



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 18-КГ25-360-К4

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

9 декабря 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 Чонка Гафии Михайловны к Банку ВТБ (ПАО) о признании кредитного договора незаключенным,

по кассационной жалобе Чонка Гафии Михайловны на решение Первомайского районного суда г. Краснодара от 26 августа 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 14 января 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 30 апреля 2025 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В., выслушав представителя Банка ВТБ (ПАО) Малакеева А.С., возражавшего против удовлетворения жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Чонка Г.М. обратилась в суд с иском к Банку ВТБ (ПАО) о признании кредитного договора незаключенным, возложении обязанности аннулировать

запись из бюро кредитных историй. Иск обоснован тем, что 29 сентября 2023 г. неустановленные лица, представившись сотрудниками банка ВТБ (ПАО), под предлогом необходимости обеспечить сохранность кредитных денежных средств, обманным путем заключили от имени истца кредитный договор на сумму 763 504 руб., похитив со счета 524 000 руб., 230 000 руб. истцом были возвращены банку после того, как Чонка Г.М. стало известно о совершении в отношении нее мошеннических действий, при этом у истца отсутствовало волеизъявление на заключение кредитного договора.

Решением Первомайского районного суда г. Краснодара от 26 августа 2024 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 14 января 2025 г., в удовлетворении иска отказано.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 30 апреля 2025 г. решение суда первой инстанции и апелляционное определение оставлены без изменения.

В кассационной жалобе заявителем ставится вопрос о ее передаче для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации для отмены состоявшихся по делу судебных постановлений.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Петрушкина В.А. от 10 ноября 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, возражения 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 при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено, что Чонка Г.М. является клиентом Банк ВТБ (ПАО). На основании заявления от 13 декабря 2019 г. между сторонами заключен договор на предоставления комплексного банковского обслуживания.

29 сентября 2023 г. от имени Чонка Г.М. в Банк ВТБ (ПАО) через мобильное приложение направлена заявка-анкета о предоставлении потребительского кредита, далее между сторонами заключен кредитный договор

№ [REDACTED] на сумму 763 504 руб., со сроком возврата до 29 января 2028 г., под 17,60% годовых.

Кредитный договор подписан истцом электронной подписью (одноразовым паролем) через мобильное приложение «ВТБ Онлайн» в соответствии с «Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

Как указывает истец, ей поступил звонок от лица, представившегося сотрудником Банка ВТБ, которое под предлогом необходимости предотвращения мошеннических действий, получило доступ к онлайн-банку ВТБ.

Кредитные денежные средства в сумме 763 504 руб. 29 сентября 2023 г. в 12 час. 45 мин. были зачислены на счет Чонка Г.М. в Банк ВТБ (ПАО).

30 сентября 2023 г. совершены транзакции по снятию со счета Чонка Г.М. наличных денежных средств в банкомате в г. Москве в 00 час. 05 мин. на сумму 180 000 руб., в 00 час. 06 мин. на сумму 175 000 руб., в 00 час. 07 мин. на сумму 170 000 руб.

В тот же день Чонка Г.М. подала заявление в Банк ВТБ (ПАО) о частичном погашении кредитных обязательств (о возврате оставшихся на счет средств), на основании которого ответчиком списано со счета 239 000 руб.

17 октября 2023 г. на заявление Чонка Г.М. Банк ВТБ (ПАО) дал ответ, из которого следует, что по результатам проведенной проверки не установлено нарушений со стороны кредитной организации при осуществлении операций по снятию в наличной форме кредитных денежных средств.

По факту совершения в отношении Чонка Г.М. неустановленными лицами мошеннических действий правоохранительными органами возбуждено уголовное дело по признакам преступления, предусмотренного частью 3 статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации, Чонка Г.М. признана потерпевшей. 6 марта 2024 г. производство по уголовному делу приостановлено в связи с неустановлением лица, подлежащего привлечению в качестве обвиняемого.

Разрешая спор по существу, суд первой инстанции исходил из того, 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, факт взаимодействия истца с банком по вопросу получения кредита подтверждается протоколом операции цифрового подписания, в котором указан IP-адрес устройства клиента, с которого происходил вход в канал подписания электронных документов, модель устройства клиента, с которого происходил вход в мобильное приложение.

Суд первой инстанции, с которым согласился суд апелляционной инстанции, не усмотрел оснований для признания кредитного договора незаключенным либо недействительным, установив факт нарушения самим владельцем банковского счета условий конфиденциальности данных,

необходимых для дистанционного обслуживания, а также отсутствие вины банка в ненадлежащем исполнении договора комплексного банковского обслуживания.

Кассационный суд общей юрисдикции согласился с выводами судов первой и апелляционной инстанций.

В кассационной жалобе заявитель выражает несогласие вынесенными по делу судебными актами.

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 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.

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 деятельности).

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, Чонка Г.С. была введена в заблуждение неустановленным лицом, действовавшим через мессенджер «WhatsApp» с абонентского номера 8-██████████, с которого на ее телефон 29 сентября 2023 г. поступило сообщение: «Уважаемый клиент, за Вами закреплен персональный менеджер Данил Владимир Сергеевич, табельный

номер сотрудника [REDACTED]. С уважением, юридически отдел», и пришла фотография удостоверения сотрудника ВТБ Банка, с фотографией, печатью банка, указана дата выдачи – 23 марта 2021 г., а также направлена анкета-заявление на получение кредита.

Далее стали поступать звонки через мессенджер «WhatsApp» с данного номера в 12 час. 50 мин., 13 час. 27 мин., 13 час. 38 мин., 13 час. 39 мин., 13 час. 40 мин. В 13 час. 42 мин. этого же дня пришло сообщение, что менеджер не может связаться, но сразу же был осуществлен звонок. В 13 час. 43 мин. пришло сообщение о необходимости связаться со специалистом до 16 час. 00 мин. и указан адрес отделения: [REDACTED], офис.

Кроме того, с указанного номера по видеозвонку с истцом связывался мужчина, представившийся сотрудником ВТБ Банка, сзади него на стене были обозначения ВТБ Банка. Он пояснил, что на истца оформлен кредит в ВТБ банке, и для того, чтобы погасить этот кредит, истец должна получить деньги и им перенаправить, так как они хотят найти недобросовестных работников банка.

После этого звонка на телефон истца была установлена программа удаленного доступа, якобы для установления лиц, которые оформили кредит.

30 сентября 2023 г. в ночное время в течении трех минут на телефон истца поступили сообщения о снятии денежных средств в размере 180 000 руб., 175 000 руб., 170 000 руб., из данных сообщений видно, что денежные средства были сняты в банкомате в г. Москве.

Как поясняла Чонка Г.М., в период оформления на нее кредита и снятия кредитных денежных средств она находилась на рабочем месте в МБУЗ «[REDACTED]» по адресу: [REDACTED], также Чонка Г.М. приводит доводы о том, что она не имела намерений и не выражала волеизъявления на заключение спорного кредитного договора, денежные средства непосредственно ею получены не были, договоры заключены вопреки ее воле и ее интересам.

Судами установлено, что все действия по оформлению заявки, заключению кредитного договора со стороны заемщика выполнены путем набора цифрового кода-подтверждения, что суд счел соответствующим Правилам предоставления и использования банковских карт в ПАО «Банк ВТБ». Истец выполняла все поступавшие указания, так как думала, что они поступают от сотрудника банка.

При этом суд не поставил под сомнение указанные истцом обстоятельства заключения кредитного договора от ее имени, но без ее участия.

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.

Из объяснений истца следует, что она не имела намерений на заключение спорного кредитного договора, такой договор заключен не истцом, вопреки ее 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.

Так судом без надлежащей проверки был сделан вывод о том, что наличные денежные средства сняты истцом в банкомате в г. Москве, при этом какие-либо доказательства, это подтверждающие, в материалы дела не представлены, в частности ответчиком не предоставлены видеозаписи снятия денежных средств в банкомате.

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 третьим лицом, 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.

Кроме того истец самостоятельно определяет предмет иска (материально-правовое требование), основание иска (обстоятельства, на которых основано данное требование) и цену иска (статья 131 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

В соответствии с частью 3 статьи 196 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд принимает решение по заявленным истцом требованиям и не вправе выйти за пределы исковых требований за исключением случаев, прямо предусмотренных федеральным законом.

Право на изменение предмета и основания иска предоставляется только истцу (статья 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации). Суд не вправе выходить за пределы требований истца, самостоятельно изменяя предмет или основание иска.

Как следует из материалов дела, Чонка Г.М. обратилась в суд с требованиями о признании договора между ней и ответчиком незаключенным, а суд при рассмотрении дела посчитал, что спорный договор не обладает признаками недействительности и отказал в удовлетворении требований о признании кредитного договора недействительным.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судебными инстанциями допущены нарушения норм права, которые являются существенным, поскольку повлияли на результат рассмотрения дела, и которые не могут быть устранены без отмены судебных постановлений и нового рассмотрения дела.

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

определила:

решение Первомайского районного суда г. Краснодара от 26 августа 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 14 января 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 30 апреля 2025 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи