



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 77-КГ25-10-К1

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

25 ноября 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 Мережко Виктора Николаевича к Банку ВТБ (публичное акционерное общество) о признании кредитного договора недействительным и незаключенным,

по кассационной жалобе Мережко Виктора Николаевича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Липецкого областного суда от 26 августа 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 27 ноября 2024 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В., выслушав Мережко В.Н., его представителя Бредихину М.Н., поддержавших доводы жалобы, представителя Банка ВТБ (ПАО) Иващенко С.Ю., возражавшего против удовлетворения жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Мережко В.Н. обратился в суд с иском к Банку ВТБ (ПАО) о признании кредитного договора незаключенным и недействительным и применении последствий недействительности сделки, указав в обоснование требований, что кредитный договор от 29 июня 2023 г. на сумму 858 206 руб.

оформлен на его имя в результате мошеннических действий неустановленного лица, представившегося сотрудником банка, получившего доступ к его телефону через мобильное приложение.

По данному факту Мережко В.Н. обратился в правоохранительные органы, в результате чего было возбуждено уголовное дело, и в Банк ВТБ (ПАО), который впоследствии отказал в освобождении истца от исполнения обязательств по кредитному договору.

Решением Задонского районного суда Липецкой области от 6 июня 2024 г. кредитный договор от 29 июня 2023 г. признан недействительным, денежные средства в размере 858 206 руб. – неполученными, обязательства по их возврату и уплате процентов – не возникшими. С Банка ВТБ (ПАО) взыскана государственная пошлина в размере 3000 руб.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Липецкого областного суда от 26 августа 2024 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 27 ноября 2024 г., решение суда первой инстанции отменено, постановлено новое решение, которым в удовлетворении иска отказано. С Мережко В.Н. в пользу Банка ВТБ (ПАО) взысканы расходы на уплату государственной пошлины за подачу апелляционной жалобы в размере 3 000 руб.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н. от 25 июня 2025 г. Мережко В.Н. восстановлен срок для подачи кассационной жалобы в Судебную коллегию по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

В кассационной жалобе поставлен вопрос об отмене апелляционного определения и определения кассационного суда общей юрисдикции, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н. от 22 октября 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, изложенные в кассационной жалобе, Судебная коллегия находит, что имеются основания для отмены состоявшихся по делу апелляционного определения и постановления кассационного суда общей юрисдикции.

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 при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено, что между ответчиком и Мережко В.Н. заключен договор комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) путем присоединения истца к Правилам комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), Правилам предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО), Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), Правилам совершения операций по банковским счетам физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), Сборнику тарифов на услуги, предоставляемые Банком ВТБ (ПАО).

Согласно заявлению от 2 марта 2022 г. Мережко В.Н. просил предоставить ему доступ к системе «ВТБ-Онлайн» и обеспечить возможность ее использования в соответствии с условиями Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), направлять пароль для доступа в систему «ВТБ-Онлайн», SMS/Push-коды, SMS-сообщения, коды 3DS, сообщения в рамках SMS-пакета и юридически значимые сообщения на указанный истцом номер телефона.

29 июня 2023 г. дистанционным способом с использованием системы «ВТБ-Онлайн» ответчиком оформлен кредитный договор № [REDACTED], заемщиком в котором указан Мережко В.Н., на срок 60 месяцев. Сумма кредита по договору составила 858 206 руб., процентная ставка в период с 29 июня 2023 г. по 29 июля 2023 г. – 0% годовых, с 30 июля 2023 г. – 9,30% годовых, базовая процентная ставка – 19,30% годовых.

В этот же день ответчиком исполнены следующие распоряжения на перевод денежных средств, произведенные с помощью мобильного устройства, принадлежащего истцу: 50 000 руб. – на карту Яндекс Банка, 101 500 руб. – на счет Райффайзенбанка, трижды по 131 950 руб. – на счет Райффайзенбанка, 150 000 руб. – на счет истца в Яндекс Банке (СБП Виктор Николаевич М), 22 000 руб. – на карту Яндекс Банка, 625 руб. – комиссия за карточный перевод в стороннем банке.

Кроме того, произведена оплата стоимости услуги «Ваша низкая ставка по договору» в размере 147 268 руб., которая впоследствии была отменена Мережко В.Н., денежная сумма возвращена.

При этом Банком ВТБ (ПАО) вводились ограничения по операциям по счету, которые снимались ответчиком после звонка лица, идентифицированного банком как Мережко В.Н., на телефон горячей линии банка и подтверждения им заключения кредитного договора и совершения вышеуказанных операций по переводу.

30 июня 2023 г. Мережко В.Н. направил ответчику заявление с просьбой аннулировать вышеуказанный кредитный договор, возместить

затраты, на которое был дан ответ об отказе в удовлетворении заявленных требований.

Также 30 июня 2023 г. Мережко В.Н. обратился в ОМВД России по г. Ельцу с заявлением о привлечении к уголовной ответственности неустановленных лиц, которые 29 июня 2023 г. в период времени с 9 часов 49 минут по 14 часов 40 минут, завладев данными его расчетного счета, похитили денежные средства в размере 647 350 руб.

В письменных объяснениях от 30 июня 2023 г. истец указал, что после звонка неизвестных лиц, представившихся сотрудниками банка ВТБ и сообщивших о попытке совершения мошеннических действий в отношении Мережко В.Н., истец скачал приложение «RustDesk», предоставив возможность удаленного доступа к своему мобильному телефону.

Постановлениями старшего следователя СО ОМВД России по г. Ельцу от 1 июля 2023 г. возбуждено уголовное дело в отношении неустановленного лица по признакам состава преступления, предусмотренного пунктами «в», «г» части 3 статьи 158 Уголовного кодекса Российской Федерации, Мережко В.Н. признан потерпевшим.

Удовлетворяя исковые требования, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что Мережко В.Н., волеизъявление которого на возникновение кредитных правоотношений отсутствовало, не совершал действия, направленные на заключение оспариваемого кредитного договора, зачисленными на его счет денежными средствами не распорядился.

Отменяя решение суда первой инстанции и отказывая в иске, суд апелляционной инстанции, установив, что кредитный договор был заключен дистанционным способом с использованием системы «ВТБ-Онлайн» с мобильного устройства, которым пользовался Мережко В.Н., все коды и пароли были направлены банком на указанный истцом номер телефона, исходил из того, что ответчиком были предприняты все зависящие от него меры для выявления подозрительных операций и предотвращения несанкционированного использования денежных средств, полученных Мережко В.Н. по кредитному договору.

Первый кассационный суд общей юрисдикции согласился с постановлением суда апелляционной инстанции, указав также, что последовательность действий при заключении договора не дает оснований для вывода о нарушении ответчиком порядка идентификации клиента и верификации полученной информации.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что апелляционное определение и определение суда кассационной инстанции приняты с существенными нарушениями норм права и согласиться с ними нельзя по следующим основаниям.

В соответствии со статьей 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.

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 соответствии с пунктом 3 Признаков осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, утвержденных приказом Банка России от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525 (действующим на момент возникновения спорных отношений), к таким признакам относится несоответствие характера, и (или) параметров, и (или) объема 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 деятельностью).

В соответствии с пунктом 2 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), заключению договора должно предшествовать обращение заемщика с заявлением о предоставлении кредита, а в соответствии с пунктом 6 этой же статьи договор потребительского кредита считается заключенным, если между сторонами договора достигнуто согласие по всем индивидуальным условиям договора, указанным в части 9 статьи 5 данного федерального закона. Договор потребительского займа считается заключенным с момента передачи заемщику денежных средств.

В определении Конституционного Суда Российской Федерации от 13 октября 2022 г. № 2669-О 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. 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).

Таким образом, при заключении договора потребительского кредита, а также при предложении дополнительных услуг, оказываемых кредитором и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заемщика в пользу кредитора, а также иного страхового интереса заемщика, в том числе с помощью электронных либо иных технических средств кредитором до сведения заемщика должна быть своевременно доведена необходимая и достоверная информация об услугах, обеспечивающая возможность их правильного выбора, при этом индивидуальные условия

договора потребительского кредита должны быть в обязательном порядке согласованы кредитором и заемщиком индивидуально.

В случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств его письменная форма считается соблюденной, если эти средства позволяют воспроизвести на материальном носителе содержание договора в неизменном виде (в частности, при распечатывании).

Информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в случаях, установленных федеральными законами или соглашением между участниками электронного взаимодействия, которые должны предусматривать в том числе правила определения лица, подписывающего электронный документ, по его простой электронной подписи.

Соответственно, для обеспечения документа, подписанного простой электронной подписью, юридической силой необходимо идентифицировать лицо, которое использует простую электронную подпись, понятие которой в законе определено не только через наличие присущих ей технических признаков – использование кодов, паролей или иных средств, но и через ее функциональные характеристики – необходимость подтверждения факта формирования электронной подписи определенным лицом.

Учитывая изложенное, легитимность электронного документа с простой электронной подписью, содержащего 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, подтверждается наличием указания в нем лица, от имени которого составлен и отправлен электронный документ.

Как установлено судами, Мережко В.Н. был введен в заблуждение неустановленным лицом, позвонившим с абонентского номера 8-(9 [REDACTED]), который представился сотрудником банка и сообщил, что по его данным оформлен кредит. Ему объяснили, что полученные в кредит денежные средства пытаются снять в другом городе и чтобы отследить эти действия, необходимо приложение, которое он установил и дальше следовал указаниям звонившего. Кредитные денежные средства им получены не были, а были переведены на другие счета. В Яндекс Банке он счет не открывал.

Вход в систему «ВТБ-Онлайн» с телефонного номера истца осуществлен 29 июня 2023 г. в 09:51:04, в этот же день была оформлена заявка на кредит, в 10:36:44 введен код подтверждения из SMS-сообщения, тем самым кредитный договора был подписан.

Также установлено, что 29 июня 2023 г. с помощью мобильного устройства были произведены следующие распоряжения на перевод денежных средств: 50 000 руб. перевод со счета на карту/счет (перевод Яндекс Банк); 101 500 руб. перевод со счета на карту/счет 220030...3225

(Райфайзенбанк); 131 950 руб. перевод со счета на карту/счет 220030...3225 (Райфайзенбанк); 150 000 руб. исходящие переводы СБП Виктор Николаевич М (перевод на свой счет в Яндекс банк); 131 950 руб. перевод со счета на карту/счет 220030...3225 (Райфайзенбанк); 22 000 руб. перевод на другую карту (P2P) перевод со счета на карту/счет (перевод на карту Яндекс Банк); 625 руб. – комиссия за карточный перевод в стороннем банке.

Блокировка операций была осуществлена только после пятого перевода.

Далее на горячую линию банка поступил звонок от лица, представившегося Мережко В.Н., блокировка счета по просьбе звонившего была отменена.

Судом исследованы аудиофайлы звонков на горячую линию банка и установлено, что звонивший не является Мережко В.Н. Сведения, которые он предоставил сотруднику банка не соответствуют тем сведениям, которые в настоящее время актуальны. После ряда вопросов и получения ответов, блокировка счета отменялась и переводы были продолжены.

Как установлено судами, все действия по оформлению заявки, заключению кредитного договора и переводу денежных средств со счета истца в ПАО «Банк ВТБ» в другой банк со стороны заемщика выполнены путем набора цифрового кода-подтверждения, что суд счел соответствующим Правилам предоставления и использования банковских карт в ПАО «Банк ВТБ».

Между тем суду надлежало установить не только соответствие действий внутренним правилам банка, но и могут ли рассматриваться совершенные действия как проставление простой электронной подписи от имени заемщика, является ли она аналогом его собственноручной подписи в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», чего сделано не было.

Согласно позиции Банка России, изложенной в информационном письме от 3 февраля 2022 г. № ИН-02-59/6 «О порядке согласования с заемщиками индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)», индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) подлежат отражению в табличной форме и подписанию заемщиком. При этом частью 14 статьи 7 Закона о потребительском кредите установлена возможность подписания заемщиком индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) также с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность заемщику в соответствии с требованиями федеральных законов.

Банком России выявлено использование кредиторами практик заключения договора потребительского кредита (займа), при которых согласие заемщика выражается посредством совершения действий, свидетельствующих о его согласии с предлагаемыми кредитором индивидуальными условиями (конклюдентные действия), либо телефонного

звонка в адрес кредитора с информированием последнего о согласии на получение потребительского кредита (займа) на предложенных индивидуальных условиях. Как в первом, так и во втором случае, по мнению Банка России, устанавливающего правила проведения банковских операций, заемщиком индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) не подписываются ни собственноручной подписью, ни ее аналогом.

Таким образом, по мнению Банка России, подобные практики не могут быть признаны надлежащими и соответствующими требованиям Закона о потребительском кредите, что также не принято судами во внимание при рассмотрении настоящего дела.

Материалами дела не подтвержден согласованный сторонами способ аутентификации клиента, а представленные банком документы, в том числе, договор комплексного обслуживания, сам по себе таких сведений не содержит, а иных материалов об этом в деле не имеется.

Из объяснений истца следует, что, он не имел намерений и не выражал волеизъявления на заключение спорного кредитного договора, такой договор заключен не истцом, вопреки его воли и интересам.

Банк при этом должен был доказать, что порядок подписания договора соблюден, то есть убедиться, что намерение заключить договор исходит от надлежащего лица и обеспечить безопасность дистанционного предоставления услуг, идентифицировать клиента надлежащим образом, что исключило бы хищение денежных средств третьими лицами.

С учетом изложенного обстоятельствами, подлежащими установлению по делам такой категории, является то, кем именно была принята публичная оферта банка на заключение договора, было ли волеизъявление лица, от имени которого с банком заключен договор, или данное лицо совершало лишь технические действия, позволившие третьему лицу реализовать свое волеизъявление, в пользу кого банком произведено исполнение обязательств по сделке.

Вышеуказанные фактические обстоятельства совершения сделки имеют существенное значение для правильного разрешения спора, их установление будет способствовать укреплению законности и правопорядка, предупреждению правонарушений, формированию уважительного отношения к закону и суду, что является задачами гражданского судопроизводства в соответствии со статьей 2 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Может ли считаться заключенным в соответствии положениями Гражданского кодекса Российской Федерации договор, при совершении которого волеизъявление сторон осуществляется третьему лицу, которое в отношениях с банком выступает от имени заемщика, а в отношениях с заемщиком – от имени банка, не имея при этом соответствующих полномочий, суд также не проверил.

Таким образом, судом апелляционной инстанции допущено неправильное применение норм материального права, нарушение норм процессуального права и не соблюдены требования о законности и обоснованности судебного постановления, что не было исправлено кассационным судом общей юрисдикции. Допущенные нарушения являются существенными и непреодолимыми, в связи с чем могут быть исправлены только посредством отмены судебных постановлений.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что принятые по делу апелляционное определение и постановление суда кассационной инстанции подлежат отмене, а дело – направлению на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

На основании изложенного и 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 Липецкого областного суда от 26 августа 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 27 ноября 2024 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи