



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 5-КГ25-143-К2

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

16 декабря 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,
судей Киселева А.П. и Петрушкина В.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Минаковой Елены Владимировны к публичному акционерному обществу «Банк ВТБ» о взыскании денежных средств

по кассационной жалобе Минаковой Елены Владимировны на решение Мещанского районного суда г. Москвы от 31 марта 2023 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 12 марта 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 июля 2024 г.,

заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Петрушкина В.А., выслушав Минакову Е.В., представителей Минаковой Е.В. – Чистякову А.В. и Терелова А.Е., поддержавших доводы кассационной жалобы, представителя ПАО «Банк ВТБ» Малакеева А.С., возражавшего против удовлетворения жалобы,

установила:

Минакова Е.В. обратилась в суд с иском к ПАО «Банк ВТБ» (далее – Банк) о взыскании денежных средств в размере 350 000 руб., упущенной выгоды в виде недополученных процентов по договору банковского вклада – 22 425 руб., неустойки – 327 425 руб., компенсации морального вреда – 100 000 руб. и штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

Решением Мещанского районного суда г. Москвы от 31 марта 2023 г. в удовлетворении иска отказано.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 12 марта 2024 г. решение суда первой инстанции оставлено без изменения.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 июля 2024 г. указанные судебные постановления оставлены без изменения.

В кассационной жалобе Минакова Е.В. просит отменить названные судебные акты.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н. от 28 июля 2025 г. заявителю восстановлен срок на подачу кассационной жалобы на указанные выше судебные постановления, а определением от 14 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 кассационной жалобы, объяснения относительно кассационной жалобы, 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.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что такие нарушения допущены при рассмотрении настоящего дела.

Как следует из материалов дела и установлено судом, на основании заявления Минаковой Е.В. (вкладчика) об открытии банковского вклада 19 марта 2022 г. сторонами спора заключен договор банковского вклада на следующих условиях: сумма вклада – 1 978 500 руб., срок вклада – 181 день, дата возврата вклада – 16 сентября 2022 г., процентная ставка – 16 % годовых, периодичность и способ уплаты процентов – ежемесячно на счет.

Подписав указанное заявление, вкладчик присоединился к Правилам размещения вкладов физических лиц в Банке.

В тот же день денежные средства в размере 1 978 500 руб. перечислены Минаковой Е.В. на счет вклада.

На основании распоряжения, поданного в Банк с использованием учетной записи и средства подтверждения (смс-код), 16 августа 2022 г. совершена операция закрытия вклада и перевода денежных средств в размере 1 872 772,19 руб. со счета вклада на счет Минаковой Е.В., а 17 августа 2022 г. – по перечислению денежных средств в размере 350 000 руб. со счета Минаковой Е.В. на счет клиента Банка Б [REDACTED] А.Ю.

19 августа 2022 г. Минакова Е.В. обратилась в Банк с требованием о возврате денежных средств в размере 350 000 руб., восстановлении договора вклада и начислении предусмотренных этим договором процентов, указывая, что распоряжения на совершение данных операций не давала.

Требования Минаковой Е.В. Банком удовлетворены не были.

Решением уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций от 16 ноября 2022 г. № У-22-127227/5010-004 в удовлетворении требований Минаковой Е.В. к Банку о взыскании денежных средств, списанных Банком без ее распоряжения, процентов по договору банковского вклада, невыплаченных в связи с неправомерным списанием денежных средств, отказано. Требование о взыскании неустойки оставлено без рассмотрения.

Отказывая в удовлетворении иска, суд первой инстанции руководствовался статьями 847, 854, 864 Гражданского кодекса Российской Федерации и исходил из того, что переводы денежных средств совершены с использованием персональных средств доступа, лицо, вошедшее в систему дистанционного обслуживания, использовало верные пароли и идентифицировано как клиент Банка, распоряжения на перечисление денежных средств даны уполномоченным лицом и обязательны к исполнению Банком, при этом на момент совершения спорных операций банковский счет истца заблокирован не был.

По мнению суда, Банк действовал в соответствии с законом и условиями заключенного сторонами договора, Банк не может нести ответственность за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими

лицами идентификаторов и/или средств подтверждения клиента, если такое использование стало возможно не по вине Банка.

С выводами суда первой инстанции и их обоснованием согласились суды апелляционной и кассационной инстанций.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что с такими выводами согласиться нельзя по следующим основаниям.

Согласно статье 834 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору банковского вклада (депозита) одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором. Если иное не предусмотрено законом, по просьбе вкладчика-гражданина банк вместо выдачи вклада и процентов на него должен произвести перечисление денежных средств на указанный вкладчиком счет (пункт 1).

К отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета (глава 45), если иное не предусмотрено правилами главы 44 Гражданского кодекса Российской Федерации или не вытекает из существа договора банковского вклада (пункт 3).

В силу пункта 1 статьи 845 названного кодекса 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.

В соответствии с пунктом 3 указанной статьи банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

Статьей 847 этого же кодекса предусмотрено, что права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счета, удостоверяются клиентом путем представления банку документов, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счета (пункт 1).

Клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление (пункт 2).

Договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160 Гражданского кодекса Российской Федерации), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом (пункт 4).

При приеме к исполнению платежного поручения банк обязан удостовериться в праве плательщика распоряжаться денежными средствами, проверить соответствие платежного поручения установленным требованиям, достаточность денежных средств для исполнения платежного поручения, а также выполнить иные процедуры приема к исполнению распоряжений, предусмотренные законом, банковскими правилами и договором (абзац 1 пункта 2 статьи 864 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Аналогичные требования содержатся в части 4 статьи 8 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (в редакции, действующей на момент совершения спорных операций, далее – Закон № 161-ФЗ).

Таким образом, по смыслу приведенных правовых норм, банк несет риск ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами.

Частью 5¹ статьи 8 Закона № 161-ФЗ предусмотрено, что 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 счета клиента на срок не более двух рабочих дней приостановить исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента.

К указанным признакам осуществления переводов денежных средств без согласия клиента пунктом 3 приказа Банка России от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525 отнесены: 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).

Отказывая в удовлетворении иска, суд первой инстанции исходил из того, что спорные банковские операции проверены Банком в порядке, установленном частью 5¹ статьи 8 Закона № 161-ФЗ, и признаков осуществления переводов денежных средств без согласия клиента выявлено не было.

Между тем суд первой инстанции не исследовал и не дал оценки всем обстоятельствам, связанным с принятием Банком надлежащих мер по защите и идентификации операций по вкладу и счету.

Так, истец указывала, что на ее телефонный номер с неизвестного номера 13 августа 2022 г. поступил звонок с просьбой сообщить код для входа в личный кабинет «Теле2», затем 15 августа 2022 г. – с сообщением о блокировке банковского счета.

Сразу после этого, то есть 15 августа 2022 г., истец позвонила своему персональному менеджеру в Банке – лицу, уполномоченному на взаимодействие с данным клиентом, – с целью выяснить информацию о блокировке счета, получила ответ об отсутствии блокировки и о том, что необходимо игнорировать подобные звонки.

Как установлено судом первой инстанции, спорные операции совершены в последующие два дня после звонка истца в Банк, а именно на основании распоряжения, поданного в Банк с использованием учетной записи и средства подтверждения (смс-код). 16 августа 2022 г. совершена операция закрытия вклада и перевода денежных средств в размере 1 872 772,19 руб. со счета вклада на счет Минаковой Е.В., 17 августа 2022 г. – по перечислению денежных средств в размере 350 000 руб. со счета истца на счет клиента Банка Б [REDACTED] А.Ю.

Таким образом, за день до совершения первой спорной операции Минакова Е.В. довела информацию о наличии подозрительной активности в отношении ее банковского вклада до уполномоченного лица Банка, который, действуя добросовестно и осмотрительно, учитывая интересы клиента и оказывая ему содействие, должен был принять во внимание данную информацию и предпринять соответствующие меры предосторожности.

Вместе с тем судом не дано оценки указанным обстоятельствам и действиям Банка, являющегося профессиональным участником спорных правоотношений, с точки зрения добросовестности, разумности и осмотрительности как по закрытию банковского вклада за месяц до окончания срока вклада с потерей процентов, так и по перечислению денежных средств третьему лицу.

Следовательно, выводы суда о том, что Банк в данном случае не может нести ответственность за ущерб, возникший вследствие использования третьими лицами идентификаторов и/или средств подтверждения клиента, поскольку такое использование стало возможным не по вине Банка, нельзя признать правомерными.

Кроме того, Банк в возражениях на иск ссылался на то, что операции 16 и 17 августа 2022 г. совершались Банком на основании распоряжений, поданных в Банк с использованием учетной записи и средства подтверждения (смс-код) Минаковой Е.В.

В соответствии с частью 1 статьи 68 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации объяснения сторон и третьих лиц об известных им обстоятельствах, имеющих значение для правильного рассмотрения дела, подлежат проверке и оценке наряду с другими доказательствами.

Учитывая, что Минакова Е.В., оспаривая доводы Банка, утверждала, что не давала Банку распоряжений с использованием учетной записи и средств подтверждения (смс-кодов), суду первой инстанции следовало по правилам указанной нормы проверить, какими доказательствами подтверждаются данные обстоятельства, на которые ссылается ответчик в своих возражениях.

Между тем Банком не были представлены доказательства, подтверждающие указанные обстоятельства, в том числе сведения из информационных электронных систем о том, когда и с какого электронного устройства был осуществлен успешный вход в мобильное приложение посредством учетной записи заявителя; как при этом осуществлена успешная аутентификация клиента и как проанализирован данный вход системой предотвращения мошенничества Банка; когда и в какое время, какого содержания поступали распоряжения в электронном виде от лица, которое Банк идентифицировал как Минакову Е.В., и с какого электронного устройства поступали данные сообщения; когда, на какой номер телефона и какого содержания смс-уведомления направлял Банк Минаковой Е.В. (коды для подтверждения, сведения о закрытии вклада и о поступлении средств на счет, сведения о переводе денежных средств третьему лицу).

Кроме того, суд первой инстанции сослался на отдельные положения Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц, Правил размещения вкладов физических лиц в Банке, Условия открытия и совершения операций по срочным банковским вкладам физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), однако в материалах дела данные правила и условия отсутствуют, их условия при разрешении спора не учитывались.

В ходе подготовки гражданского дела к судебному разбирательству суд первой инстанции не поставил на обсуждение лиц, участвующих в деле, вопрос о представлении Банком соответствующих письменных доказательств.

Таким образом, выводы суда первой инстанции об обстоятельствах дела не подтверждены доказательствами, имеющимися в материалах дела.

С учетом изложенного Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судами допущены нарушения норм права, которые являются существенными и которые могут быть устранены только посредством отмены обжалуемых судебных постановлений и нового рассмотрения дела.

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

определила:

решение Мещанского районного суда г. Москвы от 31 марта 2023 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 12 марта 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 июля 2024 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи