



# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 18-КГ24-131-К4

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

3 сентября 2024 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

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

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску общества с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк» к Косенко Лали Тенгизовне о взыскании задолженности по кредитному договору по кассационной жалобе Косенко Лали Тенгизовны на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 27 июля 2023 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 23 ноября 2023 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселёва А.П., Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**установила:**

общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк» (далее – Банк) обратилось в суд с иском к Косенко Л.Т. о взыскании задолженности по кредитному договору в размере 519 329,32 руб., а также расходов на уплату государственной пошлины – 8 393,29 руб.

Решением Геленджикского городского суда Краснодарского края от 20 октября 2022 г. в удовлетворении исковых требований отказано.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 27 июля 2023 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 23 ноября 2023 г., решение суда первой инстанции отменено, по делу принято новое решение, которым иск удовлетворён частично.

В кассационной жалобе заявителем ставится вопрос об отмене определений судов апелляционной и кассационной инстанций, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 21 марта 2024 г. отказано в передаче кассационной жалобы Косенко Л.Т. для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 8 мая 2024 г. заявителю восстановлен срок на подачу кассационной жалобы на указанные выше судебные постановления.

Определением заместителя Председателя Верховного Суда Российской Федерации Глазова Ю.В. от 30 июля 2024 г. определение судьи Верховного Суда Российской Федерации от 21 марта 2024 г. отменено, кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

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

В соответствии со статьёй 390<sup>14</sup> 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 невозможно восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены судами апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении настоящего дела.

Как установлено судом, Косенко Л.Т. является действующим идентифицированным клиентом Банка, первый кредитный договор заключён 3 июня 2015 г.

Между Банком и Косенко Л.Т. было заключено соглашение, предусматривающее в том числе дистанционный порядок оформления документов и использования электронной подписи.

Как указывала Косенко Л.Т., 5 июня 2020 г. на телефон истца поступил звонок от лица, которое представилось сотрудником службы безопасности ПАО «Сбербанк». В течение телефонного разговора истцу поступали смс-сообщения, содержание которых она сообщила звонившему ей лицу.

6 июня 2020 г. истец получила смс-сообщение от Банка с просьбой связаться с сотрудниками для подтверждения заявки.

Косенко Л.Т. обратилась в Банк, где ей сообщили о заключении 5 июня 2020 г. между ней и Банком спорного кредитного договора, подписанного электронной подписью истца.

Согласно данному договору посредством информационного сервиса Банка «Мой кредит» 5 июня 2020 г. Банк предоставил Косенко Л.Т. кредит в размере 367 687 руб. под 14,9 % годовых на срок 60 месяцев, из которых 297 000 руб. – сумма к выдаче, 64 687 руб. – оплата страхового взноса на личное страхование.

Договор подписан простой электронной подписью в виде смс-кода, направленного Банком в виде смс-сообщения на номер мобильного телефона ответчика, что согласно пункту 14 договора потребительского кредита означает согласие заёмщика с договором, в том числе с общими его условиями, которые являются общедоступными, размещаются в местах оформления кредита и на сайте Банка в интернете по адресу: [www.homecredit.ru](http://www.homecredit.ru).

Сумма кредита была зачислена на счёт Косенко Л.Т., ранее открытый в Банке.

В этот же день распоряжением заёмщика по счёту посредством информационного сервиса банка «Карта в другом банке» сумма кредита в размере 297 000 руб. списана Банком со счёта и перечислена в Банк «Куб» (АО) для дальнейшего зачисления на карту: 548440XXXXXX8543 (пункты 1.1 и 1.3 договора). Данная карта выпущена ПАО «Сбербанк», её владельцем является Алимов И.Р.

7 июня 2020 г. истец обратилась в ОМВД России по г. Геленджик с заявлением о факте совершения в отношении неё мошеннических действий, на основании которого было возбуждено уголовное дело по признакам состава преступления, предусмотренного частью 3 статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации.

Отказывая в удовлетворении исковых требований, суд первой инстанции исходил из отсутствия бесспорных доказательств, подтверждающих факт передачи суммы займа Косенко Л.Т., а также получения ею этих денежных средств.

Отменяя решение суда первой инстанции, суд апелляционной инстанции сослался на то, что Косенко Л.Т. выразила свою волю на получение кредита в Банке путём подписания договора электронной подписью с использованием персональных средств доступа (смс-кода), обязанность по предоставлению кредита Банком исполнена в соответствии с условиями договора надлежащим образом путём перечисления суммы кредита по поручению истца на счёт в ПАО «Сбербанк», действия Банка по заключению кредитного договора и по переводу кредитных средств основаны на распоряжении Косенко Л.Т.,

идентифицированной в соответствии с условиями соглашения о дистанционном банковском обслуживании.

С данными выводами суда апелляционной инстанции согласился кассационный суд общей юрисдикции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации полагает, что обжалуемые судебные постановления приняты с существенными нарушениями норм права и согласиться с ними нельзя по следующим основаниям.

В соответствии со статьёй 420 Гражданского кодекса Российской Федерации договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей (пункт 1).

К договорам применяются правила о двух- и многосторонних сделках, предусмотренные главой 9 данного кодекса, если иное не установлено этим же кодексом (пункт 2).

Согласно статье 153 названного выше кодекса сделками признаются действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

Указание в законе на цель действия свидетельствует о волевом характере действий участников сделки.

Так, в пункте 50 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» (далее – постановление Пленума № 25) разъяснено, что сделкой является волеизъявление, направленное на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей (например, гражданско-правовой договор, выдача доверенности, признание долга, заявление о зачёте, односторонний отказ от исполнения обязательства, согласие физического или юридического лица на совершение сделки).

Законодательством о защите прав потребителей установлены специальные требования к заключению договоров, направленные на формирование у потребителя правильного и более полного представления о приобретаемых (заказываемых) товарах, работах, услугах, а также на выявление действительного волеизъявления потребителя при заключении договоров.

Так, статьёй 8 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусмотрено право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

При этом пунктом 2 данной статьи предписано, что названная выше информация доводится до сведения потребителя при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на

государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Частью 6 статьи 3 Закона Российской Федерации от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» установлено, что алфавиты государственного языка Российской Федерации и государственных языков республик строятся на графической основе кириллицы. Иные графические основы алфавитов государственного языка Российской Федерации и государственных языков республик могут устанавливаться федеральными законами.

Обязанность исполнителя своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, предусмотрена также статьёй 10 Закона о защите прав потребителей.

В пункте 44 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 суду следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), имея в виду, что в силу Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора (статья 12 Закона о защите прав потребителей). При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации (пункт 1 статьи 10 Закона о защите прав потребителей). При дистанционных способах продажи товаров (работ, услуг) информация должна предоставляться потребителю продавцом (исполнителем) на таких же условиях с учетом технических особенностей определённых носителей.

Обязанность доказать надлежащее выполнение данных требований по общему правилу возлагается на исполнителя (продавца, изготовителя).

Специальные требования к предоставлению потребителю полной, достоверной и понятной информации, а также к выявлению действительного волеизъявления потребителя при заключении договора установлены Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), в соответствии с которым договор потребительского кредита состоит из общих условий, устанавливаемых кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения и размещаемых в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (части 1, 3, 4 статьи 5), а также из индивидуальных условий, которые согласовываются кредитором и заёмщиком индивидуально, включают в себя сумму кредита; порядок, способы и срок его возврата; процентную ставку; обязанность заёмщика заключить иные договоры; услуги, оказываемые кредитором за отдельную плату, и т.д. (части 1 и 9 статьи 5).

Индивидуальные условия договора отражаются в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора потребительского кредита (займа) чётким, хорошо читаемым шрифтом (часть 12 статьи 5).

Условия об обязанности заёмщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского кредита (займа) или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) только при условии, что заёмщик выразил в письменной форме свое согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) (часть 18 статьи 5).

С банковского счёта заёмщика может осуществляться списание денежных средств в счёт погашения задолженности заёмщика по договору потребительского кредита (займа) в случае предоставления заёмщиком кредитной организации, в которой у него открыт банковский счёт (банковские счета), распоряжения о периодическом переводе денежных средств либо заранее данного акцепта на списание денежных средств с банковского счета (банковских счетов) заёмщика, за исключением списания денежных средств, относящихся к отдельным видам доходов (части 22<sup>1</sup> и 22<sup>2</sup> статьи 5).

Согласно статье 7 Закона о потребительском кредите договор потребительского кредита (займа) заключается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для кредитного договора, договора займа, с учётом особенностей, предусмотренных этим федеральным законом (часть 1).

Если при предоставлении потребительского кредита (займа) заёмщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заёмщика в пользу кредитора, а также иного страхового интереса заемщика, должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заёмщика на оказание ему таких услуг, в том числе на заключение иных договоров, которые заёмщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа). Кредитор в таком заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги кредитора и должен обеспечить возможность заёмщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги, в том числе посредством заключения иных договоров, которые заёмщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа). Проставление кредитором отметок о согласии заёмщика на оказание ему дополнительных услуг не допускается (часть 2).

Если при предоставлении потребительского кредита (займа) заёмщику за отдельную плату предлагается дополнительная услуга, оказываемая кредитором и (или) третьим лицом, информация о которой должна быть указана в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) в соответствии с частью 2

данной статьи, условия оказания такой услуги должны предусматривать, в частности, стоимость такой услуги, право заёмщика отказаться от неё в течение четырнадцати дней и т.д. (часть 2.7).

Договор потребительского кредита считается заключённым, если между сторонами договора достигнуто согласие по всем индивидуальным условиям договора, указанным в части 9 статьи 5 данного федерального закона. Договор потребительского займа считается заключённым с момента передачи заёмщику денежных средств (часть 6).

Документы, необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) в соответствии с данной статьёй, включая индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) и заявление о предоставлении потребительского кредита (займа), могут быть подписаны сторонами с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим её принадлежность сторонам в соответствии с требованиями федеральных законов, и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети «Интернет». При каждом ознакомлении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа) заёмщик должен получать уведомление о сроке, в течение которого на таких условиях с заёмщиком может быть заключён договор потребительского кредита (займа) и который определяется в соответствии с данным Федеральным законом (часть 14).

Из приведённых положений закона следует, что заключение договора потребительского кредита предполагает последовательное совершение сторонами ряда действий, в частности, формирование кредитором общих условий потребительского кредита, размещение кредитором информации об этих условиях, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», согласование сторонами индивидуальных условий договора потребительского кредита, подачу потребителем в необходимых случаях заявления на предоставление кредита и на оказание дополнительных услуг кредитором или третьими лицами, составление письменного договора потребительского кредита по установленной форме, ознакомление с ним потребителя, подписание его сторонами, в том числе аналогом собственноручной подписи, с подтверждением потребителем получения им необходимой информации и согласия с условиями кредитования, а также предоставление кредитором денежных средств потребителю.

Распоряжение предоставленными и зачисленными на счёт заёмщика денежными средствами осуществляется в соответствии со статьями 847 и 854 Гражданского кодекса Российской Федерации на основании распоряжения клиента, в том числе с использованием аналога собственноручной подписи.

Между тем судом апелляционной инстанции установлено, что все действия по заключению кредитного договора и переводу денежных средств со стороны потребителя совершены одним действием – путём введения четырёхзначного цифрового кода, направленного Банком смс-сообщением, в котором назначение данного кода было указано латинским шрифтом, в

нарушение требований пункта 2 статьи 8 Закона о защите прав потребителей о предоставлении информации на русском языке.

При таких обстоятельствах выводы суда апелляционной инстанции о заключении кредитного договора в соответствии с законом и об отсутствии нарушений прав потребителя финансовых услуг противоречат приведённым выше нормам материального права.

В нарушение части 2 статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации судом не выяснялось, каким образом в соответствии с Законом о потребительском кредите сторонами согласовывались индивидуальные условия договора, кем было сформулировано условие о переводе денежных средств в другой банк, а также кем проставлялись в кредитном договоре отметки (V) об ознакомлении потребителя с условиями договора и о согласии с ними, с учётом того, что кроме направления Банком смс-сообщения латинским шрифтом и введения потребителем четырёхзначного смс-кода, никаких других действий сторон судами не установлено.

Судом апелляционной инстанции также не установлено, каким способом и в какой форме потребитель был ознакомлен с кредитным договором, составленным по установленной Банком России форме.

С учётом того, что зачисление денежных средств на счёт, открытый в Банке на имя Косенко Л.Т. при заключении договора потребительского кредита, и перечисление их в другой банк на счёт другого лица произведены Банком одновременно, суду необходимо было дать оценку, кому в действительности были предоставлены кредитные средства – истцу или другому лицу, поскольку в соответствии с частью 6 статьи 7 Закона о потребительском кредите такой договор считается заключённым с момента передачи заёмщику денежных средств.

При немедленном перечислении Банком денежных средств третьему лицу их формальное зачисление на открытый в рамках кредитного договора счёт с одновременным списанием на счёт другого лица само по себе не означает, что денежные средства были предоставлены именно заёмщику.

Кроме того, в соответствии с пунктом 3 статьи 307 Гражданского кодекса Российской Федерации при установлении, исполнении обязательства и после его прекращения стороны обязаны действовать добросовестно, учитывая права и законные интересы друг друга, взаимно оказывая необходимое содействие для достижения цели обязательства, а также предоставляя друг другу необходимую информацию.

В пункте 1 постановления Пленума № 25 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.

В определении Конституционного Суда Российской Федерации от 13 октября 2022 г. № 2669-О указано, что в большинстве случаев телефонного мошенничества сделки оспариваются как совершённые под влиянием обмана потерпевшего третьим лицом. При рассмотрении таких споров особого

внимания требует исследование добросовестности и осмотрительности банков. В частности, к числу обстоятельств, при которых кредитной организации в случае дистанционного оформления кредитного договора надлежит принимать повышенные меры предосторожности, следует отнести факт подачи заявки на получение клиентом кредита и незамедлительная выдача банку распоряжения о перечислении кредитных денежных средств в пользу третьего лица (лиц).

В соответствии с пунктом 3 Признаков осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, утверждённых приказом Банка России от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525, к таким признакам относится несоответствие характера, и (или) параметров, и (или) объёма проводимой операции (время (дни) осуществления операции, место осуществления операции, устройство, с использованием которого осуществляется операция и параметры его использования, сумма осуществления операции, периодичность (частота) осуществления операций, получатель средств) операциям, обычно совершаемым клиентом оператора по переводу денежных средств (осуществляемой клиентом деятельности).

Ссылаясь на надлежащее исполнение Банком обязанностей при заключении и исполнении договора потребительского кредита, суд апелляционной инстанции не дал оценку добросовестности поведения Банка, обязанного учитывать интересы потребителя и обеспечивать безопасность дистанционного предоставления услуг, хотя это имело существенное значение для разрешения спора.

В частности, не дано оценки тому, должен ли был Банк, действуя добросовестно и осмотрительно, учитывая интересы клиента и оказывая ему содействие, принять во внимание несоответствие устройства, с использованием которого совершались операции, устройству обычно используемому клиентом, характер операции – получение кредитных средств с одновременным их перечислением в другой банк на счёт карты, принадлежащий другому лицу, и предпринять соответствующие меры предосторожности, чтобы убедиться в том, что данные операции в действительности совершаются клиентом и в соответствии с его волеизъявлением.

Доводы возражений ответчика о том, что номер карты для получения кредитных средств был указан истцом, что она ознакомилась с условиями договора кредита, не могут быть приняты судом кассационной инстанции, поскольку судом апелляционной инстанции такие обстоятельства не исследовались и не устанавливались.

Напротив, как указано выше, судами установлено, что со стороны потребителя было совершено одно действие по введению четырёхзначного цифрового кода, направленного Банком смс-сообщением и сопровождаемого текстом на латинице. Такой упрощённый порядок предоставления потребительского кредита и распоряжения кредитными средствами противоречит порядку заключения договора потребительского кредита, подробно урегулированному приведёнными выше положениями Закона о потребительском кредите, и фактически нивелирует все гарантии прав

потребителя финансовых услуг, установленные как этим федеральным законом, так и Законом о защите прав потребителей.

В частности, составление договора в письменной форме с приведением индивидуальных условий в виде таблицы по установленной Банком России форме, с указанием полной стоимости кредита, с напечатанными отметками (V) напротив строк об ознакомлении и согласии с различными условиями договора и т.п. лишено всякого смысла, если фактически все действия по предоставлению потребительского кредита сводятся к направлению банком потенциальному заёмщику смс-сообщения с краткой информацией о возможности получить определённую сумму кредита путём однократного введения цифрового смс-кода.

Ссылаясь на наличие волеизъявления истца на заключение договора потребительского кредита и перевод денежных средств на неустановленный счёт в другом банке, которые совершены 5 июня 2020 г. в течение нескольких минут, суд апелляционной инстанции в нарушение части 2 статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации не дал оценки последующему поведению истца – обращению в полицию и в Банк.

Допущенные судом апелляционной инстанции нарушения норм материального и процессуального права судом кассационной инстанции не исправлены.

Исходя из изложенного, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что при рассмотрении настоящего дела судами апелляционной и кассационной инстанций существенно нарушены нормы права, данные нарушения являются непреодолимыми и могут быть устранены только путём отмены обжалуемых судебных постановлений и направления дела на новое апелляционное рассмотрение.

Руководствуясь статьями 390<sup>14</sup>, 390<sup>15</sup>, 390<sup>16</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**определила:**

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 27 июля 2023 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 23 ноября 2023 г. отменить, дело направить на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи