

Дело № 33-4411/2015

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Санкт-Петербург

23 сентября 2015 года

Судебная коллегия по гражданским делам Ленинградского областного суда в составе:

председательствующего Алексеевой Е.Д.

судей Герман М.В., Алексеевой Г.Ю.

при секретаре Б.

с участием адвоката Мазитова Т.Ф., представившего ордер

рассмотрела в судебном заседании дело по апелляционной жалобе В. на решение Всеволожского городского суда Ленинградской области от 8 июля 2015 года, которым частично удовлетворены иски В. к открытому акционерному обществу «Сбербанк России» (в настоящее время – публичное акционерное общество «Сбербанк России») о признании нарушения прав потребителя, вызванного некачественным оказанием услуг, взыскании неустойки и убытков, компенсации морального вреда, признании недействительным пункта 8.2 Условий использования банковских карт.

Заслушав доклад судьи Ленинградского областного суда Герман М.В., объяснения В., поддержавшей доводы апелляционной жалобы, возражения представителя ПАО «Сбербанк России» – Б., судебная коллегия по гражданским делам Ленинградского областного суда

установила:

В. обратилась в суд с исковыми требованиями к ОАО «Сбербанк России» о признании нарушения прав потребителя и, с учетом уточнения требований просила взыскать убытки в размере 8599 рублей, причиненные ненадлежащим исполнением обязательства, неустойку в размере 17640 рублей за нарушение сроков оказания услуг по зачислению денежных средств, неустойку в размере 98000 рублей за отказ исполнить требование о возмещении убытков, компенсацию морального вреда в размере 15000 рублей, штраф, а так же признать недействительным п. 8.2 Условий использования банковских карт ОАО «Сбербанк России».

В обоснование исковых требований В. указала, что 30 апреля 2014 года через банковский терминал ОАО «Сбербанк России» по <адрес> внесла денежные средства в размере 98000 рублей на лицевой счет № путем пополнения банковской карты №, выпущенной ОАО «Сбербанк России». Пополнение счета было связано с необходимостью погашения ежемесячного кредитного платежа (по сроку до 7 числа каждого месяца) в ООО «Сетелем банк» путем перечисления денежных средств со счета истицы в ОАО «Сбербанк России» на ее лицевой счет в ООО «Сетелем банк» с использованием системы Сбербанк-онлайн. Однако внесенная сумма своевременно не была зачислена Сбербанком на лицевой счет истицы, в связи с чем она неоднократно обращалась с жалобами по телефону единой службы ОАО «Сбербанк России». Ответчик произвел зачисление вышеуказанных

сумм на лицевой счет истца только 8 мая 2014 года, просрочив зачисление средств на счет клиента на 6 дней, что повлекло для истицы невозможность своевременно исполнить обязательства перед кредитором- ООО «Сетелем банк» и неблагоприятные последствия в виде начисленных и уплаченных штрафных санкций в размере 8599 рублей за просрочку платежа по кредитному договору №, заключенному В.. с ООО «Сетелем банк». 2 сентября 2014 года истица обратилась к ответчику с требованием возместить убытки, однако банк данное требование не исполнил, ответ на претензию не предоставил. Несвоевременным зачислением денег ответчик причинил истице моральный вред, который она оценивает в 15000 рублей, поскольку просроченные обязательства по кредиту влекут за собой последствия в виде испорченной кредитной истории. Пункт 8.2 Условий использования банковских карт ОАО «Сбербанк России» ущемляет ее права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами и 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 истица требования не поддержала в связи с тем, что проценты были ей перечислены на счет.

Представитель ответчика- ОАО «Сбербанк России» искивые требования не признала, указав, что 30 апреля 2014 года истец проводила операцию вноса наличных денежных средств, которая не была завершена успешно, поскольку произошел технический сбой в работе программного обеспечения, в результате которого терминал временно вышел из строя. 8 мая 2014 года денежные средства были зачислен на счет карты истицы. За то, что денежные средства не были доступны с 30 апреля по 8 мая 2015 года, банк на сумму недоступных денежных средств начислил истице проценты в размере 176 рублей 40 копеек. Полагала, что к возникшим отношениям Закон РФ «О защите прав потребителей» применяется только в части регулирования ответственности за нарушение прав потребителя о компенсации морального вреда, об альтернативной подсудности, а также об освобождении от уплаты госпошлины. Правовые последствия нарушений условий договора банковского счета определяются ст. 15 ГК РФ об убытках, правила о компенсации морального вреда статьей 1101 ГК РФ, в соответствии с которыми В. не представила суду доказательств вины банка в причинении убытков и морального вреда. Возражая против признания недействительным п. 8.2 Условий банковского обслуживания физических лиц, указала, что при подписании договора банковского обслуживания В. подтвердила свое согласие с указанным пунктом. Кроме того по данному требованию истек годичный срок исковой давности, начало которого следует исчислять с даты заключения договора.

Всеволожским городским судом постановлено указанное решение, которым с ОАО «Сбербанк России» в пользу В. взысканы убытки в размере 8599 рублей, компенсация морального вреда в размере 2000 рублей, расходы по оплате услуг представителя в размере 15000 рублей, штраф в размере 5299

рублей 50 копеек, а всего взыскано 30898 рублей 50 копеек. В удовлетворении остальной части исковых требований отказано. С ОАО «Сбербанк России» в доход государства взыскана государственная пошлина в размере 554 рубля 99 копеек.

В апелляционной жалобе В. просит решение суда первой инстанции отменить в части отказа в удовлетворении требований о взыскании с ОАО «Сбербанк России» неустойки за отказ исполнить требование потребителя о возмещении убытков в сумме 98000 рублей и отказа во взыскании неустойки за нарушение сроков оказания услуги в сумме 17640 рублей. По мнению истицы к спорным правоотношениям должна быть применена ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

Проверив дело, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия по гражданским делам Ленинградского областного суда приходит к следующему.

Из преамбулы Закона 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 года № 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.

Судом установлено и из материалов дела следует, что ОАО «Сбербанк России» (в настоящее время - ПАО «Сбербанк России») оказывает В. финансовую услугу по обслуживанию банковской карты №, выпущенной ОАО «Сбербанк России», поэтому судом первой инстанции сделан правильный вывод о том, что правоотношения, возникшие между В. и

ОАО «Сбербанк России», регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

30 апреля 2014 года В. внесла денежные средства в сумме 98000 рублей путем пополнения банковской карты через банковский терминал ОАО «Сбербанк России» по <адрес>, с целью погашения ежемесячного кредитного платежа в ООО «Сетелем банк» с ее счета на счет истца в ООО «Сетелем банк» с использованием системы Сбербанк-онлайн.

В нарушение требований п. 1 ст. 849 ГК РФ, в силу которой банк обязан зачислять поступившие на счет клиента денежные средства не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен договором банковского счета, внесенная истицей сумма была зачислена на счет В. только 8 мая 2014 года.

При этом банк, признавая указанное нарушение, начислил на несвоевременно зачисленную сумму проценты в соответствии со ст. 856 ГК РФ в размере 174 рублей 40 копеек.

В. по поводу нарушения неоднократно обращалась по телефону единой службы ОАО «Сбербанк России» с жалобами, которые были зарегистрированы за № и №.

Ненадлежащее исполнение банком обязанности зачислить денежные средства повлекло для истицы негативные последствия в виде оплаты штрафа, начисленного банком-кредитором ООО «Сетелем банк» за несвоевременное внесение платежа по кредиту. Истицей понесены убытки в размере 8599 рублей.

Указанные обстоятельства не оспаривались сторонами, и решение в части взыскания с ответчика убытков, компенсации морального вреда, причиненного нарушением прав потребителя, и отказа в удовлетворении требований о признании недействительным пункта 8.2 Условий использования банковских карт не обжаловано.

В соответствии с ч. 1 ст. 327.1 ГПК РФ суд апелляционной инстанции рассматривает дело в пределах доводов изложенных в апелляционной жалобе, поскольку основания для выхода за пределы доводов, изложенных в апелляционной жалобе, отсутствуют.

Отказывая в удовлетворении исковых требований в части взыскания неустойки за нарушение сроков оказания услуг по зачислению денежных средств и неустойки за отказ исполнить требование о возмещении убытков, суд первой инстанции исходил из того, что указанные правоотношения не подпадают под действие Закона о защите прав потребителей, поскольку регулируются специальными законами.

Указанный вывод суда основаны на неверном применении и толковании судом первой инстанции норм материального права, что привело к неправильному разрешению требований истца о взыскании с ответчика неустойки на основании Закона о защите прав потребителей.

Суд не привел нормы специального закона, регулирующего деятельность банка по отношению к потребителю, нормы материального

права, устанавливающие ответственность банка в связи с нарушением прав истца, и не учел положения ст. 9 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации».

Ссылка суда на то, что последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору банковского счета должны регулироваться ст. 856 ГК РФ нельзя признать обоснованными, поскольку данная правовая норма специальным законом не является, а содержит общие положения Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности банка за ненадлежащее совершение операций по счету.

Пунктом 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги). Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги).

Исходя из положений п. 1 ст. 849 ГК РФ внесенная истицей сумма 98000 рублей должна была быть зачислена на ее счет 1 мая 2014 года. Поскольку денежные средства были зачислены 8 мая 2014 года, требования В. о взыскании неустойки за нарушение предусмотренных сроков подлежат удовлетворению. Размер неустойки за 6 дней просрочки (в пределах заявленных истицей требований) составит 17640 рублей (98000 рублей * 3% * 6 дней).

2 сентября 2014 года ответчиком была получена претензия В. с требованием о возмещении убытков в размере 98000 рублей, которая в силу положений ст. 22 Закона о защите прав потребителей подлежала удовлетворению банком в течение десяти дней со дня предъявления указанного требования.

Поскольку убытки возмещены не были, с ПАО «Сбербанк России» в пользу истицы в соответствии с п. 1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей подлежит взысканию неустойка за нарушение предусмотренных ст. 22 Закона сроков.

Размер неустойки с 13 сентября 2014 года по 17 декабря 2014 года за 96 дней просрочки (в пределах заявленных истцом требований) составил 24765 рублей (8599 рублей * 3% * 96 дней). В силу п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей взысканию подлежит неустойка в размере, не превышающем размер заявленных убытков, то есть, 8599 рублей.

Основания для исчисления данной неустойки исходя из внесенной истицей суммы 98000 рублей отсутствуют, поскольку ответчиком нарушены сроки возмещения убытков, размер которых составляет 8599 рублей.

Ссылки ответчика на то, что нарушение сроков зачисления денежных средств произошло из-за сбоев в программном центре банка по независящим от него причинам несостоятельны, поскольку работа программного центра охватывается рамками предпринимательской деятельности банка, сбой программного обеспечения не является следствием непреодолимой силы и не

освобождает банк от ответственности перед клиентом за ненадлежащее предоставление услуги.

С учетом установленных обстоятельств решение суда первой инстанции в части отказа в удовлетворении исковых требований подлежит отмене, и, соответственно, изменению в части взысканных судом сумм штрафа и государственной пошлины.

Взысканию с ПАО «Сбербанк России» подлежит штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 18419 рублей в пользу В. и государственная пошлина в размере 1545 рублей 14 копеек в доход бюджета муниципального образования Всеволожский муниципальный район.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 328, 329, 330 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, судебная коллегия

определила:

решение Всеволожского городского суда Ленинградской области от 7 июля 2015 года в части отказа В. в удовлетворении исковых требований к открытому акционерному обществу «Сбербанк России» о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами и неустойки отменить, в части взыскания штрафа и государственной пошлины изменить.

Изложить резолютивную часть решения в следующей редакции:

«Взыскать с публичного акционерного общества «Сбербанк России» в пользу В. убытки в размере 8599 рублей, неустойку за нарушение сроков оказания услуги в размере 17640 рублей, неустойку за неисполнение требования о возмещении убытков в размере 8599 рублей, компенсацию морального вреда в размере 2000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 18419 рублей, судебные расходы в сумме 15000 рублей, всего взыскать 70257 рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований В. отказать.

Взыскать с публичного акционерного общества «Сбербанк России» государственную пошлину в доход бюджета муниципального образования Всеволожский муниципальный район в размере 1545 рублей 14 копеек.»

В остальной части апелляционную жалобу В. оставить без удовлетворения.

Председательствующий

Судьи

Судья Орлова Т.А.