



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 2-КГ25-1-К3

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

27 мая 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,

судей Горшкова В.В. и Марьина А.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Пудова Валерия Александровича к публичному акционерному обществу «Сбербанк России» о защите прав потребителей

по кассационной жалобе Пудова Валерия Александровича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Вологодского областного суда от 27 марта 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 4 сентября 2024 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н., объяснения Пудова В.А. и его представителя Смирнова А.Ю., действующего по доверенности от 26 мая 2025 г. № 35АА2287953, поддержавших доводы кассационной жалобы, объяснения представителей публичного акционерного общества «Сбербанк России» Слободчикова А.С. и Кочерги А.А., действующих по доверенностям от 12 августа 2024 г. № ЦА-РД/329-Д и № ЦА-РД/334-Д соответственно, возражавших против удовлетворения кассационной жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Пудов В.А. обратился в суд с иском к публичному акционерному обществу «Сбербанк России» (далее – ПАО Сбербанк, Банк) о признании недействительными сделок купли-продажи валюты от 5 марта 2022 г. и о взыскании убытков в размере 56 031,52 евро.

В обоснование требований истец указал, что оспариваемые сделки заключены в результате навязанных Банком конверсионных операций, совершенных им в силу заблуждения и отсутствия информации об условиях сделок и размере убытков, тогда как в действительности он имел намерение переоформить договор банковского вклада на более выгодных для него условиях.

Решением Вологодского районного суда Вологодской области от 16 января 2023 г. исковые требования Пудова В.А. удовлетворены. Оспариваемые банковские операции от 5 марта 2022 г. признаны недействительными, применены последствия недействительности сделок. С ПАО Сбербанк в пользу Пудова В.А. взысканы денежные средства в размере 56 031,52 евро, штраф в размере 28 015,76 евро в рублевом эквиваленте по курсу Центрального Банка Российской Федерации на день исполнения решения суда. С ПАО Сбербанк в доход бюджета взыскана государственная пошлина в размере 24 637,99 руб.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Вологодского областного суда от 17 мая 2023 г. названное решение суда оставлено без изменения.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 26 июля 2023 г. указанное апелляционное определение отменено, дело направлено на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Вологодского областного суда от 17 октября 2023 г. решение Вологодского районного суда Вологодской области от 16 января 2023 г. оставлено без изменения.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 15 января 2024 г. апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Вологодского областного

суда от 17 октября 2023 г. отменено, дело направлено на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Вологодского областного суда от 27 марта 2024 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 4 сентября 2024 г., решение Вологодского районного суда Вологодской области от 16 января 2023 г. отменено, постановлено новое решение, которым в удовлетворении иска отказано.

В кассационной жалобе Пудова В.А. ставится вопрос об отмене апелляционного и кассационного определений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Кротова М.В. от 24 апреля 2025 г. 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 и в возражениях на нее, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьей 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 судами апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении настоящего дела.

Как установлено судами и следует из материалов дела, 8 декабря 2014 г. Пудов В.А. обратился в ПАО Сбербанк с заявлением о банковском обслуживании, выразил согласие со всеми условиями и тарифами договора банковского обслуживания и обязался их выполнять.

23 апреля 2019 г. между ПАО Сбербанк и Пудовым В.А. заключен договор банковского вклада «Лидер Управляй» сроком на 6 месяцев по ставке 0,01 % годовых на сумму вклада [REDACTED] евро.

Договор банковского вклада неоднократно продлялся, по состоянию на 5 марта 2022 г. остаток денежных средств на вкладе составил [REDACTED] евро, срок действия вклада – до 8 мая 2022 г.

В рамках договора банковского обслуживания Пудов В.А. был подключен к премиальному тарифу «СберПервый», который предусматривал закрепление за клиентом персонального менеджера (консультации по банковским услугам, помощь в подборе финансовых инструментов, решение задач по телефону, в чате, по email, в офисе); офисы обслуживания (обслуживание без очереди, все банковские услуги для частных лиц в одном офисе, обстановка приватности и повышенного комфорта); премиальную линию поддержки (оперативные консультации, проведение операций, помощь в нестандартных ситуациях).

В соответствии с информацией о стандартах премиального обслуживания «СберПервый», размещенной на официальном сайте Банка, персональный менеджер заботится о том, чтобы клиент пользовался вкладами и накопительными счетами на самых выгодных условиях. Он должен проверить, что вклады открыты под актуальные выгодные ставки, предложить переоформить вклад, если есть более интересные предложения, убедиться вместе с клиентом, что пополнение вкладов не превышает порог и средства размещены эффективно, предложить альтернативные варианты вложений.

5 марта 2022 г. в 8 часов 53 минуты 38 секунд Пудов В.А. осуществил подтвержденный СМС-паролем вход в систему «Сбербанк Онлайн».

В 8 часов 55 минут 04 секунды Пудовым В.А. осуществлено закрытие номинированного в долларах США вклада «Лидер Сохраняй» *0395 и [REDACTED] доллара США переведены на «Сберсберегательный счет» *0203, номинированный в этой же валюте.

В 8 часов 59 минут 01 секунду открыт вклад «Валютный Сохраняй» *0412 на сумму [REDACTED] долларов США, средства на который переведены со «Сберсберегательного счета» *0203.

В 9 часов 01 минуту 40 секунд Пудовым В.А. закрыт номинированный в евро вклад «Лидер Управляй» *0143, находящиеся на нем [REDACTED] евро переведены на номинированный в долларах США «Сберсберегательный счет» *0203

по курсу конверсии 1 евро = 0,8915 доллара США, сумма зачисления составила [REDACTED] доллара США.

В 9 часов 09 минут 02 секунды Пудовым В.А. открыт вклад «Валютный Сохраняй» *0153 на сумму [REDACTED] евро, средства на который по курсу 1 доллар США = 0,7290 евро переведены со «Сберегательного счета» *0203. Остаток средств на счете составил [REDACTED] доллара США.

При проведении конверсионных операций по переводу Пудовым В.А. денежных средств в сумме [REDACTED] евро на «Сберегательный счет» *0203, номинированный в долларах США, и при переводе полученной суммы в долларах США ([REDACTED]) на вклад «Валютный Сохраняй» *0153, номинированный в евро, от первоначального вклада [REDACTED] евро осталась сумма [REDACTED] евро.

В течение получаса после совершенных банковских операций истец обратился к персональному менеджеру Черемухиной С.В., а 6, 9 и 15 марта 2022 г. в ПАО Сбербанк с требованиями аннулировать явно убыточные операции и вернуть денежные средства в полном объеме, на что ему был дан ответ об отказе в удовлетворении требований.

Обращаясь в суд с иском, Пудов В.А. указывал, что намеревался переоформить действующий банковский вклад в валюте евро «Лидер Управляй» *0143 с процентной ставкой по вкладу 0,01 % на новый банковский вклад в валюте евро «Валютный Сохраняй» *0153 с повышенной процентной ставкой в размере 5 %.

Удовлетворяя требования Пудова В.А., суд первой инстанции пришел к выводу о том, что совершенные Банком конверсионные операции по переводу денежных средств истца из иностранной валюты были фактически навязаны потребителю, Пудов В.А. при проведении операций в системе «Сбербанк Онлайн» информацией о наступлении неблагоприятных последствий не владел и добросовестно заблуждался относительно наступления ожидаемого и желаемого для себя финансового результата, в связи с чем признал банковские операции недействительными и взыскал с ответчика в пользу истца денежные средства.

Кроме этого, судом указано, что в соответствии с пунктом 9 статьи 8 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», предусматривающей, что распоряжение клиента может быть до наступления безотзывности перевода денежных средств отозвано клиентом в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и условиями договора, в силу пункта 3.2.4 Условий открытия «Сберегательного

счета» *0203 и совершения операций по нему в ПАО Сбербанк, являющихся частью договора банковского счета, открытого потребителю, через который совершались вышеприведенные операции, потребителю предоставлено 10 дней для того, чтобы уведомить банк об ошибочно списанных (зачисленных) на счет суммах.

При таких обстоятельствах суд первой инстанции признал отказ Банка в удовлетворении требования клиента об отзыве совершенных им операций, которые совершены внутри системы банка без перевода денежных средств в сторонние банки и снятия наличных денежных средств, неправомерным.

Отменяя решение суда первой инстанции и отказывая в удовлетворении исковых требований, суд апелляционной инстанции указал, что истец осознанно в отсутствие какого-либо противоправного прямого либо косвенного воздействия со стороны ПАО Сбербанк, а также препятствий объективного характера к открытию счета в валюте евро по собственному выбору использовал для совершения всех приведенных операций в валюте евро номинированный в долларах США банковский счет, что предполагало совершение конверсионных операций, о чем истец, с учетом его профессионального опыта в банковской сфере, не может считаться неосведомленным или введенным в заблуждение Банком.

При этом суд апелляционной инстанции исходил из того, что каждая из приведенных операций является самостоятельной финансовой услугой, поскольку распоряжение клиента о совершении следующей операции формировалось и поступало в Банк только после полного завершения предыдущей, в связи с чем признал ошибочным вывод суда первой инстанции о совершении ПАО Сбербанк двойных конверсионных операций при выполнении поручений Пудова В.А.

Принимая во внимание правила пункта 5 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, в силу которого добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются, пока не доказано иное, суд апелляционной инстанции указал, что сам по себе факт несовпадения кросс-курса валют в ПАО Сбербанк на дату совершения Пудовым В.А. приведенных выше банковских операций с установленным Банком России не свидетельствует о злоупотреблении ответчиком правом, поскольку в силу Федерального закона Российской Федерации от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле», пункта 2.2 Инструкции Банка России от 16 сентября 2010 г. № 136-И кредитным организациям,

совершающим валютные операции, предоставлена возможность самостоятельно определять курс, применяемый по операциям со своими клиентами.

Также суд апелляционной инстанции со ссылкой на положения частей 10 и 15 статьи 7, части 9¹ статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон о национальной платежной системе) признал ошибочным вывод суда первой инстанции о неправомерности отказа Банка в удовлетворении требований Пудова В.А. об отзыве совершенных по его распоряжению операций, указав, что безотзывность перевода наступает после снижения остатка счета, с которого производится перевод и увеличения остатка счета, на который зачисляются денежные средства. Оспариваемые истцом операции являются электронными платежами, осуществлены путем одновременного уменьшения остатка средств на счете, с которого производился перевод, и увеличения остатка на счете зачисления; их безотзывность наступила в момент зачисления денежных средств на соответствующие счета.

С такими 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 силу положений статьи 845 Гражданского кодекса Российской Федерации 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 (пункт 1).

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 (пункт 3).

В силу пункта 6 части 1 статьи 5 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах относится к банковским операциям. Положениями части 7 статьи 14 Федерального закона Российской Федерации от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» предусмотрено, что резиденты, в том числе граждане

Российской Федерации, могут осуществлять расчеты через свои банковские счета в любой иностранной валюте с проведением в случае необходимости конверсионной операции по курсу, согласованному с уполномоченным банком, независимо от того, в какой иностранной валюте был открыт банковский счет.

Согласно пункту 2.2 Инструкции Центрального банка Российской Федерации от 16 сентября 2010 г. № 136-И «О порядке осуществления уполномоченными банками (филиалами) отдельных видов банковских операций с наличной иностранной валютой и операций с чеками (в том числе дорожными чеками), номинальная стоимость которых указана в иностранной валюте, с участием физических лиц» при осуществлении банковских операций с иностранной валютой уполномоченные банки самостоятельно определяют курсы иностранных валют.

При этом банки устанавливают курсы валют, как правило, отличные от биржевого курса и курса Центрального банка Российской Федерации.

Обращаясь в ПАО Сбербанк, Пудов В.А. не преследовал цели совершения трех самостоятельных переводных операций между собственными счетами, не планировал менять валюту вклада, совершать сделки купли-продажи валюты, а обратился за финансовой услугой переоформления условий размещения валютного вклада с целью изменения ставки по нему с сохранением исходной валюты. То обстоятельство, что на каждую из трех операций им последовательно формировались и направлялись в банк отдельные поручения, не лишает характера их взаимосвязанности и подчинения единой цели.

В соответствии с частью 12 статьи 5 Закона о национальной платежной системе оператор по переводу денежных средств до осуществления перевода денежных средств обязан предоставлять клиентам возможность ознакомления в доступной для них форме с условиями осуществления перевода денежных средств в рамках применяемой формы безналичных расчетов, в том числе: 1) с размером вознаграждения и порядком его взимания в случае, если оно предусмотрено договором; 2) со способом определения обменного курса, применяемого при осуществлении перевода денежных средств в иностранной валюте (при различии валюты денежных средств, предоставленных плательщиком, и валюты переводимых денежных средств); 3) с порядком предъявления претензий, включая информацию для связи с оператором по переводу денежных средств; 4) с иной информацией, обусловленной применяемой формой безналичных расчетов.

Статьей 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей)

предусмотрено, что на изготовителя (исполнителя, продавца) возлагается обязанность доводить до потребителей необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора: о цене в рублях и об условиях приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при их оплате через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, о полной сумме, подлежащей выплате потребителем, о графике ее погашения и т. д.

В соответствии со статьей 178 Гражданского кодекса Российской Федерации сделка, совершенная под влиянием заблуждения, может быть признана судом недействительной по иску стороны, действовавшей под влиянием заблуждения, если заблуждение было настолько существенным, что эта сторона, разумно и объективно оценивая ситуацию, не совершила бы сделку, если бы знала о действительном положении дел (пункт 1).

При наличии перечисленных условий заблуждение предполагается достаточно существенным, в частности если сторона заблуждается в отношении природы сделки (пункт 2).

Обращаясь в суд с иском, Пудов В.А. ссылаясь на необеспечение Банком раскрытия перед совершением им переводов способов формирования обменного курса конверсии евро в доллары США и обратно.

Данное обстоятельство привело к возникновению у него заблуждения относительно природы сделки, поскольку вследствие несообщения ответчиком вышеуказанной информации, в том числе недоведения информации о способах открытия вклада в системе «Сбербанк Онлайн», позволяющих клиенту обойтись без совершения убыточных конверсионных операций, вместо обмена валют с целью проведения транзитных расчетов между собственными счетами фактически были совершены сделки купли-продажи валют.

Суд апелляционной инстанции не дал оценки доводам Пудова В.А. о ненадлежащем оказании ему услуги открытия вклада на новых условиях путем закрытия одного вклада и открытия нового, а также о том, что Банк его не уведомил о необходимости открыть сберегательный счет, номинированный в евро, для исключения конверсионных операций, об убыточности конверсионных операций в момент переоформления вклада, что давало бы ему возможность выбора.

При этом размещенные в системе «Сбербанк Онлайн» курсы покупки-продажи валют, на которые, по мнению Банка, должен был ориентироваться

потребитель при планировании и совершении своих операций, не применялись при проведении конверсии.

Пунктом 4.11 Условий банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк, пунктом 1.5 Приложения № 1 к данным Условиям установлено, что при поступлении денежных средств на счет/вклад в безналичном порядке либо путем внесения наличных денежных средств суммы в валюте, отличной от валюты счета, банк производит конверсию поступившей суммы по курсу банка, действующему на момент обработки банком операции зачисления денежных средств.

Таким образом, приведенные условия заключенного между сторонами спора договора прямо не отождествляют курсы покупки/продажи валют и курсы их конверсии.

С учетом изложенного суду надлежало выяснить, обеспечил ли Банк раскрытие перед вкладчиком способов формирования обменного курса конверсии евро в доллары США и обратно в момент совершения первой операции по переводу евро с вклада на счет, номинированный в долларах США.

Выводы суда апелляционной инстанции о необходимости применения к Пудову В.А. повышенного стандарта доказывания своих требований с учетом его предшествующей работы в кредитной сфере не основан на законе.

В соответствии с преамбулой Закона о защите прав потребителей потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Согласно статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (пункт 1).

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги) (пункт 4).

В пунктах 28 и 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 при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере). Исключения составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), 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).

Из содержания приведенных выше норм материального права и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что бремя доказывания факта предоставления надлежащей информации об услуге в доступной для потребителя форме законом возложено на исполнителя и именно он несет ответственность за несоответствие информации об услуге, связанное с фактами, о которых он знал или не мог не знать и о которых он не сообщил потребителю.

Кроме того, оспариваемые операции по переводу денежных средств совершались через систему «Сбербанк Онлайн», то есть информация о курсах конверсии валюты и особенностях их применения при совершении обратных операция была адресована неопределенному кругу лиц и не учитывала личность конкретного потребителя.

При таких обстоятельствах выводы суда апелляционной инстанции нельзя признать законными и обоснованными.

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

С учетом изложенного Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что допущенные судами апелляционной и кассационной инстанций нарушения норм права являются существенными, они повлияли на исход дела и без их устранения невозможны восстановление и защита нарушенных прав и законных интересов заявителя, в связи с чем апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Вологодского областного суда от 27 марта 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 4 сентября 2024 г. подлежат отмене с направлением дела на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

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

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Вологодского областного суда от 27 марта 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 4 сентября 2024 г. отменить, дело направить на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи

