

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

7 июля 2015 года.

Всеволожский городской суд Ленинградской области в составе председательствующего судьи Орловой Т.А., при секретаре Грязевой Е.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску В. Натальи Владимировны к ОАО «Сбербанк России» о признании нарушения прав потребителя, вызванного некачественным оказанием услуг, взыскании неустойки и убытков, компенсации морального вреда, признании недействительным пункта договора

УСТАНОВИЛ:

В. Наталья Владимировна, с учетом уточнения требований в порядке ст. 39 ГПК РФ, обратилась в суд с иском к ОАО «Сбербанк России» о признании нарушения прав потребителя, взыскании убытков, причиненных ненадлежащим исполнением обязательств в размере 8599 рублей, неустойки за нарушение сроков оказания услуг по зачислению денежных средств в размере 17640 рублей, неустойки за отказ исполнить требование о возмещении убытков в размере 98 000 рублей, компенсации морального вреда в размере 15000 рублей, взыскании процессуальных издержек в размере 30000 рублей, штрафа в размере 50 % от присужденных сумм, а так же признании п. 8.2 Условий использования банковских карт ОАО «Сбербанк России», утвержденные Постановлением Сбербанка России № 376 от 09.12.2009 г.

В обоснование иска указала на то, что 30 апреля 2014г она внесла денежные средства в размере 48 000 руб. и 50 000 руб. на лицевой счет № 40817810455033213144, путем пополнения банковской карты № 4276880028704959, вышущенную ОАО «Сбербанк России» через банковский терминал ОАО «Сбербанк России» по адресу: г. Санкт-Петербург, шоссе Революции, дом 37, корп 1. Пополнение счета было связано с необходимостью в погашении ежемесячного кредитного платежа (по сроку до 7 числа каждого месяца) в «Сетелем банк» ООО путем перечисления денежных средств со счета истца в ОАО «Сбербанк России» на лицевой счет истца в «Сетелем банк» ООО с использованием системы сбербанк-онлайн.

Однако, внесенные суммы своевременно не были зачислены на лицевой счет истца (банковскую карту), в связи с чем истец неоднократно обращалась с жалобами по телефону единой службы ОАО «Сбербанк России», которые были зарегистрированы за № 002204-2014- 113746 и № 002204-2014-110801.

7 мая 2014г. ответчик произвел зачисление вышеуказанных сумм на лицевой счет истца, однако несвоевременное исполнение ответчиком обязательств повлекло для истца невозможность своевременно исполнить обязательства перед кредитором «Сетелем банк» ООО и как следствие неблагоприятные последствия в виде начисленных и уплаченных штрафных

санкций за просрочку платежа по кредитному договору № 04100524528, заключенному В. Н.В. с «Сетелем банк» ООО в размере 8599 руб.

2 сентября 2014г. истец обратился к ответчику с требованием возместить убытки, однако Ответчик данное требование не исполнил, ответ на претензию не предоставил.

Указывает на то, что ОАО «Сбербанк России» исполнил свои обязательства ненадлежащим образом, просрочив зачисление средств на счет клиента на 6 дней.

Ссылаясь на положения закона «О защите прав потребителей» просит удовлетворить исковые требования в полном объеме.

Помимо изложенного, полагает, что п. 8.2. Условий ущемляет ее права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, поэтому является недействительным.

В части взыскания с ответчика процентов за пользование чужими денежными средствами в размере 135 рублей истец требования не поддержала в связи с тем, что проценты были ей перечислены на счет.

Истец и ее представитель в судебное заседание не явились, предоставили письменную позицию, согласно которой просили исковые требования удовлетворить в полном объеме, просили рассмотреть дело в их отсутствие.

Суд счел возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившегося истца и его представителя в порядке ст. 167 ГПК РФ.

Представитель ответчика в судебное заседание явилась, поддержала позицию, изложенную в возражениях на исковое заявление, просила в иске отказать в полном объеме, указала на то, что к настоящим правоотношениям закон «О защите прав потребителей» не применим. Так же указала на то, что истцу были возмещены проценты за пользование чужими денежными средствами, в связи с несвоевременным поступлением денежных средств на счет клиента.

Исследовав материалы дела, выслушав мнение представителя ответчика, суд приходит к следующим выводам.

Материалами дела установлено и не отрицается сторонами, что 30 апреля 2014г. истец В. Н.В. внесла денежные средства в размере 48 000 руб. и 50 000 руб. на лицевой счет № 40817810455033213144, путем пополнения банковской карты № 4276880028704959, выпущенной ОАО «Сбербанк России», через банковский терминал ОАО «Сбербанк России» по адресу: г. Санкт-Петербург, шоссе Революции, дом 37, корп 1.

Пополнение счета было связано с необходимостью в погашении ежемесячного кредитного платежа (по сроку до 7 числа каждого месяца) в «Сетелем банк» ООО путем перечисления денежных средств со счета истца в .ОАО «Сбербанк России» на лицевой счет истца в «Сетелем банк» ООО с использованием системы сбербанк-онлайн.

Как указывает ответчик, операция вноса денежных средств в размере 98 000 рублей 30.04.2014 года не была завершена успешно, так как произошел

технический сбой в работе программного обеспечения, в результате которого терминал вышел из строя.

Ответчик в обоснование своей позиции по делу ссылается на п. 8.2 Условий использования банковских карт ОАО «Сбербанк России», утвержденные Постановлением Сбербанка России № 376 параграф 13 а от 09.12.2009 г., согласно которого «Держатель соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие либо сбои в обслуживании, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами».

Однако суд приходит к выводу, что в настоящей ситуации п. 8.2 не применим, так как указывает на сбой именно в оборудовании, которое обеспечивается, эксплуатируется и/или обслуживается третьими лицами, в то время, как истец вносил денежные средства в банкомат, принадлежащий ответчику. Сведений о том, что сбой программного обеспечения произошел по вине третьих лиц, у суда не имеется.

Истец просит признать п. 8.2 Условий недействительным и нарушающим права истца.

Согласно ч. 1 ст. 12 ГПК РФ правосудие по гражданским делам осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон, а в силу ч. 1 ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основание своих требований и возражений.

Не могут быть приняты во внимание доводы истца о том, что она не была ознакомлена с использованием банковских карт ОАО «Сбербанк России».

Из материалов дела следует, что при подаче заявления на получение международной дебетовой карты Сбербанка России истец с условиями использования карт была ознакомлена и обязалась их выполнять.

Свою подпись в заявлении на получение дебетовой карты истец в установленном порядке не оспорила, о проведении экспертизы не ходатайствовала.

Таким образом, у суда первой инстанции отсутствовали основания полагать, что В. Н.В. не была ознакомлена с правилами использования банковской карты.

Суд считает необходимым отказать истцу в удовлетворении требований о признании п. 8.2 Условий недействительным, в силу того, что указанным пунктом права истца, как потребителя не нарушены.

Из преамбулы Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300- 1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) следует, что данный закон регулирует отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель,

исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг.

Как разъяснено в пунктах 2 и 3 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" применительно к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей под финансовой услугой понимается услуга, оказываемая физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, банковского вклада), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

На основании изложенного суд полагает, что правоотношения, возникшие между В. Н.В. и ОАО "Сбербанк России", регулируются Законом о защите прав потребителей, в той части, в которой они не урегулированы специальными законами.

Исходя из общего смысла статьи 4 Закона о защите прав потребителей, гражданин, вступая в определенные правоотношения, вправе рассчитывать на то, что работа (услуга), за которой он обратился в организацию (к индивидуальному предпринимателю), должна отвечать требованиям к качеству, а также тем целям, для которых она обычно используется.

Однако, внесенные суммы своевременно не были зачислены на лицевой счет истца (банковскую карту), в связи с чем истец неоднократно обращалась с жалобами по телефону единой службы ОАО «Сбербанк России», которые были зарегистрированы за № 002204-2014- 113746 и № 002204-2014-110801.

7 мая 2014г. ОАО «Сбербанк России» произвел зачисление вышеуказанных сумм на лицевой счет истца В. Н.В., однако несвоевременное исполнение ответчиком обязательств повлекло для истца невозможность своевременно исполнить обязательства перед кредитором «Сетелем банк» ООО и как следствие неблагоприятные последствия в виде начисленных и уплаченных штрафных санкций за просрочку платежа по кредитному договору № 04100524528, заключенному В. Н.В. с «Сетелем банк» ООО в размере 8599 руб., которые истец просит взыскать с ответчика.

В соответствии с пунктом 4 статьи 13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее

исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Таким образом, по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства лежит на ответчике.

Вместе с тем причина предоставления Банком некачественной услуги истцу, как следует из материалов дела, явился технический сбой программного обеспечения.

В силу п. 3 ст. 401 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

В связи с тем, что по вине Банка истец понес убытки в размере 8599 руб., суд считает необходимым взыскать данную сумму с ответчика в пользу истца.

Кроме названной суммы убытков истец просит взыскать с ответчика моральный вред в размере 15 000 рублей.

Согласно статье 151 Гражданского кодекса Российской Федерации, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

Согласно разъяснениям, содержащимся в подпункте "д" пункта 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и(или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

В соответствии со статьей 15 Закона, моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Возможность компенсации морального вреда, по смыслу указанной нормы, связана с нарушением любых прав потребителя, в том числе имущественных.

Пунктом 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите

прав потребителей", установлено, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

На основании вышеизложенных норм права, суд полагает возможным удовлетворить требования истца и взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 2 000 рублей.

Истец так же просит взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков оказания услуг по зачислению денежных средств в размере 176040 рублей из расчета 3% в день и неустойку за отказ исполнить требование о возмещении убытков в размере 98 000 рублей.

Согласно статье 845 п. 1 Гражданского кодекса Российской Федерации 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 силу ст. 1095 ГК РФ обязанность исполнителя по возмещению вреда, причиненного имуществу гражданина вследствие недостатков услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации об услуге, наступает независимо от вины исполнителя. В данном случае нашел подтверждение факт оказания банком истцу финансовой услуги ненадлежащего качества, в результате чего права истца как потребителя были нарушены.

Как усматривается из материалов дела и не оспаривается истцом, ему были возмещены проценты за пользование чужими денежными средствами в связи с несвоевременным зачислением денежных средств на счет истца.

В силу п. 3 ст. 834 Гражданского кодекса РФ отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета (глава 45), если иное не предусмотрено правилами настоящей главы или не вытекает из существа договора банковского вклада.

Согласно ст. 856 Гражданского кодекса РФ в случаях несвоевременного зачисления на счет поступивших клиенту денежных средств либо их необоснованного списания банком со счета, а также невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьей 395 настоящего Кодекса.

В связи с тем, что российским законодательством установлена специальная норма ответственности банка за несвоевременное зачисление денежных средств на счет, положения статьи 28 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" к настоящим правоотношениям не применимы, в силу чего требования о взыскании неустоек удовлетворению не подлежат.

Статьей 13 ч. 6 Закона "О защите прав потребителей" предусмотрено, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В связи с тем, что требования истца о взыскании убытков и компенсации морального вреда удовлетворены, с истца в пользу ответчика подлежит взысканию штраф в размере 5299 рублей 50 копеек.

Истец так же просит взыскать с ответчика расходы на оплату услуг представителя в размере 30 000 рублей

В подтверждение понесенных расходов истцом в материалы дела представлены два приходных кассовых ордера на общую сумму 30 000 рублей.

Суд считает необходимым частично удовлетворить заявленные требования о взыскании судебных расходов.

Часть первая статьи 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации предоставляет суду право уменьшить сумму, взыскиваемую в возмещение соответствующих расходов по оплате услуг представителя.

По общему правилу, условия договора определяются по усмотрению сторон (пункт 4 статьи 421 ГК Российской Федерации). К их числу относятся и те условия, которыми устанавливаются размер и порядок оплаты услуг представителя.

Согласно Правовой позиции Конституционного Суда Российской Федерации, изложенной в Определении от 21 декабря 2004 года № 454-0 и применимой к гражданскому процессу, обязанность суда взыскивать расходы на оплату услуг представителя, понесенные лицом, в пользу которого принят судебный акт, с другого лица, участвующего в деле, в разумных пределах является одним из предусмотренных законом правовых способов, направленных против необоснованного завышения размера оплаты услуг представителя, и тем самым - на реализацию требования статьи 17 (часть 3) Конституции Российской Федерации.

Суд считает расходы на оплату услуг представителя разумными в пределах 15 000 рублей с учетом продолжительности рассмотрения дела во Всеволожском городском суде Ленинградской области, также объему и сложности выполненной представителем работы, а именно участие представителя истца в судебных заседаниях, составление процессуальных.

Примечание: Определением Судебной коллегии по гражданским делам Ленинградского областного суда от 23.09.2015г. № 33-4411/2015 данное Решение изменено в части взыскания штрафа и неустойки в сторону увеличения в пользу Истца.