

**ОБЗОР СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ВЕРХОВНОГО СУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ № 2 (2015)**

Утверждён Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 26 июня 2015 года
(извлечение)

II. Разрешение споров, связанных с оказанием банковских услуг

2. Сбой в работе применяемого кредитной организацией программно-технического обеспечения не освобождает её от ответственности перед клиентом за ненадлежащее предоставление услуги.

В. обратился в суд с иском к банку о взыскании незаконно удерживаемых денежных средств, неустойки, возмещении убытков, компенсации морального вреда.

Исковое заявление обосновано тем, что В. дал распоряжение закрыть счёт по вкладу, открытый его матерью В.Е., наследником которой он является, а также снял принадлежащие ему на праве собственности по праву наследования денежные средства. В этот же день указанная сумма была внесена истцом на свою банковскую карту того же банка, на которую также перечисляется его пенсия.

Банк в отсутствие распоряжения истца принудительно произвёл операцию по восстановлению счёта и возврату на него суммы, которую списал со счёта В., открытого в этом банке.

Истец полагал, что его распоряжение о закрытии счёта банком выполнено ненадлежащим образом, унаследованными деньгами он не может пользоваться, поскольку они числятся на счёте умершей матери. Кроме того, банк незаконно списал деньги с его счёта, в связи с чем он остался без средств к существованию и образовался неразрешенный овердрафт. Указанными незаконными действиями банка ему причинён моральный вред.

Отказывая в удовлетворении исковых требований, суд первой инстанции исходил из отсутствия обстоятельств, свидетельствующих о совершении ответчиком виновных действий, нарушающих права и законные интересы истца. В частности, суд указал, что названные денежные средства банком присвоены не были, данная сумма возвращена на счёт В.Е., о причинах отмены банковской операции и вариантах выхода из сложившейся ситуации банк истцу сообщил в ответе на его письменную претензию.

В связи с отказом в удовлетворении требований о взыскании денежных средств суд первой инстанции отказал и в удовлетворении требования о компенсации морального вреда. При этом со ссылкой на ст. 151 ГК РФ суд сделал вывод о недоказанности факта причинения действиями банка физических либо нравственных страданий истцу.

Суд апелляционной инстанции с выводами суда первой инстанции по существу требования согласился, отметив также, что в соответствии с условиями договора банковского обслуживания банк не несёт ответственности в случае технических сбоев, повлёкших за собой невыполнение банком условий договора.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации отменила апелляционное определение, указав на то, что правоотношения, возникшие между В. и банком, регулируются Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Исходя из общего смысла ст. 4 Закона о защите прав потребителей гражданин, вступая в определённые 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.

В., обратившись в банк с намерением закрыть счёт, рассчитывал на то, что его распоряжение будет выполнено банком надлежащим образом с достижением той цели, для которой данная финансовая услуга производится.

Согласно ст. 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

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, несёт ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

Судом установлено, что услуга по закрытию счёта из-за сбоев в программном центре банка по независящим от него причинам не была оказана, в связи с чем 6 мая 2013 г. счёт восстановлен, что повлекло за собой отмену операции по внесению денежной суммы на банковскую карту истца. Поскольку работа программного центра охватывается рамками предпринимательской деятельности банка и сбой программного обеспечения не является следствием непреодолимой силы, то банк не освобождается от ответственности перед клиентом за ненадлежащее предоставление услуги. Условие договора банковского обслуживания, которое было положено судом в основу решения об отказе в удовлетворении иска, не подлежало применению, как ущемляющее права потребителя и противоречащее п. 3 ст. 401 ГК РФ.

Незаконные действия банка повлекли для истца негативные последствия в виде снятия денежных средств с его банковской карты с образованием неразрешённого овердрафта и невозможностью распоряжаться денежными средствами, размещёнными на счёте умершей матери.

Однако судом апелляционной инстанции данным обстоятельствам не дана оценка в связи с неправильным применением ст. 16 Закона о защите прав потребителей.

Кроме того, отказывая в удовлетворении искового требования о компенсации морального вреда, суд со ссылкой на ст. 151 ГК РФ указал на недоказанность истцом факта причинения действиями банка морального вреда.

Судами не учтено, что в силу ст. 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причинённый потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Таким образом, по смыслу Закона о защите прав потребителей, сам факт нарушения прав потребителя презюмирует обязанность ответчика компенсировать моральный вред и отказ в удовлетворении требования о компенсации морального вреда не допускается.

На основании изложенного Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации отменила апелляционное определение и направила дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Определение № 5-КГ14-124