

**ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ**  
Именем Российской Федерации

04 декабря 2015 года

г. Семёнов

Суд в составе председательствующего мирового судьи судебного участка № 3 Семеновского судебного района Нижегородской области Полуниной О.Ю.

при секретаре Сохиной О.А.,

с участием истца

третьего лица

представителя третьего лица ООО «\_\_\_\_\_» по доверенности Оленевой Е.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску \_\_\_\_\_ к Публичному акционерному обществу «\_\_\_\_\_» о защите прав потребителей,

**УСТАНОВИЛ:**

\_\_\_\_\_ обратился в суд с иском к Публичному акционерному обществу «\_\_\_\_\_» о взыскании денежных средств, списанных с его счета № \_\_\_\_\_, в общей сумме \_\_\_\_\_ рублей и комиссию в размере \_\_\_\_\_ рублей, компенсации морального вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в размере 50% от присужденной суммы, а также взыскания судебных расходов по оплате юридических услуг в размере \_\_\_\_\_ рублей. В обоснование иска \_\_\_\_\_ указал, что он является держателем дебетовой карты ПАО \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ системы MasterCard сроком действия до 04.2018 года, на которую ему ежемесячно поступает заработная плата. 17 июля 2014 года по выданной карте ему была оформлена дополнительная услуга «Мобильный банк» на телефон № \_\_\_\_\_ оператора сотовой связи ООО «\_\_\_\_\_». 09 июня 2015 года он, безрезультатно ожидая sms-уведомления о переводе денежных средств на банковскую карту, переставил сим-карту в другой телефон, поскольку подумал о неполадках в мобильной сети. В результате чего он обнаружил, что с карты списаны без его уведомления и согласия денежные средства в сумме 19395,03 рубля. Данные денежные средства со счёта банковской карты он не снимал, и снимать не разрешал, в том числе и посредством услуги «мобильный банк», карта находилась у него, ПИН-код от карты никому не сообщал и её не терял. О несанкционированном списании денежных средств он сообщил сотрудникам Дополнительного офиса № \_\_\_\_\_ ПАО \_\_\_\_\_ 10 июня 2015 года и заблокировал карту. В тот же день он обратился с претензией о возврате денежных средств в \_\_\_\_\_, однако в удовлетворении требований о возврате денежных средств было отказано. 10 июня 2015 года он обратился в отдел полиции с заявлением о несанкционированном списании с дебетовой карты денежных средств. 22 июня 2015 года по

данному факту было возбуждено уголовное дело № 4206 по признакам преступления, предусмотренного ст. 158 ч.2 п.«в» УК РФ. Однако, 22 августа 2015 года предварительное следствие по данному уголовному делу было приостановлено в связи с тем, что установить лиц, совершивших данное преступление, не представилось возможным. Считает, что ответчик ненадлежащим образом обеспечил безопасность предоставляемых услуг, что привело к несанкционированному снятию денежных средств с его банковской карты неустановленными лицами. Полагает, что согласно положению ст. 9 ФЗ «О национальной платежной системе» ответчик обязан возместить сумму операции, которая была совершена без согласия истца, вместо этого ответчик уклонился от проведения расследования по претензии, ограничившись формальным ответом. Материалы проверки по заявлению, поданным им в отдел полиции, доказывают факт того, что им не допущено каких-либо нарушений при использовании карты, поскольку с достоверностью установлены даты, суммы, порядок списания денежных средств и номера банковских карт, на которые сумма, указанная в исковом заявлении в размере \_\_\_\_\_ рубля, была переведена, а также удержана комиссия в размере \_\_\_\_\_ рубля. Считает, что снятие денежных средств с банковской карты неустановленным лицом, нарушает его права как потребителя, так как ответчик ПАО \_\_\_\_\_ не обеспечил сохранность денежных средств на счете, не предотвратил причинение вреда имуществу потребителя, допустил ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору банковского счета. В связи с чем, несанкционированно списанные со счёта денежные средства подлежат взысканию с ответчика на основании ст.ст.845, 847, 854 Гражданского кодекса Российской Федерации. Кроме этого, в результате противоправных действий ответчика ему и его семье были причинены нравственные страдания, выразившиеся в том, что он имеет троих несовершеннолетних детей, его жена находится в отпуске по уходу за ребенком, и его заработная плата является единственным доходом для семьи. В связи с данными событиями им пришлось брать деньги в долг у знакомых. На фоне данных событий у его жены произошел нервный срыв. Кроме того, он потратил много усилий и времени на разбирательства с Банком, на возбуждение уголовного дела по поводу хищения денежных средств, сбор различных документов. Ему пришлось неоднократно отпрашиваться с работы, что тоже создало мне большие неудобства. Причинённый моральный вред он оценивает в \_\_\_\_\_ рублей. Кроме того, полагает, что на основании ч.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», п.46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам «О защите прав потребителей» с ответчика ПАО \_\_\_\_\_ подлежит взысканию штраф в пользу истца в размере 50% от присужденной суммы за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

В судебном заседании истец

доводы, изложенные в исковом заявлении, поддержал в полном объеме, исковые требования уточнил и просил суд взыскать с Публичного акционерного общества в свою пользу денежные средства, незаконно списанные с его счета № xxxx xxxx, в размере рублей, комиссию в размере рублей, компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в размере 50% от присужденной суммы, а также судебные расходы по оплате юридических услуг в размере рублей.

Представитель ответчика Публичного акционерного общества в судебное заседание не явился, хотя был извещен своевременно и надлежащим образом о дате, времени и месте проведения судебного заседания. Ходатайств об отложении рассмотрения дела от ответчика в суд не поступало, суду он также не сообщил об уважительных причинах неявки.

В соответствии со ст. 233 ГПК РФ в случае неявки в судебное заседание ответчика, извещенного о времени и месте судебного заседания, не сообщившего об уважительных причинах неявки и не просившего о рассмотрении дела в его отсутствие, дело может быть рассмотрено в порядке заочного производства. В случае если явившийся в судебное заседание истец не согласен на рассмотрение дела в порядке заочного производства, суд откладывает рассмотрение дела и направляет ответчику извещение о времени и месте нового судебного заседания.

Истец в судебном заседании выразил согласие на рассмотрение дела в порядке заочного производства.

Учитывая вышеизложенное, суд в силу ст. 233 ГПК РФ считает возможным рассмотреть дело в порядке заочного производства.

Третье лицо не возражала против удовлетворения исковых требований о защите прав потребителей. Суду пояснила, что она является владельцем телефонного номера оператора сотовой связи ООО, на который её супруг оформил дополнительную услугу «Мобильный банк». Ни она, ни её муж заявок на списание денежных средств с зарплатной карты посредством мобильного банка не отправляли.

Представитель третьего лица ООО < > Оленева Е.А., действующая на основании доверенности от 22 июня 2015 года, возражала против удовлетворения исковых требований о защите прав потребителей. Суду пояснила, что из материалов дела следует, что между истцом и ПАО < > заключен договор о выпуске и обслуживании банковской карты, на основании которого истцу выдана дебетовая банковская карта и подключена услуга «Мобильный банк» на указанный истцом номер мобильного телефона. При этом данный абонентский номер с даты активации и по

сей день оформлен не на истца, а на третье лицо, договор с которым не может быть предоставлен в силу статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», так как содержит персональные данные в отношении данного абонента. Услуга «Мобильный банк» не предоставляется ООО «\_\_\_\_\_» и не является дополнительной услугой, предоставляемой в рамках договора на оказание услуг связи. Как следствие, данная услуга не может быть подключена/отключена к сим - карте непосредственно оператором связи. Как и прочие операторы связи, ООО «\_\_\_\_\_»

не получает информацию о привязке абонентского номера к банковским услугам и картам. Услуга «Мобильный банк» реализована и продвигается ПАО «\_\_\_\_\_» самостоятельно, предназначена для клиентов банка. Посредством указанной услуги клиент банка получает дистанционный доступ к своим счетам по номеру мобильного телефона, содержащегося в базе данных банка. «Привязка» мобильного номера к услуге «Мобильный банк» осуществляется банком по заявлению клиента, ООО \_\_\_\_\_ не имеет технической возможности для списания

денежных средств с банковских карт абонентов и не отслеживает движение денежных средств по ним. Ответственность за совершение операций по счету клиента несет Сбербанк. Распоряжение клиента подтверждается по смс - сообщениям по указанному клиентом номеру телефона (п. 7.14, 7.15 Условий). Распоряжения на списание денежных средств отправлялись с номера \_\_\_\_\_. Таким образом, полагает, что

истцом не представлено доказательств того, что отправка команды на перечисление средств не была произведена непосредственно им самим, владельцем номера или третьими лицами. Результаты проверки телефона истца на наличие вредоносных программ к исковому заявлению не приложены. При этом истец самостоятельно несет ответственность за исправность и безопасность программного обеспечения электронных устройств истца, вследствие неисправности которых (наличия вредоносных программ) могла произойти отправка ими команды на перечисление средств, а также ответственность за сохранность устройств от доступа третьих лиц, которыми также могла быть отправлена данная команда. В связи с этим считает, что требования истца не подлежат удовлетворению.

Представитель третьего лица Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области в Семеновском, Варнавинском, Воскресенском, Краснобаковском районах Захарова Л.В., действующая на основании доверенности №46 от 17 марта 2015 года, в судебное заседание не явилась, хотя была извещена своевременно и надлежащим образом о дате, времени и месте проведения судебного заседания. Сведения о причинах неявки ею в судебное заседание не были представлены.

В соответствии с ч.3 ст.167 ГПК РФ суд полагает возможным рассмотреть дело в отсутствие представителя третьего лица

Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области в Семеновском, Варнавинском, Воскресенском, Краснобаковском районах.

Из представленного представителем третьего лица Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области в Семеновском, Варнавинском, Воскресенском, Краснобаковском районах Захаровой Л.В. отзыва на исковое заявление следует, что списание денежных сумм со счета Истца без его распоряжения свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанной банком услуги. Ответчиком не доказано, что недостатки по оказанию услуги возникли вследствие нарушения потребителем правил использования или хранения банковской карты или непреодолимой силы. Следовательно, Истец вправе предъявлять Ответчику требования о взыскании с Ответчика денежных средств, списанных со счета. Кроме этого, в соответствии со ст.15 Закона о защите прав потребителей истец вправе предъявлять Ответчику требования о взыскании компенсации морального вреда за нарушение прав потребителя, а в соответствии с пунктом 1 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей продавец несет ответственность, предусмотренную законом или договором. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф, в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Установив юридические значимые обстоятельства, огласив письменные материалы дела и дав оценку собранным по делу доказательствам в их совокупности по своему внутреннему убеждению, основанному на их всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании, суд приходит к следующему выводу.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации", пунктом 1 статьи 1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги), возникающие правоотношения регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Положением Центрального Банка Российской Федерации от 24.12.2004 N 266-П "Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с их использованием", в редакции Указаний ЦБ РФ от 21.09.2006 N 1725-У, от 23.09.2008 N 2073-У, от 15.11.2011 N 2730-У, от

10.08.2012 N 2862-У, предусматривается, что отношения с использованием кредитных карт регулируются договором банковского счета, внутренними правилами (условиями) кредитной организации по предоставлению и использованию банковских карт (пункты 1.10, 1.12).

В соответствии с пунктом 1 статьи 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.

Исходя из положений статьи 845 ГК РФ, определяющих права и обязанности сторон по договору банковского счета, банк, выдавший банковскую карту, обязан обеспечить сохранность денежных средств, размещенных на банковском счете.

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 (пункт 1 статьи 847 ГК Российской Федерации).

Клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление (пункт 2 данной статьи).

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 (пункт 2 статьи 160), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом (пункт 3 названной статьи).

В соответствии со статьей 848 ГК Российской Федерации 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.

В силу статьи 854 ГК Российской Федерации 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 с пунктами 1.5, 1.8, 1.14, 2.9, 2.10 Положения об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с их использованием, клиенты могут осуществлять операции с использованием платежной карты посредством кодов, паролей в рамках процедур их ввода, применяемых в качестве аналога собственноручной подписи.

Конкретные условия предоставления денежных средств для расчетов по операциям, совершаемым с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, порядок возврата предоставленных денежных средств, порядок документального подтверждения предоставления и возврата денежных средств могут определяться в договоре с клиентом.

Пунктом 1.14 Положения предусматривается, что при выдаче платежной карты, совершении операций с использованием платежной карты кредитная организация обязана идентифицировать ее держателя в соответствии с пунктом 1 статьи 7 Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" в порядке, установленном Положением Банка России от 19.08.2004 N 262-П в редакции Указаний Банка России от 14.09.2006 N 1721-У, от 10.02.2012 N 2785-У, от 21.01.2014 N 3179-У "Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации".

В пункте 3.3 Положения ЦБ РФ от 19.08.2004 N 262-П "Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" отмечено, что при совершении сделок с использованием платежных (банковских) карт идентификация осуществляется на основе реквизитов платежной (банковской) карты, а также кодов (паролей).

Кроме этого, согласно ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" определено, что до заключения с клиентом договора об использовании электронного средства платежа оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента об условиях использования электронного средства платежа, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования электронного средства платежа (ч. 3). В случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции (ч. 11). После получения оператором по переводу денежных средств уведомления клиента в соответствии с частью 11 настоящей статьи оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента

после получения указанного уведомления (ч. 12). В случае, если оператор по переводу денежных средств не исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции в соответствии с частью 4 настоящей статьи, оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован и которая была совершена без согласия клиента (ч. 13). В случае, если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции в соответствии с частью 4 настоящей статьи и клиент не направил оператору по переводу денежных средств уведомление в соответствии с частью 11 настоящей статьи, оператор по переводу денежных средств не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента (ч. 14). 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 (ч. 15).

Из системного анализа приведенных правовых норм следует, что обязанность по возврату суммы операции лежит на операторе в случае не информирования клиента о совершенной им операции, совершения операции без согласия клиента, не направления клиентом оператору уведомления о проведенной операции средств без его согласия, не предоставления доказательств нарушения клиентом порядка использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без его согласия.

В судебном заседании установлено, что \_\_\_\_\_ является держателем дебетовой карты ПАО «\_\_\_\_\_» системы MasterCard сроком действия до 04.2018 года, на которую ему ежемесячно поступает заработная плата. 17 июля 2014 года по выданной карте была оформлена дополнительная услуга «Мобильный банк» на телефон № \_\_\_\_\_ оператора сотовой связи ООО «\_\_\_\_\_».

09.06.2015 года \_\_\_\_\_ было обнаружено, что с карты без уведомления и его согласия списаны денежные средства в сумме \_\_\_\_\_ рублей и комиссия в размере \_\_\_\_\_ рублей, а всего на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей. Кроме этого, как следует из объяснений истца смс – запросы о списании денежных средств на дисплее его телефона не отражались. О том, что с его карты списаны денежные средства, он узнал только 09 июня 2015 года. Факт списания денежных средств с карты истца подтверждается выпиской из карты, а также ответом ответчика на претензию

., согласно которым спорные операции были проведены за период с 30 мая 2015 года по 04 июня 2015 года на основании смс – распоряжений, поступивших в Банк в рамках услуги «мобильный банк».

Из объяснений истца следует, что указанные денежные средства со счета банковской карты он не снимал и снимать не разрешал, в том числе и посредством услуги «мобильный банк», карта находилась у истца, PIN-код от карты он никому не сообщал и не терял. 10.06.2015 года, а именно на следующий день после обнаружения неправомерного списания денежных средств, истец сообщил сотрудникам Дополнительного офиса

ПАО

о несанкционированном списании денежных средств и заблокировал карту. В этот же день он обратился с претензией о возврате денежных средств в банк, но в удовлетворении заявленных требований ему было отказано.

10.06.2015 года Истец обратился в отдел полиции с заявлением о несанкционированном списании с дебетовой карты денежных средств. По данному заявлению 22 июня 2015 года было возбуждено уголовное дело № 123456 по признакам преступления, предусмотренного ст.158 ч.2 п. «в» УК РФ. Однако впоследствии предварительное следствие по возбужденному уголовному делу 22.08.2015 года было приостановлено в связи с тем, что установить лиц, совершивших данное преступление, не представилось возможным.

Детализация услуг сотового оператора ООО «ПАО», представленная в материалы дела, подтверждает отправление банком соответствующих СМС сообщений на телефон истца.

В соответствии со статьей 309 ГК Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов.

Принцип ответственности банка как субъекта предпринимательской деятельности на началах риска закреплен в пункте 3 статьи 401 ГК Российской Федерации.

В силу пункта 3 статьи 401 ГК Российской Федерации лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

Владелец карты - физическое лицо несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства только при наличии своей вины по основаниям, установленным частью 1 статьи 401 ГК Российской Федерации.

Аналогичные основания ответственности и условия освобождения от ответственности предусмотрены статьями 13, 14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

В пункте 21 Постановления Пленумов Верховного Суда Российской Федерации и Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 08.10.1998 N 13/14 указывается, что необоснованным списанием денежных средств с расчетного счета клиента является списание, произведенное в сумме, большей, чем предусмотрено платежным документом, а также списание без соответствующего платежного документа либо с нарушением требований законодательства.

Предусмотренные Условиями использования банковских карт ОАО "..." условия об ответственности держателя карты, сами по себе не освобождает банк от установленной законом обязанности обеспечить надлежащую защиту от несанкционированного доступа к денежным средствам на счете держателя карты, а также не исключают применение предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" правил, регулирующих основания ответственности и условия освобождения банка от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение этой обязанности.

Исходя из того, что обязательства банка в договорных отношениях с истцом связаны с осуществлением банком предпринимательской деятельности, в силу пункта 3 статьи 401 ГК Российской Федерации он отвечает за ненадлежащее исполнение обязательств независимо от вины.

Доводы истца о том, что ответчик не обеспечил надлежащую защиту размещенных на счете денежных средств, ничем в судебном заседании не опровергнуты.

В соответствии со статьей 7 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" 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 части 3 указанной статьи, если для безопасности использования услуги необходимо соблюдать специальные правила, исполнитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на услугу, а лицо, непосредственно оказывающее услуги, обязано довести эти правила до сведения потребителя.

В соответствии с преамбулой Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" недостатком услуги признается ее несоответствие обязательным требованиям или условиям договора. При оказании услуги исполнитель обязан обеспечить безопасность процесса ее оказания. Обязанность исполнителя обеспечить оказание услуги, соответствующей договору, следует и из пункта 1 статьи 4 названного закона.

В письме Центрального Банка РФ от 07.12.2007 N 197-Т "О рисках при дистанционном банковском обслуживании" кредитным организациям указывается на необходимость распространения предупреждающей информации для своих клиентов о возможных случаях неправомерного получения персональной информации пользователей путем дистанционного банковского обслуживания, в частности, включать в состав такой информации описание приемов неправомерного получения кодов персональной идентификации клиентов и информации о банковских картах.

Аналогичные разъяснения о мерах безопасного использования банковских карт содержатся в письмах Центрального Банка Российской Федерации от 02.10.2009 N 120-Т, от 22.11.2010 N 154-Т.

Данные о том, что истец был предупрежден банком обо всех рисках, возникающих в связи с высоким уровнем доступности информации по такой карте, включая возможность использования средств находящихся на счете карты и неправомерных действиях третьих лиц, с использованием карты, а также ему разъяснены способы минимизации указанных рисков, судом не установлены, и в деле отсутствуют.

В силу положений пунктов 1, 3, 5 статьи 14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" вред, причиненный имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению исполнителем. Исполнитель освобождается от ответственности если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

Наличие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые согласно части 3 статьи 401 ГК Российской Федерации признаются основаниями для освобождения от ответственности лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, судами не установлено.

В силу статьи 1095 ГК Российской Федерации ущерб, причиненный имуществу гражданина вследствие недостатков услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации об услуге, подлежит возмещению исполнителем.

В соответствии со статьей 15 ГК Российской Федерации лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Как следует из пункта 2 данной статьи, под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Согласно разъяснениям, данным в пункте 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении

судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на исполнителе.

Списание денежных сумм со счета истца без его распоряжения свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанной банком услуги.

Таким образом, ответчик должен был доказать, что недостатки по оказанию услуги возникли вследствие нарушения потребителем правил использования или хранения банковской карты или непреодолимой силы. Доказательств того, что банковская карта истца во время несанкционированного списания денежных средств с его банковского счета была в распоряжении третьих лиц по его поручению, в нарушение положений ст. 56 ГПК РФ, ответчиком суду не представлено.

Исходя из принципа добросовестности, закрепленного в статье 10 ГК Российской Федерации, действия гражданина-потребителя, выступающего стороной в договоре, связанном с оказанием ему услуг банком, считаются добросовестными, пока не доказано иное.

Данные, свидетельствующие о том, что пластиковая карта выбывала из обладания истца либо реквизиты карты стали известны третьему лицу по вине самого истца вследствие нарушения им правил использования карты, что повлекло несанкционированное списание денежных средств банком, судом не установлены.

Списание денежных средств со счета истца в сумме в сумме рублей и комиссия в размере рублей, а всего на общую сумму рублей произведено не только не по поручению истца, но и вопреки его воли, поскольку сразу же после обнаружения списания денежных средств (09 июня 2015 года), на следующий день (10 июня 2015 года) обратился с претензией о возврате денежных средств в а также в этот же день, то есть 10.06.2015 года, Истец обратился в отдел полиции с заявлением о несанкционированном списании с дебетовой карты денежных средств, в результате чего было возбуждено уголовное дело № по признакам преступления, предусмотренного ст.158 ч.2 п. «в» УК РФ.

С учетом изложенного, суд приходит к выводу, что списание денежных средств со счета истца стало возможным в результате не обеспечения ответчиком технической защищенности банковской карты.

Учитывая вышеизложенные обстоятельства по делу, а также вышеприведенные нормы действующего законодательства, суд приходит к выводу, что доводы представителя третьего лица ООО «Оленевой Е.А. в той части, что истцом не представлено доказательств того, что отправка команды на перечисление средств не была произведена непосредственно им самим, владельцем номера или третьими лицами; результаты проверки телефона истца на наличие вредоносных программ к исковому заявлению не приложены; при этом истец самостоятельно несет

ответственность за исправность и безопасность программного обеспечения электронных устройств истца, вследствие неисправности которых (наличия вредоносных программ) могла произойти отправка ими команды на перечисление средств, а также ответственность за сохранность устройств от доступа третьих лиц, которыми также могла быть отправлена данная команда, не содержат правовой аргументации, а поэтому подлежат отклонению как несостоятельные.

Как следует из установленных судом обстоятельств дела, денежные средства, поступившие на карточный счет, являются заработной платой истца, перечисленной работодателем.

Денежные средства, полученные истцом в качестве заработной платы, предоставлены ему в качестве средств к существованию и являются его собственностью. Согласно статье 1 Протокола N 1 к Конвенции о защите прав человека и основных свобод каждое физическое или юридическое лицо имеет право на уважение своей собственности. Никто не может быть лишен своего имущества иначе как в интересах общества и на условиях, предусмотренных законом и общими принципами международного права.

При таком положении требования истца о возврате неправомерно списанной с его счета денежной суммы являются обоснованными и подлежащими удовлетворению.

Следовательно, с \_\_\_\_\_ акционерного общества  
в пользу \_\_\_\_\_ подлежат взысканию  
денежные средства в размере \_\_\_\_\_ рублей, комиссия в размере \_\_\_\_\_  
рублей, а всего на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей.

Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

заявлены иски о взыскании с  
Публичного акционерного общества \_\_\_\_\_ компенсации  
морального вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей. Разрешая иски, суд приходит к выводу, что данные требования с учетом установленных обстоятельств по делу и требований ст. ст. 151, 1099-1101 ГК РФ подлежат частичному удовлетворению. В судебном заседании установлено, что в результате действий ответчика \_\_\_\_\_ были причинены нравственные страдания, а именно: он переживал по поводу произошедшего, поскольку имеет троих несовершеннолетних детей, его

жена находится в отпуске по уходу за ребенком, и его заработная плата является единственным доходом для семьи. В связи с данными событиями им пришлось брать деньги в долг у знакомых. Кроме того, он потратил много усилий и времени на разбирательства с Банком, на возбуждение уголовного дела по поводу хищения денежных средств, сбор различных документов. Ему пришлось неоднократно отпрашиваться с работы, что тоже создало большие неудобства. Однако разумной и справедливой в данном случае суд считает компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей. В удовлетворении остальной части исковых требований \_\_\_\_\_ к Публичному акционерному обществу \_\_\_\_\_, в части взыскания компенсации морального вреда в сумме \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_), следует отказать.

В соответствии с ч.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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Как разъяснено в п.46 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 года N 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 (пункт 6 статьи 13 Закона).

Таким образом, на основании вышеизложенного суд считает, что с ответчика подлежит взысканию штраф в пользу истца за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в размере \_\_\_\_\_ рублей, исходя из следующего расчета:  $(\_\_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_\_) \cdot \_\_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_\_ \text{ рублей}$ .

Согласно материалам дела Истец уплатил за оказанные ему юридические услуги \_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается квитанцией серии НК № \_\_\_\_\_ от 02.11.2015 года.

Право на квалифицированную юридическую помощь закреплено в ст. 48 Конституции РФ. В соответствии со ст. 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя.

Учитывая требование разумности, сложность дела, объем оказанной правовой помощи, суд считает необходимым взыскать с Ответчика в пользу Истца расходы за юридические услуги в сумме \_\_\_\_\_ рублей.

В соответствии со 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.

Таким образом, с ответчика подлежит взысканию в пользу бюджета администрации городского округа Семёновский Нижегородской области государственная пошлина в размере \_\_\_\_\_ рублей, из которых \_\_\_\_\_ рублей – за требования имущественного характера и \_\_\_\_\_ рублей за компенсацию морального вреда.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 103, 233 - 235 ГПК РФ, суд

#### РЕШИЛ:

Исковые требования \_\_\_\_\_ к  
Публичному акционерному обществу \_\_\_\_\_ о защите прав  
потребителей удовлетворить частично.

Взыскать с Публичного акционерного общества \_\_\_\_\_ и» в  
пользу \_\_\_\_\_ денежные средства в размере  
\_\_\_\_\_ рублей, комиссию в размере \_\_\_\_\_ рублей, компенсацию  
морального вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей, штраф за  
несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований  
потребителя в размере \_\_\_\_\_ рублей, расходы за юридические услуги в  
сумме \_\_\_\_\_ рублей, а всего на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей.

В удовлетворении исковых требований \_\_\_\_\_ к Публичному акционерному обществу \_\_\_\_\_ и» в  
части взыскания компенсации морального вреда в сумме \_\_\_\_\_ рублей  
отказать.

Взыскать с Публичного акционерного общества \_\_\_\_\_  
в пользу бюджета администрации городского округа Семёновский  
Нижегородской области государственную пошлину в размере  
\_\_\_\_\_ рублей.

Разъяснить ответчику право подачи в суд, принявший заочное решение, заявление об отмене этого решения суда в течение семи дней со дня вручения ему копии этого решения.

Заочное решение суда может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в течение месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое

заявление подано, - в течение месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Председательствующий

подпись

О.Ю.Полунина

Копия верна. Мировой судья -

О.Ю.Полунина

В окончательной форме решение изготовлено 08 декабря 2015 года мировой судья - (О.Ю.Полунина)

Прошнуровано,  
пронумеровано и  
скреплено печатью  
на 8 листах

Мировой судья:

Полунина О.Ю.

Секретарь с. з.

Сочина О. А.