

## РЕШЕНИЕ

### Именем Российской Федерации

20 мая 2013 года

г.Благовещенск

Благовещенский городской суд Амурской области в составе:  
председательствующего  
судьи  
при секретаре  
с участием истца  
представителя истца  
представителя ответчика  
представителя Управления Роспотребнадзора по Амурской области  
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Д. к ОАО  
«Сбербанк России» о защите прав потребителя, взыскании денежных средств,  
компенсации морального вреда,

#### УСТАНОВИЛ:

Истец обратился с данным иском в суд, в обоснование указав, что 12 июля 2011 года в рамках договора № им был открыт вклад «Сохраняй» в Открытом Акционерном Обществе «Сбербанк России». Вклад валютный и сумма вклада составила три тысячи долларов. Срок данного вклада составил до 13 июля 2012 года, но в последующем пролонгировался. 22 октября 2012 года, когда обратился в операционный офис о состоянии вклада и процентов, оператор сообщил, что деньги сняты и вклад закрыт, все это было произведено посредством удаленного офиса. Вклад истец не закрывал и денег не снимал, и никто не предупреждал о таких возможных вариантах, ведь он открыл этот вклад, так как не доверял пластиковым картам, а получилось, что даже с сберегательной книжки (со вклада) могут украсть деньги. 02 ноября 2012 года обратился к банку с письменной претензией о возмещении убытков. Согласно ответу от 05 ноября 2012 года № , 22 октября 2012 года им со счета № при помощи системы Сбербанк «ОнЛ@йн» был осуществлен безналичный перевод денежных средств в сумме 3079,34 долларов США на банковскую карту Visa Electron (руб.) № , открытую в дополнительном офисе № Благовещенского отделения ОАО «Сбербанк России». Однако никаких операций посредством системы Сбербанк «ОнЛ@йн» по переводу денежных средств со вклада на банковскую карту не производил. Специально открыл вклад, чтобы было безопаснее, чем на банковских картах. Также обращает внимание, что согласно отчету по счету карты место совершения данной операции находилось в г.Москва, а истец в это время находился в г.Благовещенске, и никому не передавал своих данных. При оформлении вклада советовался с сотрудником банка о возможности и надежности данного вклада и было указано, что это самый безопасный способ. Согласно ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации. 23 ноября 2012 года повторно обратился к банку с претензией о возмещении незаконно списанных денежных средств, однако по состоянию на 20 февраля 2013 года его требования не удовлетворены. В соответствии со ст. 1064 ГК РФ, вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Законом обязанность возмещения вреда может быть возложена на лицо, не являющееся причинителем вреда. Согласно ст.4 Закона РФ «О

защите прав потребителей», исполнитель обязан потребителю оказать услугу, качество которого соответствует договору. А при отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу потребителю, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. В соответствии со ст.7 Закона «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Безопасность определяется как отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя в процессе оказания услуги. Вред, причиненный потребителю услуги подлежит возмещению исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером в полном объеме независимо от их вины. В соответствии со ст.845 ГК РФ, 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. В соответствии со ст.847 ГК РФ, договором банковского вклада может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (п.2 ст. 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. В соответствии со ст.857 ГК РФ, банк гарантирует тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте. В случае разглашения банком сведений, составляющих банковскую тайну, клиент, права которого нарушены, вправе потребовать от банка возмещения причиненных убытков. В соответствии с Положением Банка России от 24 декабря 2004 года № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт», эмитентами (собственниками) платежных карт являются кредитные организации (банки). Банки и иные кредитные организации - эмитенты осуществляют эмиссию (выпуск) банковских карт, являющихся видом платежных карт как инструмента безналичных расчетов, предназначенного для совершения физическими лицами (держателями), операций с денежными средствами, находящимися у эмитента в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с эмитентом (п. 1.4). Клиент совершает операции с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт по банковскому счету, открытому на основании договора банковского счета (п.1.12). Из приведенных выше правовых норм следует, что банки и иные кредитные организации являются собственниками банковских карт и передают их клиентам (держателям) для осуществления расчетов с кредитного счета или дебетового счета держателя, оказывая тем самым клиенту услугу, которую обязаны предоставлять в соответствии с действующим законодательством, обеспечивая сохранность денежных средств клиента. В соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей. Таким образом, на правоотношения между банком-эмитентом и держателем банковской

карты, возникшие на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций по счету с использованием банковских карт распространяется Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Указанный 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.

Пункт 1 ст. 14 указанного закона устанавливает, что вред, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Следовательно, при предоставлении банком услуги клиенту - держателю банковской карты таким образом, что списание со счета клиента денежных средств становится возможным помимо его воли, банк несет материальную ответственность по возмещению убытков клиенту - держателю карты. В соответствии со ст. 15 ГК РФ, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Согласно п.2 этой же статьи под убытками понимаются расходы, которое лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества. В соответствии со ст. ст. 1095 и 1096 ГК РФ вред, причиненный имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

В соответствии со ст.3 Закона РФ «О защите прав потребителей», вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем. Согласно п.4 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. Согласно п.5 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги). Согласно п.7 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, которое лежит на продавце (изготовителе, исполнителе п.4 ст. 13, п.5 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Действиями ответчика истцу причинены нравственные страдания, поскольку банк отказался в добровольном порядке удовлетворить законные требования, и истец вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав путем переписки, на которую так и не может получить исчерпывающего ответа. Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителей, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Пункт 25 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 предусматривает, что размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи, с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы,

услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости. Моральный вред оценивается в размере 20000 рублей. В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом п.28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 предусматривает, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце, а не на потребителе (п.4 ст.13, п.5 ст.14, п.5 ст.23.1, п.6 ст.28 Закона о защите прав потребителей, ст. 1098 ГК РФ). При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Просит взыскать с ОАО «Сбербанк России» незаконно списанные денежные средства со счета банковского вклада в размере 94193,6233 рублей, компенсацию морального вреда в размере 20000 рублей, расходы, связанные с оплатой юридических услуг по составлению искового заявления 802,80 рублей, расходы по оказанию юридических услуг по представительству в суде в размере 20000 рублей.

Истец, его представитель в судебном заседании на исковых требованиях настаивали в полном объеме, пояснив об обстоятельствах, изложенных в иске. Дополнительно представитель истца пояснил, что ответчиком не доказано, что истец давал согласие на распоряжение денежными средствами, находящимися на вкладе, счете.

Представитель ответчика с иском не согласилась, указав, что 12 июля 2011 года между ОАО «Сбербанк России» в лице Благовещенского отделения № 8636 ОАО «Сбербанк России» и Д. заключен договор №. о вкладе «Сохраняй». Счет вклада №. В соответствии с п.2.1 договора, сумма и валюта вклада: три тысячи долларов США. В 2007 году на основании заявления Димитрова Д.А. ему была выдана расчетная (дебетовая) карта «Visa Electron». Счет карты №. Держателем данной карты является Д. Он зарегистрировал указанную карту автоматизированной системе обслуживания клиентов Сбербанка России через Интернет ОнЛ@йн в целях осуществления платежей. Также банковская карта была подключена истцом к услуге «Мобильный банк», что и позволило ему через сеть Интернет подключиться к услуге «ОнЛ@йн». Данные факты подтверждаются материалами дела. 22 октября 2012 года была произведена операция по перечислению 3079,34 долларов США со счета вклада №. на счет карты №. Счет карты в рублях, поэтому денежные средства были зачислены в рублевом эквиваленте суммы 3079,34 долларов США, то есть в размере 93150,03 рублей. Данная операция была произведена с помощью системы Сбербанка ОнЛ@йн, что подтверждено отчетом по счету карты. Согласно ст.845 ГК РФ, 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. Банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению. В соответствии с ч.3 ст.847 ГК РФ, 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 (п.2 ст. 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. Возникшие между истцом и ответчиком

правоотношения следует отнести к договорам присоединения, условия которого определяются банком в стандартных формах. Согласно ст.428 ГК РФ, договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора. Таким образом, действия истца по подключению у системе Сбербанк ОнЛ@йн через Интернет можно расценить как присоединение к договору предоставления услуг ОнЛ@йн. Условиями предоставления услуги «ОнЛ@йн», утвержденными Постановлением Правления России ОАО «Сбербанк» от 25 декабря 2009 года №379 (далее - Условия), определено, что система «ОнЛ@йн» - это комплекс программно-аппаратных средств банка, предназначенный для предоставления клиентам услуг «Сбербанк ОнЛ@йн» через глобальную сеть Интернет. Услуга «ОнЛ@йн» - перечень услуг, предоставляемых клиенту через глобальную сеть Интернет, приведенный в Приложении №1 к Условиям. Услуга «Мобильный банк» - услуга дистанционного доступа к счетам карт Банка с использованием мобильной связи, предоставляемая Банком. Согласно п.2.5 Условий, доступ клиента к услугам «Сбербанк ОнЛ@йн» через сеть «Интернет» осуществляется при условии его успешной идентификации и аутентификации на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля. Пунктом 2.6. Условий установлено, что операции в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» клиент подтверждает постоянным паролем и/или одноразовыми паролями. Пунктом 2.8 Условий установлено, что клиент соглашается с тем, что подтверждение им операций в системе «ОнЛ@йн» постоянным и/или одноразовым паролем, является аналогом собственноручной подписи клиентом бумажных документов/договоров с банком, и документ в электронной форме может служить доказательством в суде. Согласно п. 2.9 Условий, клиент соглашается с получением услуг «ОнЛ@йн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при ее передаче в сеть Интернет. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивая защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги «ОнЛ@йн» на не принадлежащих клиенту вычислительных средствах, клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц. Пунктом 3.3. Условий установлено, что банк не несет ответственность за последствия компрометации идентификатора пользователя, постоянного или одноразовых паролей клиента, а также за убытки, понесенные клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц. Кроме того, банк не несет ответственности в случаях необоснованного или ошибочного перечисления клиентом средств получателям через «ОнЛ@йн». Клиент самостоятельно регулирует вопрос возврата средств с их получателями. Перечень мер информационной безопасности, которые следует соблюдать пользователю услуг «ОнЛ@йн», подробно приведен в Руководстве пользователя услуги «ОнЛ@йн» в разделе «Безопасность». Таким образом, у банка имелись основания полагать, что распоряжение на перечисление денежных средств дано уполномоченным лицом, и в силу ст.858 ГК РФ, не имел оснований для отказа в перечислении денежных средств со счета вклада на счет карты. Статьей 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», установлено, что потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара

(работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. При этом, согласно ч.3 ст.7 вышеназванного Закона, если для безопасности использования услуги необходимо соблюдать специальные правила, исполнитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на услугу (на этикетке, маркировкой или иным способом), а лицо, непосредственно оказывающее услуги, обязано довести эти правила до сведения потребителя. Необходимая информация о мерах предосторожности при работе в системе «ОнЛ@йн» представлена на сайте банка. Препятствий для ознакомления с документами, представленными на сайте, у истца не имелось. Присоединяясь к услуге через Интернет, истец должен был ознакомиться с размещенными на сайте документами, в том числе регламентирующими предоставление услуги «ОнЛ@йн». В соответствии с п. 11 Памятки «О мерах безопасности использования банковских карт», утвержденной письмом Банка России от 02 октября 2009 года № 120-Т: «Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию - эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией - эмитентом банковской карты денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом кредитной организации - эмитента банковской карты, не возмещаются». Истец в своем исковом заявлении просит взыскать незаконно списанные денежные средства со счета банковского вклада в размере 3079,34 долларов США. Данные денежные средства были перечислены на счет карты самого истца, а в связи с вышеизложенным можно полагать, что данную операцию произвел сам Димитров Д.А. или лицо, которому стали известны по вине самого истца, идентификатор пользователя и постоянный пароль, следовательно, вины банка при совершении указанной операции нет и истец не понес убытков. Указывает, что требование о взыскании компенсации морального вреда производно от первоначального требования, в связи с чем, по мнению ответчика не подлежит удовлетворению.

В судебное заседание не явился представитель третьего лица ОАО «Акционерный коммерческий банк «Банк Москвы», о дате, времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом, просил рассмотреть дело в свое отсутствие. В силу ст. 167 ГПК РФ, суд определил рассмотреть дело при данной явке.

Выслушав доводы сторон, заключение представителя Управления Роспотребнадзора по Амурской области, полагавшего заявленный Д. иск подлежащим удовлетворению, исследовав материалы дела, суд приходит к следующим выводам.

В соответствии с п.п.1 п.1 ст.8 ГК РФ, гражданские права и обязанности возникают из договоров и иных сделок, предусмотренных законом, а также из договоров и иных сделок, хотя и не предусмотренных законом, но не противоречащих ему.

В соответствии со ст.421 п.1 ГК РФ, граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

В силу п.1 ст.834 ГК РФ, по договору банковского вклада (депозита) одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором.

На основании положений ст.837 ГК РФ, договор банковского вклада заключается на условиях выдачи вклада по первому требованию (вклад до востребования) либо на условиях возврата вклада по истечении определенного договором срока (срочный вклад).

В соответствии с п.4 ст.837 ГК РФ, в случаях, когда вкладчик не требует возврата суммы срочного вклада по истечении срока, договор считается продленным на условиях вклада до востребования, если иное не предусмотрено договором.

В соответствии с положениями ст. ст. 845, 846, 848 ГК РФ, 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. Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами. Банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению. При заключении договора банковского счета клиенту или указанному им лицу открывается счет в банке на условиях, согласованных сторонами. Банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», данный 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.

Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Согласно п.4 Постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 года № 17, к отношениям сторон предварительного договора, по условиям которого гражданин фактически выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести услуги исключительно для личных семейных и иных нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство о защите прав потребителей.

С учетом сложившейся судебной практики по делам о защите прав потребителей, закрепленной в абзаце третьем п.1 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 12 июля 2011 года между ОАО «Сбербанк России» (банк) и Д. (вкладчик) заключен договор № о вкладе «Сохраняй», по условиям которого вкладчик вносит во вклад, а банк принимает денежные средства в сумме и в валюте согласно договору, обязуется возвратить сумму вклада и выплатить причитающиеся проценты на условиях и в порядке, предусмотренных договором. Договор банковского вклада заключен на сумму 3000 долларов США сроком на один год и один день, то есть до 13 июля 2012 года с процентной ставкой 2,60 % годовых, с условием об отсутствии приходных операций по вкладу.

Таким образом, сложившиеся правоотношения между сторонами находятся в поле действия Закона РФ «О защите прав потребителей».

Как следует из объяснений истца и подтверждается отчетом по счету карты, копией сберегательной книжки по счету №., выпиской из лицевого счета по вкладу, 22 октября 2012 года по счету №. произведен перевод с использованием услуги «Сбербанк

Онл@йн» в размере 3079,34 долларов США на счет №. (карта VISA ELECTRON), оформленного на имя Д. после чего вклад был закрыт. С указанного счета 21 октября 2012 года были переведены денежные средства в размере 91231 рублей (дата обработки операции 22 октября 2012 года).

Однако никакого согласия на перевод денежных средств со вклада на счет он не давал, в связи с чем, 22 октября 2012 года по факту пропажи денежных средств он обратился в ГУ МОМВД России «Благовещенский», что подтверждается постановлением об отказе в возбуждении уголовного дела от 06 мая 2013 года, из которого следует, что 22 октября 2012 года в дежурную часть ГУ МОМВД России «Благовещенский» Амурской области, поступило сообщение от Д. по факту пропажи денежных средств с принадлежащего ему банковского счета «Сбербанк» Из объяснения Д. было установлено, что в 2007 году он заключил договор на выдачу ему пластиковой карты «Visa Elektron». Так же в 2011 году Д. открыл валютный счет «Сохраняй», после чего на сберегательную книжку положил 3000 долларов США. 22 октября 2012 года около 00 часов 30 минут года на сотовый телефон Д. позвонил мужчина, представившийся сотрудником службы безопасности «Сбербанка» а так же пояснил на счет банковской карты ошибочно были зачислены денежные средства и что ему необходимо их аннулировать. Так как Д. находился на сайте «Сбербанк Онлайн» он увидел информацию на странице сайта, что к нему на счет зачислены 93000 рублей. Так же, зная о том, что у Димитрова Д.А. на счете пластиковой карты были денежные средства в размере 3000 рублей, он ввел пароль указанный в сумме сообщении от 900 и аннулировал денежные средства. 22 октября 2012 года около 09 часов 30 минут Д. обратился в отделение «Сбербанка» расположенного по ул.Пионерская 12 г.Благовещенска с целью замены старой банковской карты на новую, где оператор пояснил Д., что на счете банковской карты находятся денежные средства в размере 93000 рублей, после чего оператор заблокировал данную карту. В это же время Д. пояснила, что счет сберегательной книжки закрыт. Таким образом, со счета сберегательной книжки пропали денежные средства в размере 3000 долларов США, а банковская карта «Visa Elektron» заблокирована и уничтожена сотрудниками «Сбербанка». В ходе проведения предварительной проверки факт хищения денежных средств не нашел подтверждения в связи с чем принято решение об отказе возбуждении уголовного дела по признакам состава преступления, предусмотренного ст. 158 УК РФ.

Сведений о вступлении в законную силу данного постановления материалы дела не содержат, согласно ответу на запрос о предоставлении отказного материала в адрес суда дан ответ о том, что данный материал направлен в прокуратуру г.Благовещенска на проверку законности вынесенного решения.

Как указано ответчиком в судебном заседании банковская карта, оформленная на имя Д. VISA ELECTRON. (счет №), была подключена истцом к услуге «Мобильный банк», что и позволило ему через сеть Интернет подключиться к услуге «Сбербанк Онл@йн», заключив тем самым с ОАО «Сбербанк» договор присоединения.

В соответствии со ст.428 ГК РФ, договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

В соответствии со ст.434 ГК РФ, договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма. Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему установленной формы, хотя бы законом для договоров данного вида такая форма не требовалась.

Пункт 2 ст.434 ГК РФ о форме договора прямо указывает на возможность заключения договора в письменной форме путем обмена документами, а п.3 ст.434 ГК РФ устанавливает, что письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор (заявление клиента) принято в порядке, предусмотренном п.3 ст.438 ГК РФ.

Согласно ст.435 ГК РФ, офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение



лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора. Оферта связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом.

В соответствии с положениями п.3 ст.438 ГК РФ, совершение лицом, получившим оферту, действий по выполнению указанных в ней условий договора, является ее акцептом и соответственно является надлежащим заключением сторонами договора с соблюдением простой письменной формы.

Из п.2 ст.432 ГК РФ усматривается, что договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной. Договор признается заключенным в момент получения лицом, направившим оферту, ее акцепта (п.1 ст.433 ГК РФ).

Согласно ст. 160 ГК РФ, сделка в письменной форме должна быть совершена путем составления документа, выражающего ее содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, или должным образом уполномоченными ими лицами.

Условиями использования банковских карт ОАО «Сбербанк России», утвержденными Постановлением Правления Сбербанка России от 09 декабря 2009 года, а именно п.11 Условий, установлено, что услуга «Сбербанк ОнЛ@йн» - Интернет-система банка, позволяющая держателю проводить банковские операции и получать доступ к услугам банка через сеть Интернет. Для доступа к «Сбербанк ОнЛ@йн» держатель в соответствии с руководством по использованию «Сбербанк ОнЛ@йн» получает от Банка идентификатор пользователя, постоянный пароль и одноразовые пароли. Держатель обязуется хранить идентификатор пользователя, пароль и одноразовые пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам и нести ответственность по операциям, совершенным в «Сбербанк ОнЛ@йн». Держатель соглашается с тем, что удостоверение операций (электронных документов/поручений и других документов) в «Сбербанк ОнЛ@йн» с использованием пароля и/или одноразовых паролей, являющихся аналогом собственноручной подписи, подтверждает, что распоряжение дано уполномоченным лицом.

Условиями также предусмотрено, что держатель несет ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей. Держатель соглашается с тем, что Банк не несет ответственность за последствия компрометации идентификатора пользователя, пароля и одноразовых паролей, а также за убытки, понесенные клиентом в связи с использованием им системы Интернет-банка (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц). Держатель соглашается с получением услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при ее передаче через сеть Интернет.

Согласно п.11 Памятки «О мерах безопасности использования банковских карт», утвержденной письмом Банка России от 02 октября 2009 года № 120-Т, в котором указано, что клиент должен помнить, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на банковском счете со стороны третьих лиц. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с банковским счетом, а также, если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию - эмитент банковской карты клиент несет риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией - эмитентом банковской карты денежные средства, списанные с банковского счета в результате несанкционированного использования банковской карты до момента уведомления об этом кредитной организацией - эмитента банковской карты, не возмещаются.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами,

установленными законом или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, согласно ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», признаются недействительными.

Согласно ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях его использования не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Вред, причиненный имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со ст. 14 настоящего Закона.

В соответствии с положениями ст.8 вышеуказанного закона, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная в п.1 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.

В силу ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг); информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг). Указанная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Как установлено ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», вред, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п. п. 2, 3 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Под убытками, в соответствии с п.2 ст. 15 ГК РФ, следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения, наряду с другими убытками, упущенной выгоды в размере, не меньшем, чем такие доходы.

Согласно ст.56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на

которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Однако, в нарушение указанной статьи допустимых, достоверных, достаточных и относимых доказательств надлежащего ознакомления истца с Условиями использования банковских карт ОАО «Сбербанк России», памяткой «О мерах безопасности использования банковских карт» ответчиком не предоставлено равно как и не предоставлено доказательств того, что имущественный вред истцу причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услугой, таким образом, суд полагает, что заявленные требования Д. о взыскании с ответчика денежных средств в размере 94193,62 рублей подлежащими удовлетворению.

Рассматривая требования истца в части взыскания компенсации морального вреда, суд принимает во внимание следующие обстоятельства.

В силу ст. 1099 ГК РФ, основания и размер компенсации гражданину морального вреда определяются правилами, предусмотренными главой 59 ГК РФ «Обязательства вследствие причинения вреда» и ст.151 ГК РФ. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

Право на получение компенсации морального вреда потребитель имеет в силу ст.151 ГК РФ, ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Суд, в силу ст.151 ГК РФ, может возложить на нарушителя обязанность компенсации морального вреда, выражающегося в физических или нравственных страданиях, при нарушении его личных неимущественных прав либо при посягательстве на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Согласно ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать от исполнителя компенсацию морального вреда, причиненного нарушением его (потребителя) законных прав.

В силу ст.1101 ГК РФ, компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

При определении размеров компенсации морального вреда, в силу ст. ст. 151, 1101 ГК РФ, Постановления Пленума ВС РФ от 20 декабря 1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда», суд принимает во внимание степень вины нарушителя, степень и характер физических и нравственных страданий, оцениваемых с учетом фактических обстоятельств причинения морального вреда, индивидуальных особенностей лица, которому причинен вред и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий, учитывает требования разумности и справедливости.

Суд принимает во внимание, что моральный вред причинен истцу вследствие нарушений его прав со стороны банка в связи с отказом в добровольном порядке удовлетворить законные требования, и истец в связи с этим вынужден тратить свое время и денежные средства для защиты своих нарушенных прав.

Как установлено в судебном заседании и подтверждено материалами дела, истец неоднократно обращался к ответчику с письменными претензиями с просьбой разобраться в сложившейся ситуации, просил вернуть денежные средства, которые были незаконно списаны с его банковского вклада, на что получал отказы.

Учитывая установленную в судебном заседании виновность ответчика в ненадлежащем исполнении возложенных законодательством обязанностей, степень и характер нравственных страданий, причиненных в результате отказа в добровольном порядке удовлетворить требования истца в установленный законом срок, а также требования разумности и справедливости, суд полагает необходимым уменьшить размер компенсации морального вреда, подлежащего взысканию с ОАО «Сбербанк России», до

5000 рублей.

В соответствии с п.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В соответствии с положениями п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п.6 ст. 13 Закона). Таким образом, сумма штрафа, подлежащая взысканию с ответчика ОАО «Сбербанк России» в пользу истца, составляет 49596,81 рублей (94193,62 рублей + 5000 рублей x 50 %).

Согласно ст.98 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В силу ч.1 ст. 103 ГПК РФ, издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации.

Из материалов дела следует, что при его рассмотрении истцом понесены расходы на оплату услуг представителя в размере 20000 рублей, что подтверждается договором на оказание услуг от 06 мая 2013 года, а также расходы по составлению искового заявления в размере 802,80 рублей, что подтверждается договором на оказание услуг от 20 февраля 2013 года, а также счетом-фактурой и квитанцией от 20 февраля 2013 года.

Определяя подлежащий взысканию размер судебных расходов на оплату услуг представителя, суд учитывает, что по общему правилу, условия договора, в том числе и размер оплаты услуг представителя, определяются по усмотрению сторон, поэтому ч.1 ст. 100 ГПК РФ предоставляет суду право уменьшить сумму, взыскиваемую в возмещение соответствующих расходов по оплате услуг представителя лишь в том случае, если он признает эти расходы чрезмерными в силу конкретных обстоятельств дела, при соблюдении баланса процессуальных прав и обязанностей сторон. В связи с этим, обязанность суда взыскивать расходы на оплату услуг представителя, понесенные лицом, в пользу которого принят судебный акт, с другого лица, участвующего в деле, в разумных пределах является одним из предусмотренных законом правовых способов, направленных против необоснованного завышения размера оплаты услуг представителя и тем самым - на реализацию требования ст. 17 ч.3 Конституции РФ, согласно которой осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

Таким образом, оценивая степень сложности гражданского дела, объем оказанных представителем истца услуг, учитывая категорию спора, реальность несения истцом расходов, возраст истца, руководствуясь принципом соразмерности, обоснованности и разумности понесенных судебных расходов, суд приходит к выводу о том, что расходы на оплату услуг представителя подлежат частичному удовлетворению, а потому полагает сумму в размере 5000 рублей соответствующей требованиям разумности и справедливости, что дает суду основания взыскать с ОАО «Сбербанк России» в пользу Д. судебные расходы по оплате услуг представителя в указанном размере, расходы по оплате услуг по составлению искового заявления в размере 802,80 рублей.

Согласно ч.1 ст.98 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда,

суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы. На основании п.4 ч.2 ст.333.36 НК РФ, при подаче искового заявления истец была освобождена от уплаты государственной пошлины. В силу ч.1 ст. 103 ГПК РФ, издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований материального и нематериального характера. Таким образом, в соответствии со ст.333.19 НК РФ, с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в сумме 3225,81 рублей с учетом удовлетворения требований имущественного и неимущественного характера.

Руководствуясь ст. ст. 194 - 199 ГПК РФ,

#### РЕШИЛ:

Исковое заявление Д. к ОАО «Сбербанк России» о защите прав потребителя, взыскании денежных средств, компенсации морального вреда -удовлетворить в части.

Взыскать с ОАО «Сбербанк России» в пользу Д. денежную сумму в размере 94193 рублей 62 копеек, компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей, судебные расходы в размере 5802 рублей 80 копеек, итого - 104996 (сто четыре тысячи девятьсот девяносто шесть) рублей 42 копейки, отказав в удовлетворении остальной части исковых требований.

Взыскать с ОАО «Сбербанк России» в пользу Д. штраф в размере 49596 (сорока девяти тысяч пятисот девяносто шести) рублей 81 копейки.

Взыскать с ОАО «Сбербанк России» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 3225 (три тысяч двухсот двадцати пяти) рублей 81 копейки.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Амурской областной суд через Благовещенский городской суд в течение одного месяца со дня изготовления мотивированного решения.