**№ 4г/5-13604/2016**

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

**25 ноября 2016 года г. Москва**

Судья Московского городского суда Магжанова Э.А., изучив кассационную жалобу Э., поступившую в Московский городской суд 27.10.2016 г., на решение Дорогомиловского районного суда г. Москвы от \*\*\* г. и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от \*\*\* г. по гражданскому делу по иску Э. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда,

**у с т а н о в и л:**

Э. обратилась в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере \*\*\* руб., компенсации морального вреда в размере \*\*\* руб.

Требования мотивированы тем, что истец является держателем банковских карт ПАО «Сбербанк России» MasterCard № \*\*\* и Maestro № \*\*\* на основании договора банковского обслуживания № \*\*\* от \*\*\* г. \*\*\* г. в результате мошеннических действий, по телефону неизвестному лицу удалось узнать у нее идентификатор и пароль для доступа в Сбербанк-онлайн. В этот момент истец находилась в отделении банка Сбербанк Первый по адресу: \*\*\*, где у нее была назначена встреча с клиентским менеджером К. Сразу после разговора по телефону истец осознала, что совершила ошибку и незамедлительно попросила менеджера К. и сотрудника кассы А. заблокировать все счета. В течение всего этого времени у истца на мобильном телефоне было открыто приложение Сбербанк Онлайн и истец могла видеть, что происходит с ее счетами/картами. В момент, когда истец обратилась к менеджеру, похищенные денежные средства еще находились на счете. Менеджер предложил получить новые идентификатор и пароль для Онлайн доступа, после чего кассир А. заблокировала карту истца MasterCard № \*\*\*. Кассир сообщила, что через ее систему блокировка проходит спустя некоторое время и необходимо звонить в контактный центр, чтобы подтвердить блокировку карты и заблокировать Онлайн профиль. В момент, когда истец звонила в контактный центр, истец увидела, что средства с ее счета «Управляй-Онл@йн» в размере \*\*\* руб. переведены на карту Maestro № \*\*\*, которой истец никогда не пользовалась. Истец попросила заблокировать и этот счет, но получила ответ, что они сделать ничего не могут, необходимо блокировать через контактный центр. После блокировки через контактный центр менеджер К. проинформировал истца, что мошенники закрыли счет истца «Управляй-Онл@йн» с процентной ставкой 9,55%; средства с этого счета в размере \*\*\* руб. перевели на карту Maestro № \*\*\*, а затем на свою карту перевели \*\*\* руб., с депозита в долларах США перевели проценты в размере \*\*\* долларов США на карту Maestro № \*\*\*, перевели \*\*\* руб. с карты истца Maestro № \*\*\* на мобильный телефон +\*\*\*. Таким образом, с карты истца были похищены \*\*\* руб. и в результате досрочного закрытия вклада утеряны проценты в размере \*\*\* руб. Истец согласия на перевод денежных средств не давала, находилась в отделении банка и в течение двух минут проинформировала о мошенничестве менеджера и кассира банка. Менеджер и кассир не предприняли правильные и своевременные действия в указанной ситуации и вместо того, чтобы звонить в контактный центр и блокировать Онлайн профиль истца, сначала бросились к банкомату для получения новых идентификатора и пароля, затем стали блокировать карту MasterCard № \*\*\* и лишь затем звонить в контактный центр для блокировки профиля. За это время мошенники воспользовались другой картой истца, которую никто не подумал блокировать. Банковские карты истца были заблокированы только спустя 20 – 30 минут, этого времени мошенникам хватило для снятия денежных средств. В тот же день \*\*\* г. истец подала в банк заявление о возмещении ущерба, в удовлетворении которого ответчик отказал. \*\*\* г. истец обратилась с заявлением о возбуждении уголовного дела в ОВД «Арбат». \*\*\* г. истец написала повторное заявление в головной офис ПАО «Сбербанк», но повторно получила отказ. Истец надлежащим образом и своевременно в соответствии с ч. 11 ст. 9 ФЗ «О национальной платежной системе» уведомила Банк об утрате идентификатора и пароля до совершения мошеннических действий с картой и попросила заблокировать счета и карты, в связи с чем полагает, что на основании ч. 12 ст. 9 указанного Федерального закона Банк обязан возместить сумму операций, совершенных без согласия истца после получения соответствующего уведомления. Действиями ответчика истцу причинен моральный вред, который она оценивает в \*\*\* руб.

Решением Дорогомиловского районного суда г. Москвы от \*\*\* г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от \*\*\* г., в удовлетворении заявленных требований отказано.

В кассационной жалобе заявителем ставится вопрос об отмене вышеуказанных судебных постановлений и принятии нового решения.

В соответствии с ч. 2 ст. 381 ГПК РФ по результатам изучения кассационной жалобы или представления прокурора судья выносит определение:

1) об отказе в передаче кассационных жалобы, представления для рассмотрения в судебном заседании суда кассационной инстанции, если отсутствуют основания для пересмотра судебных постановлений в кассационном порядке. При этом кассационные жалоба, представление, а также копии обжалуемых судебных постановлений остаются в суде кассационной инстанции;

2) о передаче кассационных жалобы, представления с делом для рассмотрения в судебном заседании суда кассационной инстанции.

Основаниями для отмены или изменения судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права или норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов (ст. 387 ГПК РФ).

По результатам изучения кассационной жалобы существенных нарушений норм материального и процессуального права, допущенных судами первой и апелляционной инстанций при принятии судебных постановлений, обжалуемых заявителем в настоящей жалобе, не установлено, в связи с чем не имеется оснований для передачи указанной жалобы для рассмотрения в судебном заседании суда кассационной инстанции.

Судом установлено, что \*\*\* г. между Э. и ПАО «Сбербанк России» заключен договор банковского обслуживания № \*\*\*.

Действие договора ДБО распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения договора, а также на вклады, обезличенные металлические счета, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные услуги.

По счету № \*\*\* (Maestro Мomentum), открытому в Московском банке ПАО Сбербанк на имя Э., была выдана карта Maestro № \*\*\*.

Также истец разместила денежные средства в ПАО Сбербанк на банковский вклад «Управляй-Онл@йн», по которому был открыт счет № \*\*\*.

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе Сбербанк Онл@йн является подключение клиента к указанной системе путем получения идентификатора и постоянного пароля (через устройство самообслуживания банка с использованием карты и вводом ПИНа, самостоятельно через удаленную регистрацию на сайте банка или через контактный центр банка).

Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

\*\*\* г. в \* часов \* минут истцом с использованием устройства самообслуживания № \*\*\* (с использованием карты и ПИН-кода) дано поручение Банку на подключение карты Maestro № \*\*\* к мобильному банку с указанием номера мобильного телефона 8 \*\*\*, а также дано поручение банку на подключение карты MasterCard № \*\*\* к мобильному банку с указанием номера мобильного телефона 8 \*\*\*.

\*\*\* г. в \* часов \* минут через банкомат с использованием карты и вводом ПИН-кода получены идентификатор пользователя и постоянный пароль, дающие возможность подключения к системе Сбербанк Онл@йн.

\*\*\* г. в \* часов \* минуты с использованием идентификатора и постоянного пароля был осуществлен вход в систему Сбербанк Онл@йн, о чем клиенту направлено СМС-сообщение на номер телефона, подключенного к мобильному банку, и дано распоряжение о перечислении денежных средств.

Во исполнение п. 3.8 Условий Приложения № 4 о дополнительной аутентификации клиента вход подтвержден одноразовым СМС-паролем, направленным истцу на номер мобильного телефона, подключенного к системе «Мобильный банк» 8 \*\*\* и 8 \*\*\* в \* часов \* минуты.

\*\*\* г. через систему Сбербанк Онл@йн были проведены следующие операции:

Операция по списанию денежных средств в размере \*\*\* руб. со счета вклада «Управляй Онл@йн» № \*\*\*, принадлежащего Э. на счет карты Maestro № \*\*\*, принадлежащей Э., с последующим закрытием указанного вклада.

Операция по списанию денежных средств в размере \*\*\* руб. с комиссией \*\*\* руб. со счета карты Maestro № \*\*\*, принадлежащей Э. на карту № \*\*\*, принадлежащую третьему лицу. Операция была проведена с использованием одноразовых паролей, подтвержденных СМС-сообщениями, т.е. по распоряжению клиента.

Операция по списанию денежных средств в размере \* долларов США со счета № \*\*\* (вклад «Особый Пополняй»), принадлежащего Э. на карту № Maestro № \*\*\*, принадлежащую Э.

Операция по списанию денежных средств в размере \*\*\* руб. со счета карты Maestro № \*\*\*, принадлежащей Э. в счет оплаты услуг оператора сотовой связи. Операция была проведена с использованием одноразовых паролей, подтвержденных СМС-сообщениями, т.е. по распоряжению клиента.

Суд первой инстанции, оценив представленные доказательства в их совокупности по правилам [ст.ст.12](consultantplus://offline/ref=727F7AA80C1760609F7E2ED28E9AE33E960DAA00A07BF7EA2E3E6F6C154671DAB19DA4537A7F4A92wDM0G), [56](consultantplus://offline/ref=727F7AA80C1760609F7E2ED28E9AE33E960DAA00A07BF7EA2E3E6F6C154671DAB19DA4537A7F4891wDM3G), [67](consultantplus://offline/ref=727F7AA80C1760609F7E2ED28E9AE33E960DAA00A07BF7EA2E3E6F6C154671DAB19DA4537A7F489EwDM4G) ГПК РФ, правомерно руководствуясь положениями [ст. ст. 845](consultantplus://offline/ref=093530168AFA76318866EF62366A1131CB7CF2F0AF8B55F9873D1EA755A38189389BAF29C37DCC130BJ1H), [847](consultantplus://offline/ref=093530168AFA76318866EF62366A1131CB7CF2F0AF8B55F9873D1EA755A38189389BAF29C37DCF1A0BJ1H) ГК РФ, условиями договора банковского обслуживания, допросив в судебном заседании в качестве свидетеля К., из показаний которого следовало, что он являлся клиентским менеджером Московского банка ПАО Сбербанк и в момент, когда осуществлялась блокировка карты через контактный центр, мошенники уже находились в системе Сбербанк ОнЛ@йн и производили операции, пришел к выводу о том, что заявленные истцом требования не подлежат удовлетворению в связи с тем, что банк не имел оснований для отказа в проведении операций, поскольку введение одноразовых паролей, направленных Банком на номера телефонов, подключенных к услуге «Мобильный банк», является для банка распоряжением на проведение операции, которое банк обязан выполнять.

Действие договора банковского обслуживания регулируется Условиями банковского обслуживания физических лиц ОАО «Сбербанк России» и распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения договора, а также на вклады и иные услуги (п. 1.10 Условий). Согласно п. 1.2 Условий клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания, в частности систему «Сбербанк ОнЛ@йн».

Согласно п. 3.6 Условий, подключение Держателя к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн» осуществляется при условии наличия у Держателя действующей карты, подключенной к услуге «Мобильный банк».

В соответствии с п. 3.9 Условий (приложение № 4) Клиент соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, признаются банком и держателем 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 совершенных действий (сделок). Сделки, совершенные 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 операции в автоматизированной системе банка, подтверждающей корректную идентификацию и аутентификацию клиента и совершение операций 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 Приложение № 4).

Банк не несет ответственности (п. 3.19.2 Условий) за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Судом первой инстанции приняты во внимание условия, закрепленные в Приложении N 4 к Условиям договора банковского обслуживания ОАО «Сбербанк России» о том, что именно клиент несет ответственность за передачу банку распоряжений и поручений через сеть Интернет, и соответственно несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие в связи с использованием такого канала связи.

Поскольку доводы истца о нарушении ответчиком ее прав как потребителя финансовых услуг не нашли своего подтверждения, во взыскании денежных средств, компенсации морального вреда было отказано.

С данными выводами обосновано согласилась судебная коллегия, указав на то, что выводы суда первой инстанции основаны на исследованных судом доказательствах, верно установленных судом юридически значимых обстоятельствах, которые подтверждены доказательствами, которым суд дал надлежащую оценку.

Выводы судебных инстанций являются правильными, в судебных постановлениях мотивированы и в кассационной жалобе по существу не опровергнуты.

Доводы кассационной жалобы были предметом рассмотрения суда апелляционной инстанции, в апелляционном определении им дана надлежащая правовая оценка.

Кроме того, условиями использования банковских карт ОАО «Сбербанк России» предусмотрено, что держатель карты обязан исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуги «Мобильный банк». Держатель обязан информировать банк о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк».

Между тем, истцом не представлено доказательств того, что она своевременно информировала банк о необходимости заблокировать профиль, приостановить действие всех ее банковских карт. Как усматривается из представленных документов, в том числе стенограммы разговора с оператором ЕРКЦ, данное действие было осуществлено клиентом \*\*\* г. в \* часов \* минут, тогда как операции по списанию денежных средств со счетов клиента ввиду использования третьими лицами мобильного телефона, не принадлежащего истцу, подключенного к ее карте ввиду сообщения ею третьим лицам идентификатора и пароля для доступа в систему Сбербанк Онл@йн, началось \*\*\* г. в \* часов \* минуты. Вина сотрудников ПАО «Сбербанк России» в несвоевременном блокировании профиля судом не установлена.

Доводы кассационной жалобы в своей совокупности направлены на иную оценку собранных по делу доказательств, оспаривание обоснованности выводов судов первой и апелляционной инстанций об установленных им обстоятельствах, были предметом подробного изучения судов обеих инстанций, они не могут служить предусмотренными ст. 387 ГПК РФ основаниями для отмены обжалуемых судебных постановлений, поскольку судом кассационной инстанции не производится переоценка имеющихся в деле доказательств и установление обстоятельств, которые не были установлены судами первой и второй инстанции или были ими опровергнуты.

Кроме того принцип правовой определенности предполагает, что стороны не вправе требовать пересмотра вступивших в законную силу судебных постановлений только в целях проведения повторного слушания и получения нового судебного постановления другого содержания. Иная точка зрения на то, как должно было быть разрешено дело, не может являться поводом для отмены или изменения вступившего в законную силу судебного постановления нижестоящего суда.

Как неоднократно указывал Европейский Суд по правам человека в своих постановлениях, касающихся производства в кассационном порядке по гражданским делам в Российской Федерации, иной подход приводил бы к несоразмерному ограничению принципа правовой определенности.

Доводы кассационной жалобы требованиям принципа правовой определенности не отвечают.

Нарушений норм материального и процессуального права не установлено.

Ссылок на обстоятельства, которые не были исследованы судом либо опровергали его выводы, а также на нарушения норм материального и процессуального права, повлиявшие на исход дела, без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя кассационная жалоба не содержит, следовательно, основания для передачи жалобы для рассмотрения по существу в суд кассационной инстанции - Президиум Московского городского суда, отсутствуют.

На основании изложенного, руководствуясь п. 1 ч. 2 ст. 381, ст. 383 ГПК РФ,

**о п р е д е л и л:**

в передаче кассационной жалобы Э. на решение Дорогомиловского районного суда г. Москвы от \*\*\* г. и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от \*\*\* г. по гражданскому делу по иску Э. к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда - для рассмотрения в судебном заседании суда кассационной инстанции отказать.

# Судья Московского

**городского суда Э.А. Магжанова**