



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 12-КГ25-1-К6

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

8 апреля 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Марьина А.Н.,
судей Кротова М.В. и Петрушкина В.А.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Банка ВТБ (публичное акционерное общество) к Орлову Виталию Владимировичу о взыскании задолженности по кредитному договору, по кассационной жалобе Орлова Виталия Владимировича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Марий Эл от 20 июня 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 16 октября 2024 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Кротова М.В.,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Банк ВТБ (ПАО) обратился в суд с иском к Орлову В.В. о взыскании задолженности по кредитному договору, указав в обоснование заявленных требований, что 25 сентября 2020 г. между Банком ВТБ (ПАО) и Орловым В.В. заключён кредитный договор о предоставлении и использовании банковских карт путём присоединения ответчика к условиям правил предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО) с разрешённым

овердрафтом и тарифов по обслуживанию международных пластиковых карт. Согласно расписке в получении банковской карты заёмщику установлен лимит в размере 126 000 руб.

Поскольку заёмщик в установленные сроки не произвёл возврат кредита и уплату процентов за пользование кредитом в полном объёме, истец просил взыскать с ответчика задолженность по кредитному договору в размере 165 853, 60 руб., расходы по уплате государственной пошлины в размере 4 517 руб.

Решением Йошкар-Олинского городского суда Республики Марий Эл от 7 февраля 2024 г. в удовлетворении исковых требований Банк ВТБ (ПАО) отказано.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Марий Эл от 20 июня 2024 г. решение суда первой инстанции отменено, по делу вынесено новое решение об удовлетворении иска.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 16 октября 2024 г. определение суда апелляционной инстанции оставлено без изменения.

В кассационной жалобе Орлова В.В. ставится вопрос об отмене состоявшихся по делу судебных постановлений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В. от 4 марта 2025 г. кассационная жалоба с делом переданы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы кассационной жалобы 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 при рассмотрении настоящего дела.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 25 сентября 2020 г. между Банк ВТБ (ПАО) и Орловым В.В. заключён кредитный договор о предоставлении и использовании банковских карт путём присоединения ответчика к условиям правил предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО) с разрешённым овердрафтом и тарифов по обслуживанию международных пластиковых карт. Согласно расписке в получении банковской карты заёмщику установлен лимит в размере 126 000 руб.

25 августа 2021 г. в системе «ВТБ-Онлайн» по кредитной карте Орлова В.В. в 17:59 со счёта № [REDACTED] осуществлён перевод денежных средств в сумме 104 000 руб. на счёт дебетовой карты Орлова В.В. № [REDACTED], при совершении операции банком в 17:59:01 удержана комиссия в сумме 5 720 руб. Общая сумма списанных денежных средств – 109 720 руб., остаток задолженности по карте на 25 августа 2021 г. составил 125 368 руб.

25 августа 2021 г. в 18:00 со счёта Орлова В.В. № [REDACTED] осуществлён перевод в размере 350 000 руб. клиенту Банка ВТБ (ПАО) Быстровой М.А.

Списание денежных средств со счёта Орлова В.В. произошло с использованием дистанционного банковского обслуживания, порядок предоставления которого предусмотрен Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) (далее – Правила ДБО) и регулируются Правилами комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

Из постановления СО СУ УМВД России по г. Йошкар-Оле о возбуждении уголовного дела и принятии его к производству от 4 сентября 2021 г. следует, что 25 августа 2021 г. в период времени с 15 часов 58 минут до 18 часов 00 минут, неустановленное лицо, находясь в неустановленном следствии месте, совершило тайное хищение денежных средств на общую сумму 350 000 руб., принадлежащих Орлову В.В., результате чего последнему причинён материальный ущерб в крупном размере на указанную сумму.

Указанным постановлением было возбуждено уголовное дело по признакам преступления, предусмотренного пунктами «в», «г» части 3 статьи 158 Уголовного кодекса Российской Федерации.

10 августа 2023 г. предварительное следствие по настоящему уголовному делу было приостановлено по пункту 1 части 1 статьи 208 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации. Как следует из мотивировочной части указанного постановления, в ходе предварительного следствия установить лиц, причастных к совершению преступления не представилось возможным.

Из показаний потерпевшего Орлова В.В., данных им 13 сентября 2021 г. в рамках уголовного дела № [REDACTED] следует, что 25 августа 2021 г. на номер телефона ответчика Орлова В.В. поступили push-уведомления с текстом о переводе денежных средств. После получения push-уведомлений в 18:08:17 он обратился по телефону горячей линии Банка ВТБ (ПАО) и сообщил о краже денежных средств.

Согласно пункту 3.1. Правил ДБО доступ клиента в систему дистанционного банковского обслуживания осуществляется при условии его успешной идентификации, аутентификации в порядке, установленном условиями системы дистанционного банковского обслуживания.

В соответствии с пунктом 3.2.4. Правил ДБО клиент обязуется не передавать третьим лицам (в том числе, в постоянное или временное пользование) средства получения кодов, не раскрывать третьим лицам информацию о средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать средства подтверждения, а также средства получения кодов способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования, а также немедленно уведомлять банк обо всех случаях доступа или о предполагаемой возможности доступа третьих лиц к средствам подтверждения/средствам получения кодов.

Пунктом 4.3. Правила ДБО предусмотрено, что клиент вправе самостоятельно создать/изменить логин в интернет-банке, мобильном банке, изменить/восстановить пароль посредством интернет-банка, мобильного банка, а также устройства самообслуживания с использованием карты (при наличии технической возможности).

Порядок идентификации, а аутентификации в мобильном приложении разъяснён в пункте 4.4. приложения 1 к Правилам ДБО – условия обслуживания в системе ВТБ-Онлайн.

В силу пункта 4.4.1. условий обслуживания в системе ВТБ-Онлайн первая авторизация в мобильном приложении осуществляется при условии успешной идентификации клиента на основании уникального личного номера карты и аутентификации на основании SMS/Push-кода, направленного банком на доверительный номер телефона/ранее зарегистрированное в банке мобильное устройство клиента.

При первой авторизации в мобильном приложении клиент назначает Passcode в порядке, установленном пунктом 5.5. настоящих условий, и может активировать в мобильном приложении специальный порядок аутентификации в порядке, установленном пунктом 4.5. настоящих условий.

Специальный порядок аутентификации может быть активирован как при первой успешной авторизации в мобильном приложении, так и после любой последующей авторизации в мобильном приложении с использованием Passcode.

Вторая и последующая авторизации в мобильном приложении осуществляются: с использованием Passcode путём его непосредственного ввода клиентом в интерфейсе мобильного приложения либо посредством применения специального порядка аутентификации (если специальный порядок аутентификации был активирован клиентом в порядке, установленном пунктом 4.5. настоящих условий); при условии успешной идентификации на основании идентификатора клиента в мобильном приложении, созданного при назначении клиентом Passcode в порядке, установленном пунктом 5.5 настоящих условий, и аутентификации на основании одноразового пароля (One Time Password), генерация которого выполняется средствами мобильного приложения в случае успешной проверки банком идентификатора клиента в мобильном приложении.

В силу пункта 5.1. условий обслуживания в системе ВТБ-Онлайн подписание распоряжений в ВТБ-Онлайн производится клиентом при помощи

следующих средств подтверждения: SMS/Push-кодов, сформированных генератором паролей кодов подтверждения, в случае использования мобильного приложения, в том числе при помощи Passcode.

Согласно пункту 5.4. условий обслуживания в системе ВТБ-Онлайн подписание электронного документа производится клиентом с помощью идентификатора, пароля и средства подтверждения (за исключением использования Passcode), образующих в сочетании уникальную последовательность символов, предназначенную для создания простой электронной подписи.

Согласно пункту 5.4.1. Правил ДБО банк предоставляет клиенту SMS/Push-коды, формируемые и направляемые средствами ВТБ-Онлайн по запросу клиента на доверенный номер телефона. Для аутентификации, подтверждения (подписания) распоряжения/заявления по продукту/услуге или других совершаемых действий в ВТБ-Онлайн. Клиент сообщает банку код-SMS/Push-код, содержащийся в SMS/Push-сообщении, правильность которого проверяется банком.

Получив по своему запросу сообщение с SMS/Push-кодом, клиент обязан сверить данные совершаемой операции/проводимого действия с информацией, содержащейся в сообщении, и вводить SMS/Push-код только при условии согласия клиента с проводимой операцией/действием. Положительный результат проверки SMS/Push-кода банком означает, что распоряжение/заявление по продукту/услуге или иное действие клиента в ВТБ-Онлайн подтверждено, а соответствующий электронный документ подписан простой электронной подписью клиента (пункт 5.4.2. правил дистанционного банковского обслуживания).

В соответствии с пунктом 7.1.1. Правила ДБО клиент несёт ответственность за несанкционированный доступ третьих лиц к мобильному устройству, на который банк направляет пароль, ОЦП, SMS/Push-коды и/или уведомления.

В соответствии с пунктом 7.1.2. Правила ДБО клиент поставлен в известность, в полной мере осознает и соглашается, что сеть «Интернет», канал связи, используемый мобильным устройством, являются незащищёнными каналами связи; передача конфиденциальной информации на указанные клиентом почтовый адрес, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, иная передача информации с использованием сети «Интернет» и/или каналов мобильной связи влечёт риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

Решением уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сферах кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов от 7 октября 2021 г. отказано в удовлетворении требований о взыскании денежных средств, списанных Банком ВТБ (ПАО) без распоряжения Орлова В.В. со счёта кредитной карты.

Разрешая спор по существу и отказывая Банку ВТБ (ПАО) в удовлетворении заявленных требований, суд первой инстанции исходил из того, что характер операций, совершённых 25 августа 2021 г. по счетам Орлова В.В., указывал на перевод денежных средств без согласия клиента и давал банку достаточные основания усомниться в наличии согласия клиента на распоряжение денежными средствами путём перевода между своими счетами и осуществить приостановление операции с последующим запросом у клиента подтверждения исполнения распоряжения, что истцом сделано не было, в связи с чем денежные средства, перечисленные на банковские счёта, держателем которых ответчик не является, не могут быть признаны кредитной задолженностью Орлова В.В.

Суд апелляционной инстанции с выводами суда первой инстанции не согласился и, указав, что при проведении операций банком соблюдены требования об идентификации и аутентификации клиента, распоряжения о проведении соответствующих операций даны банку в предусмотренном договором дистанционного банковского обслуживания порядке, какие-либо сомнения в достоверности данных распоряжений клиента, а также предположение, что они совершаются неуполномоченным лицом отсутствовали, оснований для отказа в осуществлении операций у Банка ВТБ (ПАО) не имелось, решение суда отменил с вынесением нового решения об отказе в иске.

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

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что с обжалуемыми судебными постановлениями нельзя согласиться по следующим основаниям.

Согласно пункту 4 статьи 847 Гражданского кодекса Российской Федерации договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счёте, 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.

В соответствии со статьёй 854 указанного кодекса списание денежных средств со счёта осуществляется банком на основании распоряжения клиента (пункт 1).

При приёме к исполнению платёжного поручения банк обязан удостовериться в праве плательщика распоряжаться денежными средствами, проверить соответствие платёжного поручения установленным требованиям, достаточность денежных средств для исполнения платёжного поручения, а также выполнить иные процедуры приёма к исполнению распоряжений, предусмотренные законом, банковскими правилами и договором (абзац 1 пункта 2 статьи 864 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Аналогичные требования содержатся в части 4 статьи 8 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» (далее – ФЗ «О национальной платёжной системе»).

В соответствии с пунктом 11 статьи 9 ФЗ «О национальной платёжной системе» в случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без добровольного 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 добровольного согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днём получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершённой операции.

В пункте 3 Приказа Банка России от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525 утверждены признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, определены критерии, такие как 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 использования, сумма осуществления операции, периодичность (частота) осуществления операций, получатель средств) операциям, обычно совершаемым клиентом оператора по переводу денежных средств (осуществляемой клиентом деятельностью).

Как следует из материалов дела, банком не оспаривалось, что после получения указанных уведомлений истец в кратчайшее время сообщил ответчику об отсутствии воли клиента на осуществление операций с его денежными средствами.

При этом последовательные действия по переводу денежных средств с одной карты на другую Орлова В.В. через ВТБ-Онлайн, установленного в мобильном устройстве, откуда незамедлительно были переведены на счёт третьего лица Быстровой М.А., при не направлении Банком SMS-кода, при должной степени осмотрительности и предосторожности со стороны банка, применительно к положениям статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации и частями 5 и 5.3 статьи 8 ФЗ «О национальной платёжной системе» позволяли оператору по переводу денежных средств, с учётом интересов потребителя и обеспечения безопасности дистанционного предоставления услуг, усомниться в наличии согласия клиента на распоряжение денежными средствами путём перевода между своими счетами и осуществить приостановление операции, с последующим запросом у клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения.

Вместе с тем, судом апелляционной инстанции не учтено, что при осуществлении операций по переводу денежных средств со счетов Орлова В.В. вход в личный кабинет ответчика осуществлялся со сторонних IP-адресов, при этом SMS/Push-коды в нарушение пункта 5.4.1. Правил ДБО для

подтверждения на доверенный телефон клиента не направлялись, а были направлены только push-уведомления с текстом о переводе денежных средств.

Кроме того, указания суда апелляционной инстанции на то, что при проведении операций соблюдены требования об идентификации и аутентификации клиента, не опровергают выводов суда первой инстанции о совершении распоряжения от имени Орлова В.В., но без его участия, а также отсутствии его волеизъявления на использование кредитных средств.

Таким образом выводы суда апелляционной инстанции не соответствуют нормам права и установленным обстоятельствам дела.

Кассационный суд общей юрисдикции допущенные судом апелляционной инстанции нарушения закона не устранил.

Приведённые выше нарушения норм права являются существенными, поскольку могли повлиять на исход дела, а устранение этих нарушений невозможно без отмены апелляционного и кассационного определений и нового апелляционного рассмотрения дела.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Марий Эл от 20 июня 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 16 октября 2024 г. подлежат отмене, а дело направлению на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

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

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Марий Эл от 20 июня 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 16 октября 2024 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи