



# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 41-КГ25-44-К4

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

15 июля 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Марьина А.Н.,  
судей Горшкова В.В. и Киселёва А.П.,

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Чистохата Владимира Николаевича к акционерному обществу «Райффайзенбанк» о признании кредитного договора незаключённым

по кассационной жалобе Чистохата Владимира Николаевича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Ростовского областного суда от 18 июня 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 4 декабря 2024 г.

заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселёва А.П., выслушав представителя акционерного общества «Райффайзенбанк» Спиридонову Анну Дмитриевну, возражавшую против удовлетворения кассационной жалобы,

руководствуясь статьями 390<sup>14</sup>–390<sup>16</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**установила:**

Чистохат В.Н. обратился в суд с иском к АО «Райффайзенбанк» о признании кредитного договора незаключенным, указав в обоснование требований, что кредитный договор от 30 июня 2023 г. на сумму 700 000 руб. оформлен на его имя в результате мошеннических действий неустановленного лица, получившего доступ к его мобильному телефону. Истцу удалось возвратить в банк часть похищенных денежных средств, однако сумма в размере 264 000 руб. была переведена неизвестным лицом на посторонние счета. По данному факту Чистохат В.Н. обратился в правоохранительные органы, в результате чего было возбуждено уголовное дело, а истец - признан потерпевшим, и в АО «Райффайзенбанк», которое впоследствии отказало в удовлетворении заявления об освобождении истца от исполнения обязательств по кредитному договору.

Решением Азовского городского суда Ростовской области от 24 января 2024 г. исковые требования удовлетворены, кредитный договор от 30 июня 2023 г. признан незаключенным.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Ростовского областного суда от 18 июня 2024 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 4 декабря 2024 г., решение суда первой инстанции отменено. По делу принято новое решение, которым в удовлетворении исковых требований к АО «Райффайзенбанк» о признании кредитного договора незаключенным отказано.

В кассационной жалобе поставлен вопрос о ее передаче с делом для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации для отмены судебных постановлений судов апелляционной и кассационной инстанций.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н. от 16 апреля 2025 г. кассационная жалоба Чистохата В.Н. с делом переданы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, Судебная коллегия находит, что имеются основания для отмены состоявшихся по делу постановлений суда апелляционной и кассационной инстанций.

В соответствии со статьёй 390 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 судами и следует из материалов дела, Чистохат В.Н. является клиентом АО «Райффайзенбанк».

На основании заявления от 10 ноября 2022 г. истцу открыт банковский счет в российских рублях для получения заработной платы.

30 июня 2023 г. от имени Чистохата В.Н. в АО «Райффайзенбанк» через мобильное приложение направлена заявка-анкета о предоставлении потребительского кредита, в результате чего между сторонами заключен кредитный договор № [REDACTED] на сумму 700 000 руб., со сроком возврата до 28 мая 2028 г., под 7,99 % годовых (при условии участия заемщика в программе финансовой защиты).

Кредитный договор подписан истцом электронной подписью (одноразовым паролем) через мобильное приложение «Райффайзен Онлайн» в соответствии с Общими условиями обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан АО «Райффайзенбанк». Также истец выразил свое согласие на участие в добровольной программе страхования.

Денежные средства в сумме 700 000 руб. перечислены на счет Чистохата В.Н., после чего сумма в размере 237 000 руб. переведена посредством Системы быстрых платежей (далее - СБП) на счет в другом банке на имя Владимира Николаевича Ч., ранее в этот день на тот же счет была переведена сумма в размере 11 000 руб.

По заявлению Чистохата В.Н. СО МО МВД России «Азовский» 3 июля 2023 г. возбуждено уголовное дело № [REDACTED] в отношении неустановленных лиц по факту совершения преступления, предусмотренного подпунктами «в» и «г» части 3 статьи 158 Уголовного кодекса Российской Федерации, Чистохат В.Н. признан потерпевшим в результате действий неустановленного лица, которое путем обмана, представившись сотрудником службы безопасности, во избежание угрозы мошеннических действий убедило Чистохата В.Н. установить приложение, в результате чего получило доступ к банковским счетам истца и тайно похитило денежные средства на общую сумму не менее 264 000 руб.

В этот же день ответчику от Чистохата В.Н. поступило заявление о расторжении кредитного договора, на которое был дан ответ об отсутствии возможности расторгнуть кредитный договор и о сохранении за заявителем обязательств по погашению задолженности.

5 июля 2023 г. истцом в АО «Райффайзенбанк» подана заявка о частичном досрочном погашении кредита в сумме 60 000 руб.

Разрешая спор, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что установить волеизъявление истца на получение кредита на конкретных условиях не представляется возможным, указав, что после получения запрошенных денежных средств распоряжение ими происходило без участия истца в период с 19 часов 10 минут до 19 часов 30 минут, при этом практически вся полученная сумма была выведена на счет в Яндекс Банке, а истец смог после получения доступа к телефону только заблокировать часть платежей.

Также суд отметил, что последовательность указанных действий свидетельствует о том, что кредитный договор был заключен не истцом, а мошенниками. Кроме того, суд принял во внимание, что текст СМС-сообщений о подписании заявления на страхование и пакета документов на кредит с кодами подтверждения «3115» и «5478» был исполнен латинскими буквами, а не кириллицей.

Отменяя решение суда первой инстанции и отказывая в иске, суд апелляционной инстанции исходил из того, что именно действия Чистохата В.Н., действовавшего по указанию неустановленных лиц, в результате чего был открыт полноценный доступ третьих лиц к интернет-банку истца, повлекли совершение оспариваемых банковских операций.

Суд апелляционной инстанции, сославшись на то, что при входе в онлайн-банк истцом были верно введены логин и пароль для входа в систему, последующие операции были произведены с введением правильных одноразовых паролей, указал, что осуществление операций с использованием удаленного доступа стало возможным только после входа в систему «Райффайзен Онлайн» во время открытого сеанса удаленного доступа с использованием установленного по рекомендации третьих лиц приложения.

Установив факт нарушения самим владельцем банковского счета условий конфиденциальности данных, необходимых для их дистанционного обслуживания, а также отсутствие вины банка в ненадлежащем исполнении договора комплексного банковского обслуживания, судебная коллегия не усмотрела наличие оснований для признания кредитного договора незаключенным.

Четвертый кассационный суд общей юрисдикции согласился с постановлением суда апелляционной инстанции, указав также, что истец не принял надлежащих мер к соблюдению установленных банком правил при совершении операций в системе «Райффайзен Онлайн».

В кассационной жалобе Чистохат В.Н. указывает на допущенные судами апелляционной и кассационной инстанций существенные нарушения норм права.

Проверяя законность обжалуемых судебных постановлений по доводам кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что апелляционное определение и определение суда кассационной инстанции приняты с нарушением закона, 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 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

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 зачете, односторонний отказ от исполнения обязательства, согласие физического или юридического лица на совершение сделки).

При этом сделка может быть признана недействительной как в случае нарушения требований закона (статья 168 Гражданского кодекса Российской Федерации), так и по специальным основаниям в случае порока воли при ее совершении, в частности при совершении сделки под влиянием существенного заблуждения или обмана (статья 178, пункт 2 статьи 179 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Кроме того, если сделка нарушает установленный пунктом 1 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации запрет на недобросовестное осуществление гражданских прав, в зависимости от обстоятельств дела такая сделка может быть признана судом недействительной на основании положений статьи 10 и пункта 1 или 2 статьи 168 Гражданского кодекса Российской Федерации. При наличии в законе специального основания недействительности такая сделка признается недействительной по этому основанию (пункты 7 и 8 постановления Пленума № 25).

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. № 2669-0 указано, что в большинстве случаев телефонного мошенничества сделки оспариваются как совершенные под влиянием обмана потерпевшего третьим лицом. При рассмотрении таких споров особого внимания требует исследование добросовестности и осмотрительности банков.

Из доводов кассационной жалобы следует, что воля истца на заключение кредитного договора отсутствовала, при этом банк в нарушение правила о добросовестности и осмотрительности не установил действительное волеизъявление потребителя и не обеспечил безопасность дистанционного предоставления услуг, что привело к моментальному хищению денежных средств третьими лицами.

Кроме того, в статье 5 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» подробно указана информация, которая должна быть доведена кредитором до сведения заемщика при заключении договора, включая не только общие, но и индивидуальные условия договора потребительского кредита, при этом последние в соответствии с пунктом 9 этой статьи согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально.

В соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах) (пункт 1).

Пунктом 2 статьи 8 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что указанная 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.

Пунктом 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 статьей 10 Закона о защите прав потребителей.

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

В частности, судами 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 счет, 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.

Ссылаясь на наличие волеизъявления истца на заключение договора потребительского кредита и перевод денежных средств на неустановленный счёт в другом банке, которые совершены 30 июня 2023 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.

Кроме того, пояснения о назначении СМС-кодов направлялись ответчиком латинским шрифтом, что также не было учтено судом апелляционной инстанции.

Кассационный суд общей юрисдикции ошибки суда апелляционной инстанции не исправил.

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.

При новом рассмотрении дела суду следует учесть изложенное и разрешить спор в соответствии с требованиями закона.

Руководствуясь статьями 390<sup>14</sup>–390<sup>16</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

**определила:**

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Ростовского областного суда от 18 июня 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 4 декабря 2024 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи