по доверенности Воробьева Я.А. по доводам апелляционной жалобы.

В судебное заседание апелляционной инстанции явились представитель истца Румянцевой А.А. по доверенности Воробьёва Я.А., которая доводы апелляционной жалобы поддержала, а также представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» по доверенности Васильев С.В., который возражал против удовлетворения апелляционной жалобы.

Истец Румянцева А.А. в судебное заседание апелляционной инстанции не явилась, извещена надлежащим образом, обеспечила явку своего представителя.

При указанных обстоятельствах, судебная коллегия сочла возможным рассмотреть дело в отсутствие истца, учитывая положения ст. 167 ГПК РФ.

Выслушав явившихся участников процесса, обсудив доводы апелляционной жалобы, проверив материалы дела, судебная коллегия приходит к выводу, что оснований, предусмотренных ст.330 ГПК РФ, для отмены или изменения обжалуемого судебного постановления в апелляционном порядке по доводам апелляционной жалобы, изученным по материалам дела, не имеется.

Суд первой инстанции при разрешении спора руководствовался положениями ст.ст.401, 431, 847, 854 ГК РФ, ст.7 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Из материалов дела следует, что \*\*\*\*\*\* между сторонами заключен договор № \*\*\*\*\*\* о вкладе «Управляй», согласно условиям которого, сумма вклада составляет 300 000 руб., дата окончания срока вклада \*\*\*\*.

Также \*\*\*\*\* г. в рамках договора банковского обслуживания между истцом и ответчиком был заключен договор на выпуск и обслуживание дебетовой банковской карты, который основывается на Условиях выпуска и обслуживания банковских карт ПАО «Сбербанк России», Памятке о безопасности при использовании карт, заявлении на получение карты, альбоме тарифов на услуги.

В соответствии с разделом «Подтверждение сведений и Условий Сбербанка России» Заявления на получение карты истец был ознакомлен, согласен и обязался выполнять Условия выпуска и обслуживания карт, Тарифы, Памятку держателя, руководство по использованию услуг «Мобильного банка», руководство использования «Сбербанк онлайн».

\*\*\*\* г. в подразделении Банка на основании заявления на подключение к услуги «Мобильный банк», подписанного истцом, осуществлено подключение к услуге «Мобильный банк» к номеру телефона истца \*\*\*\*\*\*.

Как следует из возражений стороны ответчика, \*\*\*\*\* г. истцом была совершена удаленная регистрация в приложении Сбербанк Онлайн для Android, после чего был предоставлен доступ к счетам посредством системы «Сбербанк Онлайн». Для регистрации в системе был использован номер \*\*\*\*\*, к которому была подключена услуга «Мобильный банк». Для подтверждения регистрации \*\*\*\*\* г. в \*\* час. \*\* мин. на указанный номер телефона со специального номера оператора мобильной связи «900» Банком было направлено SMS-сообщение, содержащие пароль для подтверждения регистрации. Пароль для регистрации был введен верно. SMS-сообщение, содержащее пароль для подтверждения регистрации в мобильном приложении, содержало четкую информацию о том, что его нельзя сообщать третьим лицам.

\*\*\*\*\* г. с использованием мобильного приложения Android системы «Сбербанк Онлайн» была совершена операция по переводу денежных средств в размере \*\*\*\*\* рублей со счета истца по вкладу № \*\*\*\*\*\* на счет карты истца №\*\*\*\*\*\*.

В дальнейшем \*\*\*\*\* г. с использованием мобильного приложения Android системы «Сбербанк Онлайн» был осуществлен перевод денежных средств в размере 260 000 руб. со счета карты истца № \*\*\*\*\*\* на счет карты № 4\*\*\*\*\*\*, принадлежащей Видрашко Г.Н., что подтверждается протоколом проведения операций в системе «Сбербанк Онлайн» и платежными поручениями.

Согласно п.3.19.2 Условий выпуска и обслуживания банковских карт ПАО «Сбербанк России» за последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного и/или одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентами в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

В силу п.1.8 Порядка предоставления ОАО «Сбербанк России» услуг через удаленные каналы обслуживания (УКО), клиент обязуется ознакомится с мерами безопасности по работе в УКО, и неукоснительно их соблюдать.

Исходя из п. 3.9 названного порядка, постоянный и одноразовые пароли, введенные клиентом в системе «Сбербанк Онлайн» для целей подписания электронного документа, являются аналогом собственноручной подписи клиента. Электронные документы, в том числе договоры и заявления, подписанные и переданные с использованием постоянного или одноразового пароля, признаются Банком и клиентом равнозначными документами на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и могут служить доказательством в суде. Указанные документы являются основанием для проведения операций Банком и совершения иных действий (сделок).

Клиент соглашается с получением услуг посредством системы «Сбербанк Онлайн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски (п. 3.10).

Возражая против удовлетворения иска, Банк, в своих письменных возражениях также указывал, что предоставление услуги «Сбербанк Онлайн» осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации клиента. Без положительной аутентификации (введение постоянного пароля и/или одноразовых паролей) и идентификации (соответствие идентификатора пользователя, введенного клиентом в систему «Сбербанк Онлайн», идентификатору пользователя, присвоенного клиенту и содержащемуся в базе данных Банка) клиента осуществление каких-либо операций с использованием системы «Сбербанк Онлайн» невозможно.

Необходимая информация о мерах предосторожности при работе в системе «Сбербанк Онлайн» предоставлена как на сайте Банка, так и в Порядке предоставления услуг в рамках заключенного договора.

Разрешая спор по существу и отказывая в удовлетворении исковых требований, суд первой инстанции исходил из собранных по делу доказательств, которые позволили установить, что действия банка были правомерными и соответствовали условиям договора, поскольку при входе в систему «Сбербанк Онлайн» и проведении операций были использованы логин, правильный пароль, лицо, вошедшее в систему, в соответствии с условиями Договора было определено как «Клиент Банка», распоряжения которого для Банка обязательны к исполнению.

Суд первой инстанции также отметил и то обстоятельство, что истцом не доказаны обстоятельства, свидетельствующие о противоправности действий банка, повлекших причинение ущербу истцу, то есть утрату денежных средств по его вине.

Судебная коллегия соглашается в полной мере с выводами суда первой инстанции, поскольку Банк действовал с достаточной степенью осмотрительности, какая от него требовалась для идентификации и аутентификации клиента в соответствии с договором.

Доводы апелляционной жалобы о том, что истец не имел мобильного приложения «Android» системы «Сбербанк Онлайн», не может являться основанием к удовлетворению иска. Так, исходя из возражений ответчика, следует, что в день регистрации истца в системе «Сбербанк Онлайн» (\*\*\*\*\* г.) и был произведен перевод спорных денежных средств, с указанием всех персональных данных.

Доводы апелляционной жалобы о том, что ответчик, в нарушение положений, опубликованных на официальном сайте ПАО «Сбербанк России», согласно которым, платежи в адрес получателей, переводы на счета других клиентов, а также переводы со счетов банковских карт клиента на счета банковских карт ПАО «Сбербанк России» других клиентов не более \*\*\*\*\* руб. совершаются в мобильных приложениях «Сбербанк Онлайн» без подтверждения в Контактном Центре Банка, а платежи и переводы денежных средств более \*\*\*\*\* руб. должны подтверждаться в контактном центре Банка, совершил без подтверждения в контактном центре Банка операцию по переводу денежных средств в размере \*\*\*\* руб. со счета истца на счет третьего лица, принадлежащего Видрашко Г.Н., отклоняется судебной коллегией, поскольку в материалах дела имеется стенограмма по входящему звонку клиента Румянцевой А.А., из содержания которой следует, что истец подтвердила перевод в размере \*\*\*\*\* руб., а также назвала контрольную информацию по карте, в том числе номер карты, число, месяц и год рождения, фамилию, имя и отчество, адрес регистрации (л.д.177-178).

Что касается возможности истребовать аудиозапись от \*\*\*\*\* г. по представленной ответчиком стенограмме, то судебная коллегия отмечает следующее. Как пояснил в суде апелляционной инстанции представитель ответчика, срок хранения записи составляет около трех месяцев, в связи с чем у судебной коллегии отсутствует возможность истребовать данную запись.

Иные доводы жалобы были предметом исследования и проверки при рассмотрении дела в суде первой инстанции и не могут быть приняты судебной коллегией во внимание, поскольку не содержат обстоятельств, опровергающих выводы суда.

Таким образом, при рассмотрении дела судом не допущено нарушения или неправильного применения норм материального или процессуального права, повлекших вынесение незаконного решения, а поэтому оснований к отмене решения суда не имеется.

На основании изложенного и руководствуясь статьями 328, 329 ГПК РФ, судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда

ОПРЕДЕЛИЛА:

решение Дорогомиловского районного суда города Москвы от 16 сентября 2016 года оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя Румянцевой А.А. по доверенности Воробьёвой Я.А. – без удовлетворения.

Председательствующий

Судьи