



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 5-КГ25-102-К2

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

9 сентября 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Марьина А.Н.,
судей Киселёва А.П. и Рябзина Р.А.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Сорокиной Лады Валентиновны к АО «СОГАЗ» и ПАО «Банк ВТБ» о признании кредитного договора недействительным и взыскании компенсации морального вреда

по кассационной жалобе Сорокиной Лады Валентиновны на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 22 октября 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 20 февраля 2025 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселёва А.П., выслушав представителя Сорокиной Л.В. – Евграфову Н.А., поддержавшую доводы кассационной жалобы, представителя ПАО «Банк ВТБ» Иващенко С.Ю., возражавшего против удовлетворения кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Сорокина Л.В. обратилась в суд с указанным выше иском, ссылаясь на то, что в период её нахождения на дежурной смене при исполнении трудовых обязанностей на её мобильный телефон поступил звонок от неизвестного лица, представившегося сотрудником ПАО «Банк ВТБ», которое сообщило, что службой безопасности банка заблокирован её личный кабинет и необходимо лично явиться в отделение банка для разблокировки. При обращении в офис банка с целью выяснения указанных обстоятельств она довела до сотрудника банка информацию о нахождении на заблокированных банковских счетах личных денежных средств в размере [REDACTED] руб., а также о наличии кредитной карты с лимитом [REDACTED] руб. После снятия блокировки денежные средства в размере [REDACTED] руб., [REDACTED] руб. и [REDACTED] руб. переведены на неизвестный ей счёт ООО «ЮБК» в другой банк, а в размере [REDACTED] руб. на счёт АО «СОГАЗ» в качестве оплаты дистанционно заключённого с ней договора страхования жизни и здоровья. При этом какой-либо информацией о том, что ей одобрен и оформлен потребительский кредит на сумму 1 089 572 руб. она не располагала, данный договор не заключала и не давала распоряжение на перевод денежных средств.

Решением Кунцевского районного суда г. Москвы от 18 октября 2023 г. исковые требования удовлетворены частично, договор от 10 сентября 2022 г. № [REDACTED] признан недействительным, с ПАО «ВТБ Банк» в пользу Сорокиной Л.В. взысканы расходы на оплату услуг представителя в размере 50 000 руб.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 22 октября 2024 г. решение Кунцевского районного суда г. Москвы от 18 октября 2023 г. в части удовлетворения исковых требований отменено и в этой части постановлено новое решение об отказе в удовлетворении исковых требований.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 20 февраля 2025 г. апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 22 октября 2024 г. оставлено без изменения.

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

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В. от 7 августа 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, 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 судами апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено, что 10 сентября 2022 г. от имени Сорокиной Л.В. путём СМС-сообщения с ПАО «Банк ВТБ» подписан кредитный договор № [REDACTED], в соответствии с которым заёмщику посредством зачисления на ранее открытый банковский счёт № [REDACTED] предоставлен кредит в размере 1 089 572 руб.

Согласно пункту 8.3. Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Банк ВТБ» (далее – Правила ДБО) при заключении кредитного договора/оформлении иных необходимых для заключения кредитного договора документов (в том числе заявления на получение кредита, согласий клиента, заявления о заранее данном акцепте и иных), указанные в данном пункте электронные документы подписываются простой электронной подписью (ПЭП) с использованием средства подтверждения – СМС-кода, Passcode (в случае заключения кредитного договора с использованием канала дистанционного доступа «мобильное приложение»).

В соответствии с Условиями обслуживания физических лиц в системе ВТБ-Онлайн (приложение № 1 к Правилам ДБО) клиент может оформить заявление на получение кредита в ВТБ-Онлайн. Заявление на получение кредита/иные электронные документы клиент подписывает ПЭП (простой электронной подписью) способом, определённым в п. 8.3. данных правил (пункт 6.4.1).

Банк предоставляет клиенту СМС-код/Push-код, формируемые и направляемые средствами ВТБ-Онлайн по запросу клиента на доверенный номер телефона. Для аутентификации подписания распоряжения/заявления или подтверждения других совершаемых действий в ВТБ-сообщении, правильность которого проверяется банком (пункт 5.3.1).

Получив по своему запросу сообщение с СМС/Push-кодом, клиент обязан сверить данные совершаемой операции/проводимого действия с информацией, содержащейся в сообщении и вводить СМС/Push-код только при условии согласия клиента с проводимой операцией/действием. Положительный результат проверки СМС/Push-код банком означает, что распоряжение/иное действие клиента в ВТБ-Онлайн подтверждено, а соответствующий электронный документ подписан ПЭП (простой электронной подписью) клиента (пункт 5.3.2).

Как следует из выписки по счёту 10 сентября 2022 г. денежные средства в размере 274 572 руб. перечислены в филиал № [REDACTED] ПАО «Банк ВТБ» в качестве оплаты страховой премии за продукт «Финансовый резерв ОПТИМА» (СОГАЗ) по договору № [REDACTED], 12 сентября 2022 г. осуществлено три перевода денежных средств в размере [REDACTED] руб., [REDACTED] руб. и [REDACTED] руб.

руб. на счёт ООО «ЮБК» с назначением платежей – внесение торговой выручки.

Согласно справке ФГБУ «НМИЦ ВМТ им. А.А. Вишневого» Минобороны России и табелю учёта рабочего времени, Сорокина Л.В. с 10 по 11 сентября 2022 г. находилась на круглосуточном дежурстве в филиале № военного госпиталя, где она работает в должности медицинской сестры.

17 сентября 2022 г. Сорокиной Л.В. подана жалоба руководителю ДО «Крылатское» в г. Москве филиала № ПАО «Банк ВТБ» на действия сотрудника кредитной организации, из которой следует, что в период нахождения Сорокиной Л.В. на дежурстве в госпитале 10 сентября 2022 г. примерно в 15:30 ей поступил звонок с номера 1000 от лица, представившегося сотрудником банка, которое сообщило о блокировке службой безопасности банка её личного кабинета ввиду произошедшей утечки данных третьим лицам, потребовало лично прийти в отделение банка для разблокировки. При обращении Сорокиной Л.В. 12 сентября 2022 г. в ДО «Крылатское» сотрудник банка, скрыв истинную причину блокировки и введя в заблуждение, дала на подпись бланк заявления для разблокировки счёта. Кредитный договор № Сорокина Л.В. не подписывала, кредитными средствами не распоряжалась, СМС-сообщения о подтверждении кода операции, о поступлении денежных средств на счёт и дальнейшем их списании ей не приходили.

Постановлением старшего следователя СО Отдела МВД России по району Крылатское г. Москвы от 19 сентября 2022 г. возбуждено уголовное дело в отношении неустановленного лица по признакам состава преступления, предусмотренного пунктом «б» части 4 статьи 158 Уголовного кодекса Российской Федерации. Согласно данному постановлению неустановленное лицо в период с 9 по 12 сентября 2022 г. похитило принадлежащие Сорокиной Л.В. денежные средства на общую сумму руб. с банковского счёта № , открытого в ПАО «Банк ВТБ».

Постановлением того же должностного лица от 19 сентября 2022 г. Сорокина Л.В. признана потерпевшей.

Как следует из возражений банка, 10 сентября 2022 г. с использованием системы «ВТБ-Онлайн» Сорокиной Л.В. направлено предложение банка на заключение кредитного договора, а также договора страхования, предоставляемого АО «СОГАЗ», после чего направлена ссылка на оформление кредита. Перейдя по ссылке и войдя в мобильное приложение «ВТБ-Онлайн», Сорокина Л.В. подписала кредитный договор посредством Passcode, ей поступило СМС-сообщение, содержащее информацию о поступлении денежных средств на счёт клиента.

Удовлетворяя искивые требования, суд первой инстанции, приняв во внимание упрощённый порядок предоставления потребительского кредита, который сводился к направлению банком потенциальному заёмщику СМС-сообщения с краткой информацией о возможности получить определённую сумму кредита путём однократного введения СМС-кода, а также исходя из того, что 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, пришёл к выводу о недействительности оспариваемого кредитного договора.

Суд апелляционной инстанции с таким выводом суда первой инстанции не согласился.

Отменяя решение в части удовлетворения исковых требований Сорокиной Л.В. и принимая новое решение об отказе в их удовлетворении, судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда исходила из того, что истец воспользовалась предложением банка о заключении кредитного договора, направленным ей путём СМС-сообщения, осуществив все действия для его заключения, каждый перевод денежных средств подтверждала соответствующими одноразовыми паролями, при этом банком осуществлены все необходимые действия по выявлению действительной воли клиента на заключение кредитного договора.

Также суд апелляционной инстанции отметил, что расходование кредитных средств через 2 дня после их получения, с учётом надлежащей идентификации клиента и подтверждения её волеизъявления на перевод денежных средств, не вступает в противоречие с действующим законодательством.

С такими выводами согласился суд кассационной инстанции.

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

В соответствии со статьёй 432 Гражданского кодекса Российской Федерации договор считается заключённым, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение (пункт 1).

Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и её акцепта (принятия предложения) другой стороной (пункт 2).

В силу пункта 1 статьи 435 этого же кодекса офертой признаётся адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определённо и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.

Оферта должна содержать существенные условия договора.

Согласно статье 820 данного кодекса кредитный договор должен быть заключён в письменной форме.

Несоблюдение письменной формы влечёт недействительность кредитного договора. Такой договор считается ничтожным.

Согласно пункту 1 статьи 160 указанного кодекса сделка в письменной форме должна быть совершена путём составления документа, выражающего её содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, либо должным образом уполномоченными ими лицами.

Письменная форма сделки считается соблюденной также в случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки, при этом требование о наличии подписи считается выполненным, если использован любой способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю. Законом, иными правовыми актами и соглашением сторон может быть предусмотрен специальный способ достоверного определения лица, выразившего волю.

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 заёмщика 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 заёмщиком индивидуально.

Согласно пункту 14 статьи 7 названного закона документы, необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) в соответствии с указанной 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.

Пунктом 1 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

Согласно пункту 7 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», если совершение сделки нарушает запрет, установленный пунктом 1 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, в зависимости от обстоятельств дела такая сделка может быть признана судом недействительной (пункты 1 или 2 статьи 168 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В определении Конституционного Суда Российской Федерации от 13 октября 2022 г. № 2669-О об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Юшковой К.А. обращено внимание на то, что 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 незамедлительной выдачи банку распоряжения о перечислении кредитных денежных средств в пользу третьего лица (лиц).

В соответствии с частью 5¹ статьи 8 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» (в редакции, действовавшей на момент заключения кредитного договора) оператор по переводу денежных средств при выявлении им операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, обязан до осуществления списания денежных средств с банковского счёта клиента на срок не более двух рабочих дней приостановить исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента. Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Оператор по переводу денежных средств в рамках реализуемой им системы управления рисками определяет в документах, регламентирующих процедуры управления рисками, процедуры выявления операций, соответствующих признакам осуществления переводов денежных средств без согласия клиента, на основе анализа характера, параметров и объёма совершаемых его клиентами операций (осуществляемой клиентами деятельности).

Согласно части 9¹ статьи 9 указанного выше закона в случаях выявления оператором по переводу денежных средств операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, оператор по переводу денежных средств приостанавливает использование клиентом электронного средства платежа и осуществляет в отношении уменьшения остатка электронных денежных средств плательщика действия, предусмотренные частями 5¹-5³ статьи 8 данного федерального закона. При получении от клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения, указанного в пункте 2 части 5² статьи 8 этого федерального закона, оператор по переводу денежных средств обязан незамедлительно возобновить использование клиентом электронного средства платежа. При неполучении от клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения, указанного в пункте 2 части 5² статьи 8 названного выше федерального закона, оператор по переводу денежных средств возобновляет использование клиентом электронного средства платежа по истечении двух рабочих дней после дня совершения им действий, предусмотренных частью 5¹ статьи 8 данного федерального закона.

Согласно действовавшим на момент осуществления оспариваемых банковских операций Признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, утверждённым 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).

Приведённые выше положения нормативных актов судами апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении настоящего дела учтены и применены не были.

После осуществления банком блокировки личного кабинета его сотрудниками не были произведены действия по установке причины данной блокировки, не выяснено подавала ли она заявление на получение кредита и распоряжение на перевод кредитных средств на счёт ООО «ЮБК». Полагаясь на правомерность и порядочность сотрудника банка, истец подписала заявление о разблокировке личного кабинета, при этом информацией о совершённой кредитной сделке и наличии распоряжения на перевод денежных средств на счёт юридического лица она не располагала.

Кроме того, Сорокина Л.В. обращала внимание на некорректные данные, указанные в анкете-заявлении от её имени при оформлении кредита, в частности о месте её работы, рабочем телефоне и сведения о ежемесячном доходе, на нетипичность операций по переводу денежных средств с её счёта неизвестному ей юридическому лицу в течение короткого промежутка времени трёх переводов свыше 300 тысяч рублей каждый с назначением – внесение торговой выручки.

Указанным доводам судом апелляционной инстанции надлежащей оценки не дано.

Из установленных судами обстоятельств следует, что кредитный договор был заключён посредством ввода кода, направленного СМС-сообщением, без доведения до потребителя общих условий кредитного договора и согласовании с ней его индивидуальных условий, включая перечисление денежных средств на счёт юридического лица.

В соответствии со статьёй 401 Гражданского кодекса Российской Федерации 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).

Действиям банка, являющегося профессиональным участником правоотношений, с точки зрения добросовестности, разумности и осмотрительности при заключении договора и исполнении обязательств судом апелляционной инстанции в нарушение приведённых выше положений закона и его толкования никакой оценки не дано.

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

Указанные 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 Московского городского суда от 22 октября 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 20 февраля 2025 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 Московского городского суда от 22 октября 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 20 февраля 2025 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи