Дело №2-1-1701/2024

86мs0017-01-2023-002040-38

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

«29» марта 2024 года г. Когалым

Мировой судья судебного участка №1 Когалымского судебного района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Олькова Н.В.

при секретаре судебного заседания Папаниной Л.Т.

рассмотрев в открытом судебном заседании материалы гражданского дела по иску Барсуковой Валентины Николаевны к Банку ВТБ Публичное акционерное общество, третье лицо Эльмендеева Виктория Сергеевна не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

истец Барсукова В.Н. обратилась к мировому судье с иском к ответчику Банку ВТБ Публичное акционерное общество о защите прав потребителей мотивируя тем, что она является клиентом Банка ВТБ (ПАО). 15.08.2022 года на ее абонентский номер поступил звонок, женщина, представившись сотрудником Банка ВТБ сообщила, что с карты истца пытались снять деньги и предложила произвести отмену списания по кредитной карте на сумму 81 810 рублей. Посчитав звонок подозрительным, истец прекратила разговор и сбросила звонок. По данному поводу истец сразу сообщила о случившемся на горячую линию банка. А затем письменно обратилась в отделение банка с требованием восстановить незаконно списанные средства на счета. На письменное обращение в банк CR- 10434478 истец получила отказ по решению данного вопроса о возврате незаконно списанных денежных средств. Дополнительно к тому обращению направляла еще одно обращение в адрес банка CR-9587874 от 16.08.2022 года по факту снятия денежных средств со счета истца и требованием вернуть незаконно снятые 15.08.2022 года денежные средства с ее счета в сумме 50 500 рублей и 31 310 рублей. Вновь был получен отказ. Также истцом было направлено заявление в Отдел МВД РФ по городу Когалыму, было вынесено постановление об отказе в возбуждении уголовного дела. Истец не согласен с проведенными операциями, поскольку не давала какое-либо распоряжение по их проведению. В связи с чем, просит обязать Банк ВТБ (ПАО) вернуть незаконно снятые 15.08.2022 года неизвестными лицами денежные средства со счета истца в сумме 50 500 рублей и 31 310 рублей.

Истец Барсукова В.Н., извещенная своевременно о дне и времени слушания дела предоставила заявление о рассмотрении дела в ее отсутствии, на исковых требованиях настаивает в полном объеме, представитель ответчика Банк ВТБ (ПАО), третье лицо Эльмендеева В.С. извещены своевременно о дне и времени слушания дела, однако в судебное заседание не явились, причина неявки неизвестна.

В соответствии со статьей 167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации дело рассмотрено в отсутствии истца, представителя ответчика, третьего лица.

В своем заключении по делу в целях защиты прав потребителя Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре территориальный отдел в городе Когалыме считает, что при разрешении спора необходимо учесть присоединение истца к договору комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), в котором должно быть установлено, что клиенту предоставляются услуги дистанционного банковского обслуживания с использованием систему «ВТБ-Онлайн». Ознакомлен ли истец с условиями предоставления кредитных средств (лимита), давалось ли согласие физического лица на совершение сделки.

Мировой судья, исследовав материалы дела, приходит к следующему.

В соответствии со [статьи 46](garantF1://10003000.46) Конституции Российской Федерации каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод.

Согласно [пункту 1 статьи 9](garantF1://10064072.90001) Гражданского кодекса Российской Федерации граждане и юридические лица по своему усмотрению осуществляют принадлежащие им гражданские права.  
 В соответствии со ст. ст. [309](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast1/razdel-iii/podrazdel-1_1/glava-22/statia-309/), [310 ГК РФ](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast1/razdel-iii/podrazdel-1_1/glava-22/statia-310/) обязательства должны исполняться в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом.  
 В силу положений ст. [56 ГПК РФ](https://sudact.ru/law/gpk-rf/razdel-i/glava-6/statia-56/), содержание которой следует рассматривать в контексте п. 3 ст. [123 Конституции](https://sudact.ru/law/konstitutsiia/#pCeBKqg3daW5) РФ и ст. [12](https://sudact.ru/law/koap/razdel-ii/glava-12/statia-12.37/) Гражданского процессуального кодекса РФ, закрепляющих принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.  
 В соответствии с пунктом 1 статьи [845](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast2/razdel-iv/glava-45/ss-1_17/statia-845/) Гражданского кодекса Российской Федерации, 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.  
 Поскольку одной из наиболее важных экономических целей договора банковского счета является сохранность денежных средств клиента, размещенных в банке, в статье [854](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast2/razdel-iv/glava-45/ss-1_17/statia-854/) Гражданского кодекса Российской Федерации, закреплено положение, согласно которому списание денежных средств со счета клиента допускается банком на основании распоряжения клиента. Без такого распоряжения списание денежных средств допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.  
 На отношения по ведению банковского счета, обслуживание банковских карт, стороной которого является гражданин, использующий услугу в личных целях, распространяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "О защите прав потребителей".

Согласно статье 17 Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "О защите прав потребителей" (далее - Закон) - Защита прав потребителей осуществляется судом.

Статьей [847](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast2/razdel-iv/glava-45/ss-1_17/statia-847_1/) Гражданского кодекса Российской Федерации, предусмотрено, что права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счета, удостоверяются клиентом путем представления банку документов, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счета. При этом договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, с использованием аналогов собственноручной подписи, кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

В соответствии с абзацем 4 ст. 24 Федерального закона Российской Федерации "О банках и банковской деятельности" кредитная организация обязана организовать внутренний контроль, обеспечивающий надлежащий уровень надежности, соответствующий характеру и масштабам проводимых операций.  
 Согласно Положению об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах, утвержденного Банком России от 16.12.2003 N242-П, внутренний контроль осуществляется в целях обеспечения эффективности и результативности финансово-хозяйственной деятельности при совершении банковских операций и других сделок, эффективности управления активами и пассивами, включая обеспечение сохранности активов, управления банковскими рисками.

Согласно п. 3 ст. [845 ГК РФ](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast2/razdel-iv/glava-45/ss-1_17/statia-845/) 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. За неправомерный отказ в совершении операций банк несет финансовую ответственность.  
 В судебном заседании установлено и подтверждается письменными материалами дела, что 24.07.2018 года между истцом Барсуковой Валентиной Николаевной и Банк ВТБ (ПАО) заключен договор №625/0002-0509533 от 24.07.2018 на сумму 243000 рублей под 13,7% годовых, сроком действия на 84 месяца по 24.07.2025 года (л.д.15-17).

П. 18 Индивидуальных условий Договора открыт банковский счет №1 для предоставления кредита – \*.

Согласно расписке от 30.11.2018 года Барсукова Валентина Николаевна получила банковскую карту \* к мастер-счету №\* (л.д.112)

24.07.2018 при заключении договора №625/0002-0509533 заемщиком Барсуковой В.Н. дано согласие на исполнение распоряжений (требований) Банка ВТБ (ПАО) по Договору, предъявляемых к ее счетам (в том числе платежных требований): на списание с банковского счета №1 (п.1); на списание со всех остальных банковских счетов, открытых в Банке, за исключением счетов, открытых в системе «ВТБ-Онлайн», и счетов, открытых в филиалах, а также в дополнительных и операционных офисах филиалов, отличных от филиала предоставления Кредита (п.2); денежных средств в размере сумму задолженности по Договору (при недостаточности средств для полного погашения задолженности списать денежных средства в имеющемся объеме с целью частичного исполнения указанных обязательств) в случаях: отсутствия в дату ежемесячного платежа денежных средств в размер обязательств по Договору на банковском счете №1; досрочного взыскания суммы задолженности по договору; возникновения просроченной задолженности в очередности, установленной Договором (п. 2.1); на списание любых сумму задолженностей со счетов в Банке, открытых в дополнительных и операционных офисах, а также в филиалах Банка в регионах, отличных от региона предоставления Кредита (за исключением счетов, открытых в системе «ВТБ-Онлайн») при реализации Банком права, предусмотренного п. 3.1.4 Правил, в сумме, соответствующей требований Банка (при недостаточности средств для полного погашения задолженности списать денежных средства в имеющемся объеме с целью частичного исполнения указанных обязательств) (п.3); на списание со счетов в Банке, открытых в валюте, отличной от валюты Кредита, денежных средств причитающихся Банку по Договору, в сумме, соответствующей требований Банка, в случае если валюта банковских счетов, с которых производится списание денежных средств, отличается от валюты обязательства по договору с осуществлением конвертации денежных средств в валюту обязательства по внутреннему курсу банка, действующему на момент проведения операции, с соблюдением требований валютного законодательства (при недостаточности средств для полного погашения задолженности списать денежные средства в имеющемся объеме с целью частичного исполнения указанных обстоятельств);устанавливается приоритет списания денежных средств в счет погашения задолженности договору: со счета, открываемого для расчета с использованием банковской карты (не применяется для счетов, открываемых в рамках договора комплексного обслуживания); с банковского счета №1; во всех остальных банковских счетов заемщика, открытых в Банке, за исключением счетов, открытых в системе «ВТБ-Онлайн», и счетов, открытых в филиалах (филиал Банка или совокупность офисов Банка в Москве и Московской области), а также в дополнительных и операционных офисах филиалов, отличных от филиала предоставления Кредита» (п.4).

В соответствии с [частью 1 статьи 196](https://internet.garant.ru/#/document/12128809/entry/1961) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации при принятии решения суд оценивает доказательства, определяет, какие обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения дела, установлены, и какие обстоятельства не установлены, каковы правоотношения сторон, какой закон должен быть применен по данному делу и подлежит ли иск удовлетворению.  
 Согласно Выписке по счету истца №\*, открытому 25.11.2013 года произошло перечисление средств 15.08.2022 на счет №\* размере 82 000 рублей (л.д.48).

15.08.2022 года сумма в размере 50500 рублей и 31310 рублей переведены со счета/карты №489347047\*\*\*1138 на счет/карту 220029052\*\*\*8584 (л.д.48).

Далее, согласно Выписке по счету №\*, открытому 06.11.2018 на имя истца Барсуковой В.Н. на карту/счет \* 15.08.2022 в 13:06:40 произведен перевод денежных средств в размере 50 000 рублей, а в этот же день – 15.06.2022 в 13:07:55 на этот же счет со счета №\* осуществлен перевод в размере 31 000 рублей (л.д. 56 – оборот).

Таким образом, со счета №\* открытого на имя истца 15.08.2022 года произошло списание денежных средств на сумму 82 000 рублей на счет №\*, открытый для предоставления кредита, в этот же день со счета истца №\* на карту/счет \*, открытый на имя Эльмендеевой Виктории Сергеевны, \* года рождения, произведен перевод денежных средств в размере 50 000 рублей и 31 000 рубль.

По факту снятия денежных средств со счета 15.08.22 года в сумме 50 500 рублей и 31 310 рублей истец обратилась с обращением в ВТБ -24, которое зарегистрировано под номером R-9441059 от 17.08.2022 (л.д.10).

Как следует из претензии истца о факте хищения денежных средств она своевременно сообщила на горячую линию банка в течение получаса с момента совершения хищения, а также 16.08.2022 года обратилась в полицию (л.д.18).

Согласно ответу банка ВТБ (ПАО) оспариваемая операция перевода средств с карты истца была подтверждена SMS – кодом, направленный на доверенный номер телефона (л.д.19).

Судом также установлено, что с целью привлечения виновных лиц к ответственности, Барсукова В.Н. обратилась в ОМВД России по г. Когалым с соответствующим заявлением.

По результатам процессуальной проверки по заявлению истца было принято решение об отказе в возбуждении дела, поскольку не имеется основания для возбуждения уголовного дела за отсутствием события преступления, так как какой либо ущерб причинен не был, умысел лица который осуществлял звонок не установлен (Постановление от 26.08.2022 года) (л.д.7-8).

Согласно ответу, предоставленному Банком ВТБ (ПАО) от 19.01.2024 года следует, что на имя клиента Барсуковой Валентины Николаевны подключена услуга «ВТБ-Онлайн», контактный мобильный телефон для получения смс-кодов: (925)772-15-37. Протокол сеансов связи с использованием системы «ВТБ-Онлайн» и СМС – сообщения Банк прилагает (л.д.186).

Как следует из информации, предоставленной на DVD – диске:

-id – 445752683145094013; дата начала - 15.08.2022 13:09:06; система - сервис отправки PUSH по НТТР; тип - PUSH сообщение по НТТР; канал доставки - MFMS Service Provider; подпись – VTB; адрес – 79088843002; текст – в целях безопасности ваших средств операции по карте/счету ограничены. Для снятия ограничений позвоните в банк по номеру, указанному на оборотной стороне;

- id – 445752562079331709; дата начала - 15.08.2022 13:01:35; система - сервис отправки PUSH по НТТР; тип - код подтверждения; канал доставки - MFMS Service Provider; подпись – VTB; адрес – 79088843002; текст – перевод между своими счетами 82 000,00 RUB на номер 408\*0308. Никому не сообщайте этот код: 103665;

- id 445752056884926532; дата начала - 15.08.2022 12:30:13; система - сервис отправки PUSH по НТТР; тип – PUSH сообщение по НТТР; канал доставки - MFMS Service Provider; подпись – VTB; адрес – 79088843002; текст – 135322 – корд для оформленеия онлайн-заявки на кредит наличными. Никому не сообщайте его. Если вы не оставляли онлайн-заявку, проигнорируете данное сообщение (л.д. 188).

В соответствии с ч.15 ст.[9](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-14112002-n-161-fz-o/glava-ii/statia-9/) Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" в случае, если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по уведомлению клиента - физического лица о совершенной операции в соответствии с частью 4 настоящей статьи и клиент - физическое лицо направил оператору по переводу денежных средств уведомление в соответствии с частью 11 настоящей статьи, оператор по переводу денежных средств должен возместить клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления клиентом - физическим лицом уведомления. В указанном случае оператор по переводу денежных средств обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента - физического лица.  
 Истец в своем исковом заявлении ссылался на то, что с ее карты пытались снять деньги и предложила произвести отмену списания по кредитной карте 0590 на сумму 81 810 рублей, обратилась в Банк ВТБ (ПАО) с требованием вернуть незаконно снятые 15.08.2022 года денежные средства с ее счета 50 500 рублей и 31 310 рублей, нвовь был получен отказ.

Часть 9 ст. [8](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-14112002-n-161-fz-o/glava-ii/statia-8/) Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" закрепляет право клиента отозвать свое распоряжение о переводе денежных средств до наступления безотзывности перевода в порядке, установленном законодательством и договором с оператором электронных денежных средств. Аналогичное правило содержится в Положении о правилах осуществления перевода денежных средств, утвержденном Банком России 19.06.2012 N 383-П, в п. 2.14 которого указано, что отзыв распоряжения клиента осуществляется до наступления безотзывности перевода денежных средств.

Понятие безотзывности перевода денежных средств дано в Федеральном законе от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", в п. 14 ст. 3 которого закреплено, что безотзывность перевода денежных средств - это его характеристика, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени.

Определение момента наступления безотзывности перевода денежных средств зависит от того, какие денежные средства переводятся – электронные или наличные (безналичные).  
 В отношении перевода безналичных денежных средств действует правило, закрепленное в ч. 7 ст. [5](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-14112002-n-161-fz-o/glava-i/statia-5/) Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов или федеральным законом, безотзывность перевода денежных средств наступает либо с момента списания денежных средств с банковского счета плательщика, либо с момента предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета.  
 В отношении перевода электронных денежных средств действует правило, установленное частями 10,15 ст. [7](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-14112002-n-161-fz-o/glava-i/statia-7/) Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", в соответствии с которыми перевод электронных денежных средств, за исключением случаев, предусмотренных частью 9.1 статьи 9 настоящего Федерального закона, осуществляется путем одновременного принятия оператором электронных денежных средств распоряжения клиента, уменьшения им остатка электронных денежных средств плательщика и увеличения им остатка электронных денежных средств получателя средств на сумму перевода электронных денежных средств либо в срок, предусмотренный частью 11 настоящей статьи. Перевод электронных денежных средств становится безотзывным и окончательным после осуществления оператором электронных денежных средств действий, указанных в части 10 или 11 настоящей статьи.  
 Учитывая указанные выше обстоятельства, требования закона, получив распоряжение на списание электронных денежных средств, банк провел идентификацию клиента, с момента подтверждения кода, операция стала безотзывной, банк произвел перечисление денежных средств. Следовательно, дальнейшие действия истца в виде обращения к ответчику с заявлением о блокировке операции не могли привести к остановке перевода денежных средств. То есть обращение истца в банк состоялось после того, как ей были разглашены сведения третьим лицам (т.е. уже после того как произошло подтверждение электронного перевода, а значит наступил безотзывный период).  
 В соответствии с п. 3 ст. [1 ГК РФ](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast1/razdel-i/podrazdel-1/glava-1/statia-1/), оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе, в получении необходимой информации.  
 С учетом вышеизложенных обстоятельств, при списании денежных средств со счета истца, банк исходил из добросовестности и соответствующего поведения истца, ожидаемого от нее как владельца банковской карты.  
 При таких данных суд приходит к выводу, что совершение оспариваемых операций стало возможно вследствие нарушения истцом условий договора, заключенного с банком, разглашения истцом конфиденциальной информации, что в силу ч. 15 ст. [9](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-14112002-n-161-fz-o/glava-ii/statia-9/) Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" само по себе является основанием для отказа в удовлетворении заявленных требований.

Мировой судья не принимает предоставленную истцом детальную расшифровку (л.д.6), поскольку установить, на какой номер телефона осуществлялись звонки, не представляется возможным.  
 Доводы истца о том, что ответчик не проявил должной осмотрительности, не обеспечил достаточный уровень безопасности программного обеспечения, не уведомил клиента об операции, ненадлежащим образом исполнял свои обязанности по договору, не состоятельны, поскольку опровергаются приведенными выше доказательствами, из которых следует, что при совершении оспариваемой операции были использованы реквизиты банковских карт истца, а также одноразовые пароли в виде SMS-сообщения на мобильный телефон истца (л.д.188). Указанные SMS-сообщения содержали информацию о подтверждаемых операциях и суммы платежей. Пароли были корректно введены в системе, тем самым подтверждено совершение перевода, в связи с чем, у банка не имелось оснований для отказа в проведении операций. Введение одноразового пароля является для банка распоряжением на проведение операции. Поскольку истец нарушила условия использования карты, самостоятельно передала конфиденциальную информацию третьим лицам, возникли негативные последствия в виде незаконных действий третьих лиц, которые похитили денежные средства, при этом вина банка представленными доказательствами не подтверждена, а потому отсутствуют правовые основания для удовлетворения требований о взыскании убытков в размере 81 810 (восемьдесят одна тысяча восемьсот десять) рублей 00 копеек.Руководствуясь статьями 56, 167, 194-198, 199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, мировой судья

РЕШИЛ:

в удовлетворении исковых требований Барсуковой Валентины Николаевны к Банку ВТБ Публичное акционерное общество, третье лицо Эльмендеева Виктория Сергеевна не заявляющего самостоятельных требований, о защите прав потребителей отказать.

Вещественное доказательство – три DVD диска – хранить при деле.

Решение может быть обжаловано в течение одного месяца в Когалымский городской суд с подачей апелляционной жалобы через мирового судью судебного участка № 1 Когалымского судебного района Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

Мотивированное решение изготовлено 05.04.2024 года.

Мировой судья подпись Н.В.Олькова

Подлинник находится в материалах гражданского дела №2-1-1701/2024