



## **Банк ошибся и платит**

За сбой компьютера должен отвечать банк, а не клиент

Текст: Наталья Козлова

Важное для большинства граждан разъяснение сделала Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда, когда пересматривала итоги спора гражданина с банком.

Суть спора - сбой в банковской программе доставил гражданину немало серьезных проблем. Так должен ли банк нести за это ответственность перед своим клиентом? Банк и местные суды сказали - нет. Верховный суд с таким решением не согласился.

Вопрос об ответственности за сбой в банковской системе - далеко не праздный, ведь абсолютное большинство граждан страны - клиенты разных кредитных организаций. Россияне через банки получают пенсии, пособия, зарплаты, оплачивают товары и услуги.

Так за какие проблемы клиенту можно ударить банк рублем? В нашем случае речь шла о двух счетах в одном банке. Один счет принадлежал пожилой женщине, другой - ее немолодому сыну.

После смерти родительницы мужчина вступил в права наследства, в том числе стал наследником и ее счета в банке. Сын дал распоряжение банку - закрыть материнский счет. А перед этим он снял со счета умершей все деньги и в тот же день перевел материнские средства на свой счет в этом же банке. Кстати, на личный счет наследника кроме всего прочего поступала и его пенсия. Но в тот день что-то случилось в программе банка и кредитная организация банально - "не поняла" клиента. Банк "задумался", а потом принудительно восстановил закрытый счет и вернул на него снятые гражданином материнские деньги.

Подавая иск в суд, мужчина заявил, что его распоряжение о закрытии в банке счета матери было выполнено "ненадлежащим образом". Теперь унаследованными деньгами он пользоваться не может, так как они лежат на счету умершей матери. Кроме того, в результате банковского "глюка", с его счета списаны все деньги, и он остался в прямом смысле без средств. А еще у него образовался неразрешенный овердрафт.

Для тех, кто не сталкивался с этим словом, разъясним: термин "овердрафт" происходит от английского слова *overdraft* - сверх планируемого, перерасход. То есть если гражданин потратил больше денег, чем есть на его счету, то банк автоматически предоставляет клиенту кредит на сумму, превышающую остаток средств. Овердрафт отличается от обычного кредита тем, что в погашение долга направляются все суммы, поступающие на счет клиента.

В исковом заявлении гражданин написал, что незаконные действия банка создали

ему проблемы и нанесли кроме всего прочего еще и моральный ущерб.

Но районный суд его просьбу - сделать банк ответственным за безобразия со счетом, отклонил. Суд заявил, что нет никаких доказательств, что банк совершил какие-то "виновные" действия. А деньги, до которых клиент не может дотянуться, самим банком присвоены не были, они просто вернулись на восстановленный счет умершей. И вообще банк ни в чем не виноват - он о причине отмены банковской операции и вариантах решить проблему клиенту написал официальное письмо. А раз не было убытков, то и компенсировать моральный вред не за чем.

Банк сослался на 151 статью Гражданского кодекса и сделал вывод, что клиенту не причинили ни физических, ни нравственных страданий. Апелляция с такими выводами согласилась и добавила еще один, на ее взгляд, "железный" аргумент - по условиям договора банковского обслуживания, банк не несет ответственности в случае технических сбоев, повлекших за собой невыполнение банком условий договора.

Обиженный клиент банка с такими решениями местных судов не согласился и обратился в Верховный суд. Там дело перечитали и решение отменили. Судебная коллегия по гражданским делам начала с того, что указала - правоотношения между банком и его клиентом регулирует закон о защите прав потребителей. Исходя из него, гражданин, став клиентом банка, вправе рассчитывать на то, что работа (или услуга) за которой он обратился в эту организацию, будет отвечать требованиям к качеству того, за чем он пришел в банк. Гражданин пришел в банк с четкой целью - закрыть счет матери. Он рассчитывал, что его распоряжение банк выполнит "надлежащим образом и с достижением той цели, для которой данная услуга производится".

По поводу "разъяснения" апелляции, что по условиям банковского договора в случае технических сбоев, банк ни за что не отвечает, Верховный суд напомнил следующее. По Закону о защите прав потребителей (статья 16) условия договора, ущемляющие права потребителя, по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

По Гражданскому кодексу (статья 401) выходит, что "если лицо не выполнило или ненадлежащим образом выполнило обязательство", то оно несет ответственность, если не сумеет доказать, что ничего не смогло сделать из-за чрезвычайных, и совершенно непреодолимых обстоятельств. К таким обстоятельствам, напоминает Верховный суд, в частности, не относятся нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных товаров, отсутствие у должника денег.

По нашему спору суд установил, что услуга по закрытию счета клиенту, по независящим от него причинам, не была оказана из-за сбоев в программном обеспечении банка. Клиент не виноват, что из-за сбоя счет матери был восстановлен и это повлекло отмену операции по внесению денег на банковский счет истца. По разъяснению Верховного суда, работа программного центра входит в понятие предпринимательской деятельности банка и сбой этой программы не является обстоятельствами "непреодолимой силы". Поэтому банк не освобождается от ответственности перед клиентом, за ненадлежащее предоставление услуги.

Ну а договор банковского обслуживания, который местный суд положил фактически в основу отказа гражданину, вообще применять было нельзя. Потому что договор ущемляет права потребителя и противоречит Гражданскому кодексу.

Верховный суд сказал - незаконные действия банка повлекли для истца негативные последствия - были сняты деньги с его банковской карточки, образовался неразрешенный овердрафт и человек не мог распоряжаться своими деньгами.

Напомним, что местные суды отказали истцу в компенсации морального ущерба, сославшись не то, что факт причинения банком такого вреда не доказан. На это Судебная коллегия по гражданским делам возразила - местные суды не учли, что по закону о защите прав потребителей ущерб подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины, а размер компенсации морального вреда определяет суд и он совершенно не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Опубликовано в РГ (Федеральный выпуск) N6836 от 24 ноября 2015 г.

---

Просим обратить внимание на то, что в разных по времени подписания и региону распространения выпусках газеты текст статьи может несколько различаться. Для получения дословного текста публикации воспользуйтесь платной подпиской на получение точных полных текстов газетных публикаций