

**ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

24 апреля 2024 года

г. Киров

Ленинский районный суд г. Кирова в составе:
судьи Г. Е.С.,
при секретаре Ш. А.И.,
с участием истца П. Т.В. и ее представителя П. В.М.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-1747/2024 (43RS0001-01-2024-001021-13) по иску П. Т.
В. к ООО «ОЗОН Банк» о взыскании,

У С Т А Н О В И Л:

П. Т.В. обратилась в суд с иском к ООО "Озон Банк" о взыскании. В обоснование иска указала, что между истцом и ООО "ОЗОН Банк" был заключен базовый договор об использовании карты. 16.10.2023 в период времени с 18 час. 00 мин. до 19 час. 30 мин. неизвестным лицом обманным путем с карты истца ООО "ОЗОН Банк" несколькими перечислениями были списаны денежные средства в общей сумме 259845 руб. на валютный счет, открытый, якобы на имя истца. После списания статус платежа находился «в обработке». Истец, поняв, что ее обманули, около 20 час. 10 мин. 16.10.2023 пыталась дозвониться на горячую линию банка, однако никто не ответил. Истец написала в чат банка, сообщив о мошеннических операциях с просьбой приостановить перечисления с ее карты. Банк сообщил, что списание произошло не по вине банка, а по вине истца, в связи с чем банк не имеет возможности вернуть денежные средства. В 08 час. 30 мин. 17.10.2023 истец дозвонилась до оператора, который сообщил, что передал информацию в профильный отдел банка, рекомендовал обратиться в правоохранительные органы. В 10 час. 53 мин. 17.10.2023 истец повторно позвонила в банк, оператор сообщил, что информация была передана, нужно ожидать звонка, однако звонок от банка истцу не поступил. Истец обратилась в полицию с заявлением о совершении мошеннических действий, о чем также сообщила в чат банка. Затем истец вновь попросила банк приостановить операции по перечислению денежных средств, поскольку они находились в «обработке», однако банк ответил отказом. Ответчик, располагая информацией о хищении денежных средств в течение получаса с момента его совершения и неоднократных заявлений своего клиента о приостановке операций по его же счету, не принял никаких мер. Истец обратилась к финансовому уполномоченному с требованием о взыскании с банка денежных средств, в удовлетворении требований истцу было отказано. В ходе расследования уголовного дела по заявлению истца лицо, совершившее преступление, установлено не было. Просит взыскать с

ответчика денежные средства в размере 259845 руб., признать решение финансового уполномоченного незаконным.

В судебном заседании истец П. В.М. искивые требования поддержали, подтвердили обстоятельства, изложенные в исковом заявлении, дополнительно пояснили, что ответчик, как оператор по переводу денежных средств плательщика, получив от клиента П. Т.В. неоднократные уведомления (в чате банка и на горячей телефонной линии) о сделке, совершаемой без ее согласия, действуя добросовестно, разумно и справедливо должен был приостановить операцию, в том числе путем направления оператору по переводу денежных средств получателя уведомления, а оператор получателя должен был приостановить проведение операции, уведомив об этом оператора отправителя. Однако ответчик, несмотря на то, что платеж не являлся безотзывным и окончательным, не предпринял каких-либо мер к приостановке платежа, что в последующем привело к потере денежных средств клиентом. В сложившейся ситуации потребитель в силу действия (бездействия) ответчика в процессе оказания услуги не смог реализовать свое право на качественное оказание услуги, вследствие чего ему нанесен ущерб. Просили искивые требования удовлетворить.

Ответчик ООО «ОЗОН Банк» в судебное заседание не явился, извещен, о причинах неявки суд не уведомил, мотивированных возражений на иск не предоставил.

Третье лицо Финансовый уполномоченный С. Т.М. в судебное заседание не явилась, извещена, представила письменные объяснения на иск, просила рассмотреть дело в отсутствие.

Протокольным определением Ленинского районного суда г. Кирова от 05.03.2024 к участию в деле в качестве третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечены ПАО Сбербанк, Управление Роспотребнадзора по Кировской области.

Третье лицо ПАО Сбербанк в судебное заседание не явилось, извещено.

Третье лицо Управление Роспотребнадзора по Кировской области в судебное заседание не явилось, извещено, направило заключение по делу, просило рассмотреть без участия представителя.

С учетом мнения истца и его представителя, суд считает возможным рассмотреть дело в порядке заочного производства в отсутствие ответчика.

Выслушав объяснения истца и его представителя, исследовав письменные материалы дела, обзрев материалы уголовного дела № 12301330073001561 СУ УМВД России по г. Кирову, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст.ст.309, 310 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ) обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями

делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

Пунктом 1 ст.393 ГК РФ предусмотрено, что должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

В соответствии с п.1 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.

Согласно пункту 3 этой же статьи банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения права клиента распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

В п.1 и п.4 ст.847 ГК РФ установлено, 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. Договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и иными способами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160), кодов, паролей и других средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Как следует из содержания п.1 ст.854 ГК РФ, списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

В силу п.2, п.4 и п.5 ст.864 ГК РФ при приеме к исполнению платежного поручения банк обязан удостовериться в праве плательщика распоряжаться денежными средствами, проверить соответствие платежного поручения установленным требованиям, достаточность денежных средств для исполнения платежного поручения, а также выполнить иные процедуры приема к исполнению распоряжений, предусмотренные законом, банковскими правилами и договором. Прием платежного поручения к исполнению подтверждается банком в порядке, предусмотренном законом, банковскими правилами и договором. Платежное поручение может быть отозвано плательщиком до наступления момента безотзывности перевода денежных средств, определяемого в соответствии с законом.

В соответствии с п.7, п.10, п.11 ст.5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее — Закон о национальной платежной системе) если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов или федеральным законом, безотзывность

перевода денежных средств, за исключением перевода электронных денежных средств, наступает с момента списания денежных средств с банковского счета плательщика или с момента предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета. В случае, если плательщика средств и получателя средств обслуживают разные операторы по переводу денежных средств, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет оператора по переводу денежных средств, обслуживающего получателя средств, с учетом требований статьи 25 настоящего Федерального закона. При переводе денежных средств обязательство оператора по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика, перед плательщиком прекращается в момент наступления его окончательности.

В пунктах 10, 15 ст. 7 Закона о национальной платежной системе установлено, что 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.

В силу п.9.1 ст.9 Закона о национальной платежной системе, в случаях выявления оператором по переводу денежных средств операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, оператор по переводу денежных средств приостанавливает использование клиентом электронного средства платежа и осуществляет в отношении уменьшения остатка электронных денежных средств плательщика действия, предусмотренные частями 5.1 - 5.3 статьи 8 настоящего Федерального закона. При получении от клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения, указанного в пункте 2 части 5.2 статьи 8 настоящего Федерального закона, оператор по переводу денежных средств обязан незамедлительно возобновить использование клиентом электронного средства платежа. При не получении от клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения, указанного в пункте 2 части 5.2 статьи 8 настоящего Федерального закона, оператор по переводу денежных средств возобновляет использование клиентом электронного средства платежа по истечении двух рабочих дней после дня совершения им действий, предусмотренных частью 5.1 статьи 8 настоящего Федерального закона.

Согласно п.11.1 ст.9 Закона о национальной платежной системе при получении от клиента - юридического лица уведомления, указанного в части

11 настоящей статьи, после осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента оператор по переводу денежных средств, обслуживающий плательщика, обязан незамедлительно направить оператору по переводу денежных средств, обслуживающему получателя средств, уведомление о приостановлении зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств или увеличения остатка электронных денежных средств получателя средств (далее - уведомление о приостановлении) по форме и в порядке, которые установлены нормативным актом Банка России.

В п.11.2 ст.9 Закона о национальной платежной системе установлено, что в случае получения от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика, уведомления о приостановлении до осуществления зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств или увеличения остатка электронных денежных средств получателя средств оператор по переводу денежных средств, обслуживающий получателя средств, обязан приостановить на срок до пяти рабочих дней со дня получения такого уведомления зачисление денежных средств на банковский счет получателя средств в сумме перевода денежных средств или увеличение остатка электронных денежных средств получателя средств на сумму перевода электронных денежных средств и незамедлительно уведомить получателя средств в порядке, установленном договором, заключенным с получателем средств, о приостановлении зачисления денежных средств или увеличения остатка электронных денежных средств и необходимости представления в пределах указанного срока документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств или электронных денежных средств.

В соответствии с п.11.5 ст.9 Закона о национальной платежной системе в случае получения от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика, уведомления о приостановлении после осуществления зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств или увеличения остатка электронных денежных средств получателя средств оператор по переводу денежных средств, обслуживающий получателя средств, обязан направить оператору по переводу денежных средств, обслуживающему плательщика, уведомление о невозможности приостановления зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств или приостановления увеличения остатка электронных денежных средств получателя средств по форме и в порядке, которые установлены нормативным актом Банка России. Оператор по переводу денежных средств не несет ответственности перед клиентом за убытки, возникшие в результате надлежащего исполнения требований, предусмотренных частями 11.2 - 11.4 настоящей статьи.

В силу п.12 ст.9 Закона о национальной платежной системе, 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.

В судебном заседании установлено, что 08.04.2022 между П.Т.В. и ООО "ОЗОН Банк" был заключен базовый договор и договор об использовании карты «Ozon Карта».

В период с 08.04.2022 по 16.10.2023 истец являлась пользователем анонимного кошелька – неперсонифицированный (полностью) кошелек, который не прошел ни один из видов идентификации. Внутренний счет по учету электронных денежных средств № 40903 *****441. Также на имя истца был открыт внутренний счет по учету электронных денежных средств № 40914 *****1636, виртуальная карта ПС МИР № 22042 ****7676 (открыта 16.10.2023, закрыта 18.10.2023), виртуальная карта ПС МИР № 22042 ****6004.

16.10.2023 посредством Системы быстрых платежей Банка России на счет № 40914810*****1636 П.Т.В. зачислены денежные средства в общем размере 262000 руб.

16.10.2023 в период времени с 19:01:40 (Мск) по 19:15:25 (Мск) от имени П.Т.В. в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» инициирован перевод денежных средств шестью платежами (на суммы 48912 руб., 42798 руб., 47893 руб., 43817 руб., 46874 руб., 29551 руб.) на общую сумму 259845 руб., с использованием стороннего сервиса P2PCARD2 VOSKVA RU путем ввода реквизитов карты ПС МИР № 22042401****7676 и подтверждением совершения переводов при помощи технологии 3D-Secure.

Как указал истец, 16.10.2023 примерно в 20 час. 10 мин. (Мск) она попыталась связаться с ответчиком посредством телефона «горячей линии», однако никто не ответил.

После чего в 20 час. 57 мин. истец обратилась к ответчику посредством чата с сообщением о совершении в отношении нее мошеннических операций и с требованием отменить совершенные переводы денежных средств, также указала, что перевела денежные средства с карты ПАО Сбербанк на Карту ПС МИР № 22042401****7676 посредством СБП, а затем с этой карты в пользу третьих лиц.

В тот же день 16.10.2023 в 21:05 (Мск) Банк сообщил, что денежные средства с Ozon Карты уже списаны, и рекомендовал заблокировать Ozon Карту.

17.10.2023 истец обратилась в банк посредством телефонного звонка и посредством сообщения по электронной почте с сообщением о совершении в отношении нее мошеннических действий. В ходе телефонного разговора истец сообщила, что с ней связалось третье лицо с целью предложения работы, в процессе беседы была включена демонстрация экрана и под руководством третьего лица истец осуществляла переводы денежных средств, при этом, как полагала истец, с целью активации аккаунта для последующего получения П.Т.В. доходов.

По данному факту истец обратилась в правоохранительные органы, СУ УМВД России по г. Кирову возбуждено уголовное дело по признакам преступления, предусмотренного п. "в, г" ч. 3 ст. 158 УК РФ.

17.10.2023 истец признана потерпевшей по уголовному делу.

Как следует из объяснений П Т.В., 16.10.2023 ей (истцу) поступил звонок с неизвестного номера (891675114), девушка представилась Марией, пояснила, что звонит с предложением об удаленной работе, затем попросила перевести общение в формат видеоконференции приложения «Zoom». В ходе общения девушка попросила включить трансляцию экрана телефона истца, затем предложила работу по составлению таблиц и диаграмм, на что истец согласилась. Далее, девушка пояснила, что для начала П Т.В. нужно создать личный кабинет, а для этого необходимо движение по счету истца. Затем истцу поступил звонок с другого неизвестного номера (898112398), мужчина представился Александром, пояснил, что является финансовым аналитиком и поможет истцу создать аккаунт. Списание денежных средств с банковской карты истца произошло по просьбе лица, звонившего с номера 898112398, посредством перевода денежных средств с кредитной карты истца на дебетовую карту, а затем на Ozon Карту. После перевода денежных средств истец по указанию неизвестного лица создала два исходящих запроса, но в банке ООО «ОЗОН Банк» они не были подтверждены. Таким образом, денежные средства на общую сумму 259849 руб. были переведены мошенникам.

Как указано выше, П Т.В. незамедлительно обратилась в банк с заявлением о совершении в отношении нее мошеннических операций и с требованием блокировки переводов денежных средств с банковской карты, поскольку операции по переводу находились в режиме «обработки», однако, банк ей отказал, сославшись на то, что денежные средства с Ozon Карты уже списаны, и рекомендовал заблокировать Ozon Карту.

Согласно выписке, предоставленной банком, 16.10.2023 в 19:01:40 (Мск) был осуществлен перевод денежных средств в размере 48912 руб., в 19:03:30 (Мск) в размере 42798 руб., в 19:07:57 (Мск) в размере 47893 руб., в 19:09:52 (Мск) в размере 43817 руб., в 19:13:47 (Мск) в размере 46874 руб., в 19:15:25 (Мск) в размере 29551 руб. от имени истца с использованием стороннего сервиса P2PCARD2 MOSKVA RU путем ввода реквизитов карты ПС МИР № 22042401****7676 и подтверждением совершения переводов при помощи технологии 3D-Secure.

В рамках уголовного дела произведен осмотр телефона П Т.В., из скриншотов которого следует, что на дату и время списания денежных средств неустановленное лицо завладело реквизитами банковской карты ПС МИР № 22042401****7676, открытой на имя П Т.В., и похитило денежные средства в сумме 259849 руб.

Истец обращалась в ООО «ОЗОН Банк» с заявлением о возврате денежных средств, 16.11.2023 ответчик ответил отказом.

Решением финансового уполномоченного С Т.М. № У-23-128534/5010-003 от 10.01.2024 в удовлетворении требований П. Т.В. к ООО «ОЗОН Банк» о взыскании денежных средств в размере 259849 руб. отказано.

Как следует из искового заявления, объяснений истца, а также представленных истцом справок Банка о проведении операции, денежные средства не были зачислены на счет получателя вплоть до 13 час. 15 мин. 17.10.2023, о чем свидетельствует информация о том, что платежи находятся в обработке, при том, что по состоянию на 16.10.2023 в 20 час. 10 мин. (Мск) ответчик был уведомлен истцом о совершении в отношении нее мошенничества и о приостановлении операции.

Доказательств невозможности приостановления операции ответчиком не предоставлено, как не предоставлено и мотивированных возражений по существу спора.

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу о взыскании с ответчика в пользу истца денежных средств в сумме 259845 руб.

Рассматривая требование истца о признании решения финансового уполномоченного незаконным, суд исходит из следующего.

Согласно ч. 3 ст. 25 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (далее – Закон № 123-ФЗ) в случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

По смыслу вышеприведенной нормы, вынесенное финансовым уполномоченным решение не подлежит обжалованию потребителем в судебном порядке, так как Законом № 123 ФЗ предусмотрено, что в случае несогласия потребителя с решением финансового уполномоченного требования предъявляются лишь к финансовой организации.

Кроме того, решение финансового уполномоченного является обязательным исключительно для финансовой организации (в данном случае для ООО "ОЗОН Банк"), в то время как для потребителя факт обращения и вынесения решения финансовым уполномоченным является процедурой досудебного урегулирования спора. Таким образом, решение финансового уполномоченного не порождает для потребителя обязанности его исполнения, в связи с чем, не нарушает каких-либо обязанностей последнего.

При таких обстоятельствах, суд не находит оснований для удовлетворения исковых требований П. Т.В. в части признания решения финансового уполномоченного незаконным.

В силу ст.103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в доход бюджета муниципального образования «Город Киров» в сумме 5798 руб. 45 коп.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 194-199, 233-237
ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования П Т В
удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «ОЗОН Банк» (ОГРН 1227700133792) в пользу
П Т В (паспорт 3308 857713) денежные
средства в сумме 259845 руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований П
Т В — отказать.

Взыскать с ООО «ОЗОН Банк» (ОГРН 1227700133792) в доход
бюджета муниципального образования «Город Киров» 5798 руб. 45 коп.
государственной пошлины.

Ответчик вправе подать в суд, принявший заочное решение, заявление
об отмене этого решения суда в течение семи дней со дня вручения ему
копии этого решения.

Ответчиком заочное решение суда может быть обжаловано в
апелляционном порядке в течение одного месяца со дня вынесения
определения суда об отказе в удовлетворении заявления об отмене этого
решения суда.

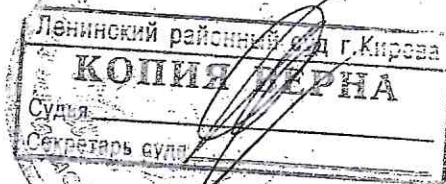
Иными лицами, участвующими в деле, заочное решение суда может
быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного месяца по
истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда,
а в случае, если такое заявление подано, - в течение одного месяца со дня
вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Судья



Е.С. Г

Мотивированное заочное решение изготовлено 03.05.2024



Ленинский районный суд г.Кирова
протокол № 5
печатью _____
подпись _____

