

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

04 августа 2017 года

г. Челябинск

Судебная коллегия по гражданским делам Челябинского областного суда в составе:

председательствующего	Силаевой А.В.,
судей	Закировой С.Л., Нилова С.Ф.,
при секретаре	Каравайцеве В.Ю.,

рассмотрела в открытом судебном заседании в зале суда гражданское дело по апелляционной жалобе Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» в интересах [REDACTED] на решение Центрального районного суда г. Челябинска от 15 марта 2017 года по иску Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» в интересах [REDACTED] к публичному акционерному обществу Банк «Финансовая Корпорация Открытие» о защите прав потребителя.

Заслушав доклад судьи Силаевой А.В. об обстоятельствах дела, доводах апелляционной жалобы и возражений на неё, объяснения представителей Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» - Васильченко Е.В., Полохиной Е.В., поддержавших доводы апелляционной жалобы, представителя публичного акционерного общества Банк «Финансовая Корпорация Открытие» - Хмелевской Е.И., полагавшей решение суда законным и обоснованным, судебная коллегия

УСТАНОВИЛА:

Представитель Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» (далее по тексту - ЧРОО ЦЗП «Фемида», общественная организация) обратился в суд с иском в защиту интересов [REDACTED] к публичному акционерному обществу Банк «Финансовая Корпорация Открытие» (далее по тексту - ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие», банк) о взыскании в пользу потребителя банковского вклада в размере 300 000 рублей, процентов в размере 5 721 рубль 78 копеек, процентов за пользование чужими денежными средствами в размере 2 802 рубля 45 рублей, компенсации морального вреда 10 000 рублей, штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В обоснование иска указано, что в соответствии с договором о срочном банковском вкладе «Легкая конвертация» № 77877-0000-0826288 от 21 июля 2016 года потребитель передал банку для размещения на счёте денежную сумму в размере 300 000 рублей по ставке 7,65% годовых сроком на 3 месяца. По истечении 3 месяцев – 20 октября 2016 вкладчик обратилась в банк с заявлением о возврате денежных средств и о закрытии банковского вклада, однако в удовлетворении заявления ей было отказано в связи с отсутствием у банка необходимых денежных средств и отсутствием у вкладчика копии паспорта. 21 октября 2016 года повторно обратилась в банк с заявлением о возврате денежных средств, однако заявление истца было оставлено без удовлетворения.

Истец _____ и представитель общественной организации – Васильченко Е.В. в судебном заседании суда первой инстанции исковые требования поддержали в полном объёме и просили удовлетворить их.

Представитель ответчика – Хмелевская Е.И. в судебном заседании против удовлетворения иска возражала, указывая на злоупотребление истцом своими правами, поскольку кредитное учреждение не отказывалось в досудебном порядке выдать вклад истцу при соблюдении последней правил выдачи вклада.

Суд постановил решение, которым в удовлетворении исковых требований ЧРОО ЦЗП «Фемида» в интересах _____ к ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие» о защите прав потребителя отказал.

Не согласившись с постановленным судебным актом, в апелляционной жалобе представитель общественной организации просит его отменить, принять по делу новое судебное постановление.

По мнению апеллятора, решение суда основано на объяснениях свидетеля Коробчук Ю.Б., находящейся в служебной зависимости от ответчика, и её пояснения полностью противоречат письменным доказательствам. Судом неверно, с нарушением законодательства о защите прав потребителей, распределено бремя доказывания. Выражает несогласие с выводами суда о том, что банк вправе устанавливать свои требования к документам, предоставляемым клиентами при закрытии вклада, поскольку он противоречит положениям п. 1 ст. 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также о том, что к спорным правоотношениям не подлежит применению указанный закон.

В возражениях представитель банка просил решение суда оставить без изменения, апелляционную жалобу общественной организации – без удовлетворения.

Истец о времени и месте рассмотрения дела в суде апелляционной инстанции извещена заблаговременно и надлежащим образом, в судебное заседание суда апелляционной инстанции не явилась, доказательств уважительности причин своей неявки не представила, об отложении разбирательства дела не просила, направила заявление, в котором ходатайствовала о рассмотрении дела в её отсутствие.

Судебная коллегия, руководствуясь положениями ст.ст. 167, 327 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, с учётом мнения представителей общественной организации - Васильченко Е.В., Полохиной Е.В., представителя банка - Хмелевской Е.И., признала возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившегося истца, поскольку её неявка в суд апелляционной инстанции при указанных обстоятельствах препятствием к разбирательству дела не является.

Суд апелляционной инстанции рассматривает дело в пределах доводов, изложенных в апелляционной жалобе, представлении и возражениях относительно жалобы, представления. В случае, если в порядке апелляционного производства обжалуется только часть решения, суд апелляционной инстанции проверяет законность и обоснованность решения только в обжалуемой части (ч. 1 ст. 327.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Проверив материалы дела в пределах доводов апелляционной жалобы, обсудив доводы апелляционной жалобы и возражений на неё, исследовав новые доказательства, заслушав объяснения представителей общественной организации - Васильченко Е.В., Полохиной Е.В., поддержавших доводы жалобы, представителя банка - Хмелевской Е.И., полагавшей решение суда законным и обоснованным, судебная коллегия находит доводы апелляционной жалобы обоснованными и соглашается с ними, поскольку суд первой инстанции при разрешении спора неправильно определил обстоятельства, имеющие значение для дела, нарушил нормы материального права (п.п. 1, 4 ч. 1 ст. 330 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Так, из материалов дела следует, что в соответствии с договором о срочном банковском вкладе «Легкая конвертация» № 77877-0000-0826288 от 21 июля 2016 года потребитель передала банку для размещения на счёте денежную сумму в размере 300 000 рублей с начислением процентов по ставке 7,65% годовых сроком на 3 месяца.

Вкладчик 20 октября 2016 года обратилась в банк с заявлением о возврате денежных средств и о закрытии банковского вклада. Однако вклад ей выдан не был, 21 октября 2016 года вкладчик повторно обратилась в банк с письменными заявлениями о возврате денежных средств,

которые оставлены банком без удовлетворения.

Указанные обстоятельства подтверждены материалами, а именно: заявлением в банк от 20 октября 2016 года, двумя заявлениями в банк от 21 октября 2016 года, текстом искового заявления, отзывом банка на исковое заявление, ответом банка на обращение внутренней электронной перепиской работников банка, и при разрешении спора сторонами не оспаривались (л.л. 3-5, 9, 10, 11, 37-38, 56-57, 68-74).

Таким образом, юридически значимыми по делу являлись обстоятельства отказа в выдаче вклада, основания для таких действия банка и их правомерность.

Разрешая спор и отказывая в удовлетворении исковых требований, заявленных к ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие», суд первой инстанции пришёл к выводу о том, что истцом не были выполнены требования, предъявленные к ней с целью идентификации клиента на основании документа, удостоверяющего её личность, а также с целью проверки предоставляемых клиентом документов на предмет их полноты, действительности и соответствия действующему законодательству.

Кроме того, в мотивировочной части решения суда указано, что ответчиком истцу не было отказано в выдаче банковского вклада при соблюдении установленной банковской процедуры, что опровергает доводы о нарушении банком её прав и о необходимости их защиты в судебном порядке путём подачи данного иска в суд.

Отклоняя довод истца о том, что у неё возникла конфликтная ситуация при общении с представителем банка, а также о том, что она не обязана предоставлять копию паспорта ответчику при выдаче вклада, суд первой инстанции признал его необоснованным.

При этом суд первой инстанции исходил из объяснений, данных в судебном заседании свидетелем Коробчук Ю.Б. и руководствовался положениями ст. 3, пп. 1 п. 1 ст. 7 Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», п. 1.8 Инструкции Банка России от 30.05.2014 № 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов», п. 1 Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 08 июля 1997 года № 828.

Обсуждая доводы апелляционной жалобы и признавая их обоснованными, судебная коллегия приходит к следующему.

Как следует из материалов дела, не оспаривается сторонами, между [] и ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие» 21 июля 2016 года был заключён договор банковского вклада.

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.

К отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета, если иное не предусмотрено правилами настоящей главы или не вытекает из существа договора банковского вклада (п.п. 1, 3 ст. 834 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно п.п. 1, 2 ст. 837 Гражданского кодекса Российской Федерации договор банковского вклада заключается на условиях выдачи вклада по первому требованию (вклад до востребования) либо на условиях возврата вклада по истечении определенного договором срока (срочный вклад).

По договору банковского вклада любого вида банк обязан выдать сумму вклада или ее часть по первому требованию вкладчика, за исключением вкладов, внесенных юридическими лицами на иных условиях возврата, предусмотренных договором. Условие договора об отказе гражданина от права на получение вклада по первому требованию ничтожно.

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.

Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами (ст. 845 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно разъяснениям, содержащимся в п. 2 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2008 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров,

Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Принимая во внимание изложенное, а также то, что открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов, является финансовой услугой, то к спорным правоотношениям сторон, вопреки выводам суда первой инстанции, в части, не урегулированной положениями Гражданского кодекса Российской Федерации о вкладе и о банковском счете, подлежит применению законодательство о защите прав потребителей.

Разрешая спор, суд первой инстанции не применил вышеуказанные положения закона и разъяснения Верховного Суда Российской Федерации, что привело к принятию неправомерного решения.

Как следует из объяснений представителя ответчика – Хмелевской Е.И. и представителей общественной организации, действующей в интересах истца _____ данных в судебном заседании суда апелляционной инстанции 04 августа 2017 года, договор вклада между сторонами был заключён посредством Интернет-банка «Открытие Online».

В соответствии с Правилами открытия, ведения и закрытия банковских счетов, утвержденными ответчиком 21 августа 2014 года (далее по тексту – Правила), заключение клиентом договора вклада и проведение операций по счетам клиента в «Открытие Online» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России, а также действующими внутренними нормативными и распорядительными документами банка. Заключение клиентом договора вклада производится с осуществлением идентификации, авторизации, аутентификации входа и аутентификации операции заключения договора вклада. Открытие счета по вкладу осуществляется только после формирования клиентом и успешной проверки банком электронной подписи, которая является равнозначной собственноручной подписи клиента на документах, составленных на бумажном носителе (п. 2.9 Правил).

Основанием открытия счета является заключение договора и предоставление клиентом всех документов, перечень которых установлен в Приложении № 2 к Правилам.

Ответственное лицо, в случаях, установленных Правилами, может изготовить копии с документов, предоставленных клиентом (п. 2.15 Правил).

Банк обязан располагать копиями документа, удостоверяющего личность (далее по тексту - ДУЛ) лица, заключающего договор счета (абз. 2 п. 2.16 Правил).

Документы, собранные банком при открытии счета, помещаются ответственным лицом в юридическое дело клиента (п. 2.17 Правил).

При выдаче денежных средств со счета клиента ответственное лицо проверяет действительность документов (с обязательной проверкой ДУЛ в УФ-детекторе, на сайте ФМС), предоставленных клиентом, осуществляет проверку соответствия данных клиента и его ДУЛ данным, содержащимся в РУС (банковской информационной системе, предназначенной для регистрации клиентов, учета договоров и операций по аналитическим счетам, открываемым в разрезе договоров). При этом ответственное лицо в обязательном порядке проверяет наличие в ИС «Methodix» (информационной системе, предназначенной для консолидации информации о клиентах банка и предоставленных ему услугах) скан-копии ДУЛ клиента, соответствие данных скан-копии ДУЛ клиента, и данных предоставленного клиентом ДУЛ.

При возникновении сомнения в подлинности и достоверности предоставленных клиентом документов ответственное лицо отказывает клиенту в проведении операции и осуществляет действия в соответствии с п. 3.1.6 Правил.

В случае положительного результата проверки действительности предоставленного клиентом ДУЛ, наличия скан-копии ДУЛ клиента в ИС «Methodix» осуществляется выдача денежных средств со счета клиента (п. 3.4.4.1 Правил).

В случае отсутствия в ИС «Methodix» скан-копии ДУЛ ответственное лицо обязательно осуществляет дополнительную проверку клиента: звонит клиенту на указанный в РУС номер телефона для уточнения намерения снять денежные средства со счета, запрашивает у клиента дополнительный документ, содержащий фотографию клиента. В случае положительного результата проведения дополнительной проверки клиента, а также положительного результата проверки действительности предоставленного клиентом ДУЛ, ответственное лицо размещает скан-копию ДУЛ клиента в ИС «Methodix» и осуществляет выдачу денежных средств со счета клиента.

Подавая заявление на открытие срочного банковского вклада физического лица № 77877-0000-0826288 от 21 июля 2016 года, [] указала, что все положения Правил, Ставок и Тарифов ей известны и понятны, что договор будет заключен на основании данных документов.

Из заявления [] в банк от 20 октября 2016 года следует, что специалист банка при её обращении за возвратом вклада требовал с неё копию паспорта, в то время как ею был предоставлен оригинал паспорта, и работник банка идентифицировал её по подлиннику ДУЛ, в выдаче вклада ей

было отказано (л.д. 8-9).

Как усматривается из заявлений от 21 октября 2016 года, 20 октября 2016 года ей было отказано в выдаче вклада по мотиву отсутствия денежных средств в кассе, а также в связи с тем, что не была представлена копия паспорта, не смотря на то, что она представила оригинал паспорта, 21 октября 2016 года в выдаче вклада также была отказано. просила о возврате вклада и о выдаче мотивированного письменного отказа (л.д. 10-11).

В отзыве на исковое заявление представитель банка указал на то, что в выдаче вклада было отказано ввиду невозможности идентифицировать клиента, поскольку в программе ИС «Methodix» не выгружался скан паспорта. клиент возражала против изготовления копии её паспорта для последующего его сканирования и пополнения базы ИС «Methodix» (л.д. 37-38).

Как усматривается из содержания фотографий, представленных представителем ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие», с учётом объяснений, данных сторонами в судебных заседаниях судов первой и апелляционной инстанции, подлинник паспорта на имя был представлен работнику банка, находился на столе (л.д. 47-49).

В ответе от 28 ноября 2016 года на обращения в банк от 20 и 21 октября 2016 года представитель банка указал, что 19 октября 2016 года обратилась в операционный офис «Челябинский» по адресу: Челябинск, проспект Ленина, д. 35 для расторжения договора срочного банковского вклада № 778877-0000-0826288 от 21 июля 2016 года. На основании Федерального закона «О противодействии легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» в целях предупреждения, выявления и пресечения деяний физических лиц и организаций, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма банк в обязательном порядке проводит идентификацию клиентов, которая осуществляется банком в соответствии с внутренними нормативными документами, разработанными и утвержденными банком на основании Федерального закона и выпущенных в его рамках ведомственных нормативных актов (л.д. 54-55).

Из представленной внутренней переписки работников банка следует, что сотрудник ответчика, прикреплявший документ в методикс, прикрепил его в ином формате (МХ), в связи с чем, сканкопия не выгружалась из МХ, пересохранить её из МХ также не представлялось возможным, клиент отказывалась предоставить паспорт для последующего копирования. В другом сообщении указано, что копия паспорта при обращении клиента за вкладом была изготовлена, но утилизирована по требованию клиента. В

14/

письме за 25 октября 2016 года указано, что службой технической поддержки банка проведены работы по заявке. В письме за 14 ноября 2016 года из внутренней переписки банка указано, что копия паспорта выложена во вкладке «паспорт/фото». В переписке за 15 ноября 2016 года на вопрос ведущего специалиста отдела претензионной работы Управления претензионной работы Департамента клиентского сервиса «Вы связались с клиентом?» указано: «Клиент в Индии. Разговаривать не хочет».

Доказательств того, что сотрудниками банка иным способом и в другое время клиенту сообщалось о возможности получить вклад, материалы дела не содержат.

Согласно ч. 1 ст. 195 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации решение суда должно быть законным и обоснованным.

Как разъяснил Верховный Суд Российской Федерации в постановлении Пленума от 19 декабря 2003 года № 23 «О судебном решении», решение является законным в том случае, когда оно вынесено при точном соблюдении норм процессуального права и в полном соответствии с нормами материального права, которые подлежат применению к данному правоотношению, или основано на применении в необходимых случаях аналогии закона или аналогии права (ч. 4 ст. 1, ч. 3 ст. 11 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Решение является обоснованным тогда, когда имеющие значение для дела факты подтверждены исследованными судом доказательствами, удовлетворяющими требованиям закона об их относимости и допустимости, или обстоятельствами, не нуждающимися в доказывании (ст.ст. 55, 59 - 61, 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации), а также тогда, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов.

Выше приведенным требованиям закона решение суда соответствует не в полной мере, поскольку судом первой инстанции указанным доказательствам оценка не дана.

В случае расторжения договора банковского счета клиент в соответствии с п. 3 ст. 859 Гражданского кодекса Российской Федерации вправе требовать от банка выдачи денежных средств.

Применение указанных положений к договору банковского вклада обусловлено как п. 3 ст. 834 Гражданского кодекса Российской Федерации, так и тем, что заключение такого договора оформляется открытием клиенту депозитного счета, являющегося разновидностью банковского счета.

В соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 7 Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» организации, осуществляющие операции с денежными средствами и иным имуществом, обязаны до приема на обслуживание (за исключением определенных случаев) идентифицировать клиента, представителя клиента и (или) выгодоприобретателя, установив в отношении физических лиц, в том числе фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона и национального обычая), гражданство, дату рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, а в случаях, предусмотренных пп. 1.11 и 1.12 настоящей статьи, фамилию, имя, а также отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серию и номер документа, удостоверяющего личность, а также иную информацию, позволяющую подтвердить указанные сведения.

Из положений ст. 3 данного закона следует, что понятие «идентификация» включает в себя совокупность мероприятий по установлению определенных настоящим Федеральным законом сведений о клиентах и по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

Согласно п. 1.8 Инструкции Банка России от 30 мая 2014 года № 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов» банк обязан располагать копиями документов, удостоверяющих личность клиента, а также лиц, личности которых необходимо установить при открытии счета, либо сведениями об их реквизитах. При изготовлении копии документа, удостоверяющего личность, допускается копирование отдельных страниц, содержащих необходимые банку сведения.

В соответствии с п. 1 Положения о паспорте гражданина Российской Федерации (утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 08 июля 1997 года № 828) паспорт гражданина Российской Федерации является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (далее именуется - паспорт). Кредитная организации обязана провести повторную идентификацию клиента, установление и идентификацию выгодоприобретателя, если у кредитной организации возникают сомнения в достоверности сведений, полученных ранее в результате реализации Программы идентификации.

Как следует из объяснений представителя банка – Хмелевской Е.И., данных в судебном заседании суда апелляционной инстанции 04 августа 2017 года, в указанном случае при отсутствии 20 октября 2016 года скана

паспорта клиента в программе ИС «Metodix» идентификацию личности планировалось проводить, исходя из подлинника паспорта, представленного а также скана паспорта, загруженного в базу и изготовленного при помощи копии паспорта, снятой с подлинника данного документа, представленного 20 октября 2016 года клиентом.

Указанная процедура, по убеждению судебной коллегии, не соответствует целям и задачам, определенным в Федеральном законе «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Правилам, утвержденным ответчиком, и фактически сводится к тому, что представленный подлинник документа сверяется с копией, изготовленной в этот же момент с данного паспорта, что само по себе абсурдно.

Ссылка представителя банка на то, что изготовление копии паспорта необходимо для соблюдения установленной процедуры и пополнению информационной системы банка, также при конкретных обстоятельствах настоящего гражданского дела не может служить основанием для ограничения прав клиента на получение вклада.

Обосновывая свои выводы об отказе в удовлетворении иска, суд первой инстанции сослался на показания свидетеля.

Между тем, данное доказательство не указывает на необоснованность заявленных исковых требований.

Так, допрошенная в судебном заседании суда первой инстанции 15 марта 2017 года свидетель Коробчук Ю.Б. пояснила, что является руководителем группы клиентского обслуживания банка, истец ей знакома, как клиент банка. При обращении за получением вклада у неё была истребована копия паспорта. В программе банка отсутствовал скан образ паспорта. По этой причине департамент экономической безопасности банка указал на невозможность выдачи вклада. При этом необходимая денежная сумма для выдачи вклада в кассе банка имелась. Возникшая ситуация была вызвана невозможностью идентифицировать клиента. предложили написать претензию. Если бы клиент представила скан копию паспорта, ей бы выдали вклад. Конфликт между клиентом и работником банка возник в связи с тем, что отказалась представлять копию скан образа паспорта. Кроме скана паспорта в программе банка имеются сведения о реквизитах паспорта (л.д. 160-161).

Принимая во внимание фактические обстоятельства настоящего гражданского дела, а также исходя из приведенных положений законов, заключаая договор с банком как субъектом, наделенным в установленном законом порядке специальным правом, которое

44
подтверждается лицензией, выдаваемой Банком России, выступает потребителем финансовой услуги, предоставляемой банком.

При этом, именно банк несёт ответственность за надлежащее функционирование программного обеспечения, используемого в его подразделениях при осуществлении всех кредитно-финансовых операций в рамках заключенных с ним договоров.

Поскольку ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие» не исполнены обязательства по возврату по требованию клиента 20 и 21 октября 2016 года денежного вклада, судебная коллегия приходит к выводу о том, что банк нарушил свои обязательства перед истцом, как потребителем банковских финансовых услуг, в связи с чем, требования при наличии спора о её праве на возврат денежных средств, внесённых во вклад, подлежат удовлетворению.

При этом судебная коллегия исходит из того, что у работников банка имелась возможность идентифицировать клиента по подлиннику паспорта и по его реквизитам, размещенным в программе банка, а также ответчик не был лишён возможности восстановить скан паспорта, что впоследствии и было сделано.

Принимая во внимание специфику спора, а также тот факт, что в подтверждение своей позиции истцом представлены объективные доказательства – обращения в банк с указанием причин отказа в выдаче вклада, обязанность доказать наличие законных причин для отказа 20 и 21 октября 2016 года в выдаче вклада лежит на ответчике.

Судебная коллегия критически относится к показаниям представителя ответчика Хмелевской Е.И. о том, что идентифицировать клиента в спорные даты было невозможно в связи с поведением самого клиента, которая потребовала утилизации копии паспорта, изготовленной работником банка, поскольку указанные объяснения противоречат условиям договора, состоявшегося между сторонами, в соответствии с которым дала согласие банку на обработку персональных данных, а сведений о том, что данное согласие было отозвано материалы дела не содержат. Кроме того, данная позиция также противоречит объяснениям свидетеля стороны ответчика, которая указала, что причиной невыдачи вклада являлся отказ предоставить копию скан образа паспорта.

Относительно письменного ответа банка на претензии судебная коллегия полагает, что он не даёт представления о конкретной причине отказа в выдаче вклада, поскольку сводится к цитированию

правовых актов и указанию на то, что банк должен идентифицировать клиента.

Кроме того, ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие» не представлено доказательств того, что истец впоследствии после восстановления скана паспорта отказывалась от получения денежных средств.

Сам по себе телефонный разговор 15 ноября 2016 года с истцом, находящейся за пределами Российской Федерации, указанное обстоятельство не подтверждает.

Каких-либо других доказательств, отвечающих признакам относимости, допустимости и достаточности в подтверждение того, что извещалась о возможности получения суммы вклада, например электронные, почтовые отправления, направления сообщений через «Открытие Online», стороной ответчика, в том числе по запросу судебной коллегии не представлено.

В связи с изложенным, судебная коллегия приходит к выводу о том, что исковые требования о взыскании суммы вклада в размере 300 000 рублей являются обоснованными и подлежат удовлетворению.

Банк выплачивает вкладчику проценты на сумму вклада в размере, определяемом договором банковского вклада (п. 1 ст. 838 Гражданского кодекса Российской Федерации).

По условиям договора, заключенного между сторонами, на вклад подлежат начислению проценты 7,65% годовых.

Истцом заявлено о взыскании процентов за 91 день в сумме 5 721 рубль 78 копеек.

Произведя собственный расчёт задолженности, с учетом условий договора, требований гражданского законодательства, заявленного иска, судебная коллегия приходит к выводу о взыскании с банка в пользу истца процентов на вклад в сумме 5 706 рублей 15 копеек ($300\,000 \times 7,65 : 100 : 366 \times 91$).

Согласно ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми

актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

В соответствии со ст. 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.

Руководствуясь вышеприведенными положениями законов, оценив представленные доказательства в их совокупности, судебная коллегия приходит к выводу о безусловном праве истца требовать возмещения причинённого ей морального вреда, поскольку факт нарушения её прав, как потребителя, действиями должностных лиц банка, не исполнивших обязанность по возврату вклада и уплате процентов, нашёл своё подтверждение в ходе судебного разбирательства.

Определяясь с размером компенсации морального вреда, исходя из конкретных обстоятельств дела, в том числе, длительности просрочки и размера невыплаченной истцу денежной суммы, учитывая принципы разумности и справедливости, баланса интересов сторон, судебная коллегия приходит к выводу о том, что денежная сумма 2 000 рублей в полном объёме покрывает причинённый истцу моральный вред.

Оснований для взыскания компенсации морального вреда в большем размере, как об этом просит истец, судебная коллегия, с учётом обстоятельств дела, не усматривает.

В случаях несвоевременного зачисления на счёт 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 (ст. 856 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В соответствии с п. 1 ст. 834 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору банковского вклада банк на условиях и в порядке, предусмотренных таким договором, обязан возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее.

Согласно п. 3 ст. 425 Гражданского кодекса Российской Федерации законом или договором может быть предусмотрено, что окончание срока

действия договора влечет прекращение обязательств сторон по договору. Договор, в котором отсутствует такое условие, признается действующим до определенного в нем момента окончания исполнения сторонами обязательства.

Применительно к договору вклада окончание исполнения обязательств по нему не всегда влечет прекращение действия договора - в случаях, когда вкладчик не требует возврата суммы срочного вклада по истечении срока, договор считается продленным на условиях вклада до востребования, если иное не предусмотрено договором (п. 4 ст. 837 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Таким образом, если по окончании срочного договора вклада вкладчик востребовал сумму вклада, то банк должен вернуть ему данную сумму и выплатить все начисленные проценты (п. 2 ст. 839 Гражданского кодекса Российской Федерации). При этом независимо от того, выплатил ли фактически банк причитающиеся вкладчику суммы, договор банковского вклада считается прекращенным.

Удержание банком денежных средств вкладчика после прекращения договора не основано ни на законе или ином нормативном акте, ни на сделке, в связи с чем, является неосновательным обогащением (ст. 1102 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Принимая во внимание, что в период с 21 октября 2016 года по 22 ноября 2016 года (заявленный истцом период) была лишена возможности пользоваться принадлежащими ей денежными средствами вследствие неправомерных действий ответчика, в её пользу подлежат взысканию проценты, начисленные по правилам ст. 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, исходя из ключевой ставки Банка России, действующей в соответствующий период – 10% годовых.

Произведя собственный расчет подлежащих взысканию процентов, судебная коллегия пришла к выводу об определении их в сумме 2 756 рублей 37 копеек ($305\,706,15 \times 10 : 100 : 366 \times 33$).

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», 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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Как разъяснено в п.п. 46, 47 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

По смыслу вышеприведенных норм материального права и разъяснений, содержащихся в п.п. 46, 47 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», фактическим основанием для применения данной штрафной санкции является неисполнение ответчиком в добровольном порядке тех требований потребителя, которые были предъявлены ему до обращения в суд, которые могли и должны были быть исполнены ответчиком в силу закона.

С учётом изложенного, судебная коллегия приходит к выводу о том, что, поскольку требования истца о выплате вклада и процентов на него не были исполнены, с ответчика следует взыскать штраф 155 231 рубль 26 копеек $(2\ 000 + 300\ 000 + 5\ 706,15 + 2\ 756,37) \times 50\%$.

Указанная денежная сумма, в соответствии с абз. 2 п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», подлежит взысканию в равных долях в пользу общественной организации и истца, по 77 615 рублей 63 копейки в пользу каждого.

Как предусмотрено ч.ч. 1, 2 ст. 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано. Правила, изложенные в части первой настоящей статьи, относятся также к распределению судебных расходов, понесенных сторонами в связи с ведением дела в апелляционной, кассационной и надзорной инстанциях.

Принимая во внимание изложенное, руководствуясь ст.ст. 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации, судебная коллегия приходит к выводу о взыскании с ответчика в доход местного бюджета муниципального

образования «город Челябинск» государственной пошлины за подачу иска 6 583 рубля 99 копеек, за подачу апелляционной жалобе в сумме 150 рублей.

Поскольку судебная коллегия пришла к выводу об обоснованности доводов апелляционной жалобы в части, решение суда подлежит частичной отмене с принятием по делу нового судебного акта о частичном удовлетворении иска.

В судебном заседании суда апелляционной инстанции 04 августа 2017 года представители сторон подтвердили, что вклад с причитающимися процентами был выплачен истцу после поступления апелляционной жалобы, в связи с чем, настоящее апелляционное определение является исполненным в части взыскания суммы вклада 300 000 рублей и процентов 2 756 рублей 37 копеек, о чем следует указать в резолютивной части настоящего апелляционного определения.

Руководствуясь ст.ст. 328-329 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, судебная коллегия

ОПРЕДЕЛИЛА:

Решение Центрального районного суда г. Челябинска от 15 марта 2017 года отменить, принять по делу новое решение.

Исковые требования Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» в интересах к публичному акционерному обществу Банк «Финансовая Корпорация Открытие» о защите прав потребителя удовлетворить частично.

Взыскать в пользу с публичного акционерного общества Банк «Финансовая Корпорация Открытие» денежные средства по срочному банковскому вкладу «Легкая конвертация» № 77877-0000-0826288 от 21 июля 2016 года в сумме 300 000 рублей, проценты по вкладу в сумме 5 706 рублей 15 копеек, проценты за пользование чужими денежными средствами в сумме 2 756 рублей 37 копеек, компенсацию морального вреда 2 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя 77 615 рублей 64 копейки.

Взыскать в пользу Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» с публичного акционерного общества Банк «Финансовая Корпорация Открытие» штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя 77 615 рублей 64 копейки.

Взыскать с публичного акционерного общества Банк «Финансовая

Корпорация «Открытие» в доход местного бюджета муниципального образования «город Челябинск» государственную пошлину за подачу иска 6 583 рубля 99 копеек, за подачу апелляционной жалобы - 150 рублей.

Настоящее апелляционное определение в части взыскания в пользу с публичного акционерного общества Банк «Финансовая Корпорация Открытие» денежных средств по срочному банковскому вкладу «Легкая конвертация» № 77877-0000-0826288 от 21 июля 2016 года в сумме 300 000 рублей, процентов по вкладу в сумме 2 750 рублей 37 копеек считать исполненным.

В остальной части исковое заявление Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» в интересах к публичному акционерному обществу Банк «Финансовая Корпорация Открытие» о защите прав потребителя, а также апелляционную жалобу Челябинской региональной общественной организации Центр защиты прав «Фемида» в интересах в остальной части - оставить без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи:

