



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 5-КГ19-216

№ 2-3488/2018

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

14 января 2020 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего
судей

Асташова С.В.,
Киселёва А.П. и Марьина А.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Крутько Олега Олеговича к публичному акционерному обществу «Вымпел-Коммуникации» о взыскании денежных средств и компенсации морального вреда по кассационной жалобе Крутько Олега Олеговича на решение Кунцевского районного суда г. Москвы от 27 ноября 2018 г. и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 22 мая 2019 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В., выслушав представителя Крутько О.О. – Каменеву К.О., выступающую по доверенности и поддержавшую доводы кассационной жалобы, а также представителя ПАО «ВымпелКом» Липского А.А. и представителя ПАО «Промсвязьбанк» Корнеева Д.С., выступающих по доверенностям и возражавших против удовлетворения жалобы, руководствуясь статьями 390¹⁴, 390¹⁵, 390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Крутько О.О. обратился в суд с иском к ПАО «ВымпелКом» о возмещении убытков и компенсации морального вреда, мотивировав требования тем, что между ним и ЗАО «МТК-Мобил» заключён договор об оказании услуг связи сети «Билайн». ПАО «ВымпелКом» является оператором сети «Билайн» и оказывает абонентам услуги связи.

В пользование истцу был предоставлен абонентский номер, к которому впоследствии была прикреплена принадлежащая истцу банковская карта ПАО «Промсвязьбанк».

17 ноября 2016 г. сим-карта перестала работать, о чём Крутько О.О. сообщил в абонентскую службу ПАО «ВымпелКом» в 17.48.

В результате проверки выявлено, что 17 ноября 2016 г. в 15.23 в Московском офисе «Билайн» была перевыпущена сим-карта с абонентским номером истца, вследствие чего находящаяся у него сим-карта перестала обслуживаться.

Крутько О.О. указывает, что в это время он находился в командировке в г. Санкт-Петербурге, а следовательно, получить и заменить сим-карту не мог, какой-либо доверенности на осуществление таких действий не выдавал.

За указанный период с банковского счёта истца неустановленному лицу путём использования одноразовых паролей переведены денежные средства в общей сумме 158 402,91 руб.

По факту незаконного списания денежных средств 25 ноября 2016 г. истец обратился в полицию.

Претензии истца ответчиком и третьим лицом ПАО «Промсвязьбанк» оставлены без удовлетворения.

Решением Кунцевского районного суда г. Москвы от 27 ноября 2018 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 22 мая 2019 г., в удовлетворении исковых требований Крутько О.О. отказано.

В кассационной жалобе заявителем ставится вопрос об отмене указанных выше судебных постановлений.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В. от 16 декабря 2019 г. кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

От ПАО «ВымпелКом» и ПАО «Промсвязьбанк» поступили письменные возражения на кассационную жалобу.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, и возражения на неё, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьёй 390¹⁴ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения

судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены судом апелляционной инстанции при рассмотрении настоящего дела.

Как установлено судом и следует из материалов дела, на основании заключённого с ЗАО «МТК-Мобил» договора об оказании услуг связи истец является абонентом сотовой связи «Билайн», оператором которого выступает ПАО «ВымпелКом».

В пользование истцу предоставлен абонентский номер, к которому впоследствии была прикреплена принадлежащая истцу банковская карта ПАО «Промсвязьбанк».

17 ноября 2016 г. сим-карта, находящаяся в телефоне истца, перестала работать, о чём истец сообщил в абонентскую службу ПАО «ВымпелКом» в 17.48.

Судом также установлено, что 17 ноября 2016 г. в 15.23 в Московском офисе «Билайн» на основании доверенности, выданной ЗАО «МТК-Мобил» на имя Глуховцева С.Е., и заявления от его имени была перевыпущена сим-карта с абонентским номером истца, вследствие чего находящаяся у него сим-карта перестала обслуживаться.

В указанный период посредством дистанционного управления счётом с абонентского номера истца с его банковского счёта были произведены списания денежных средств на общую сумму 158 402,91 руб.

Истцом представлены копии электронных билетов на железнодорожный транспорт, согласно которым в это время он находился в г. Санкт-Петербурге (л.д. 36–37).

По факту незаконного списания денежных средств 25 ноября 2016 г. истец обратился в полицию, сведений о результатах рассмотрения этого заявления в материалах дела нет.

Отказывая в удовлетворении исковых требований, суд исходил из того, что работник оператора связи при выдаче сим-карты не допустил нарушений законодательства.

Суд также указал на отсутствие причинно-следственной связи между убытками истца и действиями оператора связи по замене сим-карты, поскольку последний не связан обязательствами по дистанционному управлению счётом истца в банке и не отвечает за систему идентификации и аутентификации клиентов банка.

С выводами суда первой инстанции согласился суд апелляционной инстанции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что с такими выводами судов согласиться нельзя по следующим основаниям.

Отношения между абонентом, пользующимся услугами подвижной радиотелефонной связи, и оператором связи регулируются главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон о связи), Правилами оказания услуг телефонной связи, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342 (далее – Правила телефонной связи).

Кроме того, на отношения оператора связи с гражданином, пользующимся услугами связи для личных семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, распространяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) в части, не урегулированной специальными законами.

В соответствии со статьёй 2 Закона о связи услугой связи является деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений (подпункт 32).

Согласно пункту 2 Правил телефонной связи абонентом является пользователь услуг телефонной связи, с которым заключён договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации; абонентским номером – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключённую к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нём) идентификационным модулем.

Как предусмотрено этим же пунктом Правил телефонной связи в редакции, действовавшей на момент возникновения спорных правоотношений, идентификационный модуль (сим-карта) – электронный носитель информации, установленный в абонентской станции (абонентском устройстве), с помощью которого осуществляется идентификация абонента оператором связи, доступ абонентской станции (абонентского устройства) к сети подвижной связи, а также обеспечивается защита от несанкционированного использования абонентского номера.

Аналогичные положения содержатся в статье 2 Закона о связи, согласно которой идентификационным модулем является электронный носитель информации, который устанавливается в пользовательском оборудовании (оконечном оборудовании) и с помощью которого осуществляется идентификация абонента, и (или) пользователя услугами связи абонента – юридического лица либо индивидуального предпринимателя, и (или) пользовательского оборудования (оконечного

оборудования) и обеспечивает доступ оборудования указанных абонента или пользователя к сети оператора подвижной радиотелефонной связи.

Пунктом 7 Правил телефонной связи предусмотрено, что оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований, предусмотренных законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии с пунктом 6 Правил телефонной связи оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Согласно пункту 23 данных правил абонентский номер (абонентские номера) или уникальный код идентификации (уникальные коды идентификации) являются существенными условиями договора на оказание услуг телефонной связи.

В соответствии с подпунктом «е» пункта 53 Правил телефонной связи оператор несёт ответственность перед абонентом за нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений.

Из приведённых положений нормативных актов следует, что посредством выдачи сим-карты осуществляется предоставление доступа к услугам связи с определённого абонентского номера, который выделен потребителю услуг связи и относится к существенным условиям договора на оказание услуг связи. При выдаче сим-карты (её дубликата) постороннему лицу данное лицо получает возможность передавать сообщения от имени этого абонента и получать предназначенные для этого абонента сообщения, что нарушает тайну телефонных сообщений.

Пунктом 1 статьи 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что по сделке, совершённой агентом с третьим лицом от имени и за счёт принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала.

В соответствии с пунктом 13 Правил телефонной связи оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор, в том числе договор, предусматривающий использование перенесённого абонентского номера, от имени и за счёт оператора связи, а также осуществлять от его имени расчёты с абонентом и (или) пользователем и иные действия по обслуживанию абонентов и (или) пользователей от имени оператора связи.

В соответствии с договором, заключённым третьим лицом от имени оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

Таким образом, ответственность за действие лица, которому оператор поручил обслуживание абонентов, несёт оператор.

Статьёй 401 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несёт ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Лицо признаётся невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства (пункт 1).

Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство (пункт 2).

Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несёт ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств (пункт 3).

Согласно пункту 4 статьи 13 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Судом установлено и из материалов дела следует, что выдача третьему лицу сим-карты с абонентским номером истца и тем самым предоставление доступа к услугам связи с его абонентского номера произведены без участия и волеизъявления истца на основании доверенности от 17 ноября 2016 г., выданной генеральным директором ООО «МТК-Мобил» (в настоящее время ЗАО «МТК-Мобил») от имени этой организации, в то время как абонентом сотовой связи и пользователем указанного выше абонентского номера является Крутько О.О., который доверенность не выдавал.

При этом третьему лицу стали доступны сообщения, передаваемые телефонной связью для истца как для абонента, в частности запросы банка на введение одноразовых паролей, передаваемых смс-сообщением, вследствие чего имело место нарушение тайны телефонных сообщений.

В то же время истец был лишён возможности пользоваться услугами связи в связи с тем, что имеющаяся у него сим-карта перестала обслуживаться.

С учётом изложенного вывод судебных инстанций о правомерности выдачи сим-карты третьему лицу противоречит приведённым выше нормам законодательства.

В соответствии со статьёй 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причинённый потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром) 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 понесённых потребителем убытков.

В пункте 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесённых потребителем убытков.

Как указано выше, в результате выдачи сим-карты с абонентским номером истца третьему лицу была предоставлена возможность пользоваться услугами связи с абонентского номера истца и получать предназначенные для него сообщения, а истец был лишён возможности пользоваться услугами связи, однако в компенсации морального вреда истцу как потребителю связи отказано в полном объёме.

В соответствии со статьёй 309 Гражданского кодекса Российской Федерации 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 или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно пункту 1 статьи 393 данного кодекса должник обязан возместить кредитору убытки, причинённые неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

Если иное не установлено законом, использование кредитором иных способов защиты нарушенных прав, предусмотренных законом или договором, не лишает его права требовать от должника возмещения убытков, причинённых неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

Кроме того, пунктом 3 статьи 1 этого же кодекса предписано, что при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении

гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.

В пункте 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» разъяснено, что, 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. По общему правилу пункта 5 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются, пока не доказано иное.

Из приведённых положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что истец как потребитель услуг связи вправе был рассчитывать на то, что оператор связи, надлежащим образом и добросовестно исполняя свои обязательства, не предоставит возможность третьему лицу несанкционированно использовать его абонентский номер.

Между тем из установленных обстоятельств следует, что в результате выдачи сим-карты с абонентским номером истца третьему лицу был предоставлен доступ к услугам связи с этого абонентского номера, в том числе к дистанционному управлению банковским счётом.

В частности, согласно пункту 2.1.7 Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы PSB-Retail в ПАО «Промсвязьбанк», утверждённых приказом от 28 сентября 2016 г. № 181, идентификация и аутентификация при обслуживании по каналам доступа могут быть произведены также с использованием средств подтверждения – таблицы разовых ключей и (или) кода подтверждения, полученного в рамках сервиса «СМС-код».

Пунктом 2.6.1 данных правил установлено, что каждый код подтверждения является средством подтверждения и используется клиентом для подтверждения авторства только тех поручений и (или) информационных сообщений, параметры которых направлены в сообщении вместе с кодом подтверждения. Код подтверждения автоматически генерируется программным модулем системы после завершения редактирования поручения и (или) информационного сообщения и осуществления запроса клиентом в системе на получение сообщения в рамках сервиса «СМС-код».

При таких обстоятельствах вывод суда об отсутствии причинной связи между выдачей третьему лицу сим-карты с абонентским номером истца и списанием денежных средств с банковского счёта посредством управления им с этого абонентского номера нельзя признать правильным.

В соответствии с пунктом 1 статьи 404 Гражданского кодекса Российской Федерации, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства произошло по вине обеих сторон, суд соответственно

уменьшает размер ответственности должника. Суд также вправе уменьшить размер ответственности должника, если кредитор умышленно или по неосторожности содействовал увеличению размера убытков, причинённых неисполнением или ненадлежащим исполнением, либо не принял разумных мер к их уменьшению.

В пункте 5 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» разъяснено, что, по смыслу статей 15 и 393 Гражданского кодекса Российской Федерации, кредитор представляет доказательства, подтверждающие наличие у него убытков, а также обосновывающие с разумной степенью достоверности их размер и причинную связь между неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства должником и названными убытками. Должник вправе предъявить возражения относительно размера причинённых кредитором убытков и представить доказательства, что кредитор мог уменьшить такие убытки, но не принял для этого разумных мер (статья 404 Гражданского кодекса Российской Федерации).

При установлении причинной связи между нарушением обязательства и убытками необходимо учитывать, в частности, то, к каким последствиям в обычных условиях гражданского оборота могло привести подобное нарушение. Если возникновение убытков, возмещения которых требует кредитор, является обычным последствием допущенного должником нарушения обязательства, то наличие причинной связи между нарушением и доказанными кредитором убытками предполагается.

Должник, опровергающий доводы кредитора относительно причинной связи между своим поведением и убытками кредитора, не лишён возможности представить доказательства существования иной причины возникновения этих убытков.

Вина должника в нарушении обязательства предполагается, пока не доказано обратное. Отсутствие вины в неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательства доказывается должником (пункт 2 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Из приведённых положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что обязанность доказать умысел или неосторожность истца относительно причинённых ему убытков, непринятие им разумных мер должна быть возложена на лицо, допустившее нарушение при исполнении обязательства.

Кроме того, в соответствии с пунктом 5 статьи 14 Закона о защите прав потребителей исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинён вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

Согласно части 4 статьи 198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в редакции, действовавшей на момент вынесения

решения, в мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом, доказательства, на которых основаны выводы суда об этих обстоятельствах, доводы, по которым суд отвергает те или иные доказательства, и законы, которыми руководствовался суд.

В обоснование отказа в иске судебные инстанции сослались на то, что списание денежных средств со счёта истца произведено с использованием данных, сохранность которых являлась обязанностью истца как держателя банковской карты, в частности с использованием кодового слова, логина, пароля и реквизитов карты.

Однако сведений о том, на основании чего судебные инстанции пришли к такому выводу, в решении суда и в апелляционном определении не указано.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что при рассмотрении настоящего дела допущены нарушения норм материального и процессуального права, которые являются существенными, непреодолимыми и которые не могут быть устранены без отмены судебных постановлений и нового рассмотрения дела.

С учётом изложенного решение Кунцевского районного суда г. Москвы от 27 ноября 2018 г. и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 22 мая 2019 г. подлежат отмене с направлением дела на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Руководствуясь статьями 390¹⁴, 390¹⁵, 390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

решение Кунцевского районного суда г. Москвы от 27 ноября 2018 г. и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 22 мая 2019 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи

