ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 5-КГ21-175-К2

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва 8 февраля 2022 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,

судей Марьина А.Н. и Горшкова В.В.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Акопяна Армена Арменаковича к публичному акционерному обществу «Вымпел-Коммуникации» о взыскании убытков, упущенной выгоды и компенсации морального вреда

по кассационной жалобе Акопяна Армена Арменаковича на решение Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 14 сентября 2020 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 26 февраля 2021 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 6 июля 2021 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н., объяснения Акопяна А.А., поддержавшего доводы кассационной жалобы, объяснения представителей публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» Астафьева В.Б. и Сандрыкина И.А., представителя публичного акционерного общества «Промсвязьбанк» Чукавовой С.В., возражавших против удовлетворения кассационной жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Акопян А.А. обратился в суд к публичному акционерному обществу «Вымпел-Коммуникации» (далее – ПАО «ВымпелКом», оператор связи, ответчик) с названными выше требованиями, указав, что с 9 октября 2014 г. он является пользователем услуг связи сети «Билайн».

21 ноября 2019 г. оператор связи без ведома и согласия Акопяна А.А. переоформил его телефонный номер на неизвестных лиц, которые, получив доступ к информации и управлению открытым на имя абонента банковским счетом, сняли с него 518 600 руб.

Ссылаясь на указанные обстоятельства, истец просил суд взыскать с ответчика убытки в размере 518 600 руб., неполученные по вкладам проценты – 201 075 руб. и компенсацию морального вреда.

Решением Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 14 сентября 2020 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 26 февраля 2021 г. и определением судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 6 июля 2021 г., в удовлетворении иска отказано.

В кассационной жалобе Акопяна А.А. ставится вопрос об отмене обжалуемых судебных постановлений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В. от 27 декабря 2021 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, изложенные в кассационной жалобе и возражениях на нее, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьей 390^{14} 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.

Такие нарушения допущены судами при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено и из материалов дела следует, что 9 октября 2014 г. между Акопяном А.А. (абонент) и ПАО «ВымпелКом» (оператор) заключен договор об оказании услуг связи «Билайн», истцу предоставлен телефонный номер +[redacted].

21 ноября 2019 г. на указанный выше номер телефона пришло текстовое сообщение от оператора связи о принятии заявки на замену сим-карты и уведомление о необходимости срочно обратиться в «Билайн», если это сделано без согласия абонента.

После получения данного сообщения Акопян А.А. связался по телефону с оператором связи, сотрудник которого сообщил, что названный номер телефона истцу не принадлежит.

В этот же день Акопян А.А. обратился с претензией в ПАО «ВымпелКом», уведомив оператора связи о совершении без его согласия неизвестными лицами действий по переоформлению принадлежащего ему номера телефона, и потребовал перевести данный номер телефона на его имя.

16 декабря 2019 г. Акопян А.А. обратился к ответчику с претензией, в которой просил провести проверку по факту переоформления принадлежащего ему номера телефона на третьих лиц и по факту бездействия сотрудников в отношении его неоднократных обращений с требованиями заблокировать доступ к личному кабинету, а также просил переоформить номер телефона обратно на его имя, что было сделано спустя четыре дня – 25 ноября 2019 г.

В ответе на претензию от 18 декабря 2019 г. ПАО «ВымпелКом» сообщило, что 21 ноября 2019 г. по письменному заявлению произведена замена сим-карты по номеру телефону +[redacted], по данному вопросу будет проведена проверка, также истец был проинформирован об увеличении электронного счета номера на 547 руб.

По факту хищения неустановленным лицом денежных средств со счетов истца возбуждено уголовное дело.

Отказывая в удовлетворении иска, суд первой инстанции исходил из того, что на момент списания денежных средств со счетов истца договор оказания услуг связи расторгнут не был, номер телефона принадлежал истцу, который имел доступ как к номеру телефона, так и к банковским счетам. При этом доказательств оказания ответчиком услуг связи ненадлежащего качества и

наличия причинно-следственной связи между действиями (бездействием) ответчика и причиненным истцу ущербом не представлено.

Суд первой инстанции также исходил из того, что оператор сотовой связи не имеет возможности влиять на совершение банковских операций, для осуществления которых необходимо использовать данные, позволяющие идентифицировать клиента.

Суд апелляционной инстанции согласился с выводами суда первой инстанции, дополнительно указав, что истец самостоятельно зарегистрировал номер телефона в качестве номера доступа к дистанционному банковскому обслуживанию. При замене сим-карты сотрудник ПАО «ВымпелКом» действовал в соответствии с законодательством, осуществив идентификацию представителя абонента на основании предъявленной нотариальной доверенности.

С выводами судов согласился кассационный суд общей юрисдикции.

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

Отношения между абонентом, пользующимся услугами подвижной радиотелефонной связи, и оператором связи регулируются главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон о связи), Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342 (далее – Правила телефонной связи).

Кроме того, на отношения оператора связи с гражданином, пользующимся услугами связи для личных семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, распространяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) в части, не урегулированной специальными законами.

В соответствии со статьей 2 Закона о связи услугой связи является деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Идентификационным модулем является электронный носитель информации, который устанавливается в пользовательском оборудовании (оконечном оборудовании) и с помощью

которого осуществляется идентификация абонента, и (или) пользователя услугами связи абонента – юридического лица либо индивидуального предпринимателя, и (или) пользовательского оборудования (оконечного оборудования) и обеспечивает доступ оборудования указанных абонента или пользователя к сети оператора подвижной радиотелефонной связи.

Согласно пункту 2 Правил телефонной связи абонентом является пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации; абонентским номером – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем.

Пунктом 7 Правил телефонной связи предусмотрено, что оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований, предусмотренных законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. В соответствии с пунктом 6 Правил телефонной связи оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Абонентский номер (абонентские номера) или уникальный код идентификации (уникальные коды идентификации) являются существенными условиями договора на оказание услуг телефонной связи (пункт 23 названных правил).

В соответствии с подпунктом «е» пункта 53 Правил телефонной связи оператор несет ответственность перед абонентом за нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений.

Пунктом 6 статьи 68 Закона о связи также установлено, что оператор связи не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по передаче или приему сообщений либо пересылке или доставке почтовых отправлений, если будет доказано, что такое неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло по вине пользователя услугами связи либо вследствие действия непреодолимой силы.

Из приведенных нормативных актов следует, что посредством выдачи сим-карты осуществляется предоставление доступа к услугам связи с определенного абонентского номера, который выделен потребителю услуг связи

и относится к существенным условиям договора на оказание услуг связи. При выдаче сим-карты (ее дубликата) постороннему лицу данное лицо получает возможность передавать сообщения от имени этого абонента и получать предназначенные для этого абонента сообщения, что нарушает тайну телефонных сообщений.

Статьей 401 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства (пункт 1).

Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство (пункт 2).

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. 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 (пункт 3).

Согласно пункту 4 статьи 13 Закона 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.

В обоснование своих требований Акопян А.А. ссылался на то, что в нарушение правил оказания услуг телефонной связи и условий договора оператор связи передал неустановленным лицам сим-карту с его абонентским номером, что повлекло нарушение правил идентификации абонента, а также нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений.

Следовательно, правомерность выдачи сим-карты с абонентским номером истца третьему лицу являлась юридически значимым обстоятельством в настоящем случае.

Судом установлено, что замена сим-карты с абонентским номером истца произведена сотрудником ответчика на основании поступивших документов.

При этом, как указал суд апелляционной инстанции, сотрудниками ответчика осуществлена идентификация представителя абонента на основании представленной им нотариально удостоверенной доверенности.

Между тем в материалы дела ни копии указанной нотариальной доверенности, ни иных доказательств, подтверждающих факт ее представления сотруднику ответчика, представлено не было.

В постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 19 декабря 2003 г. № 23 «О судебном решении» разъяснено, что решение является законным в том случае, когда оно принято 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 (часть 1 статьи 1, часть 3 статьи 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 (статьи 55, 59–61, 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации), а также тогда, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов (пункт 3).

В силу статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом (часть 1).

Суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались (часть 2).

Согласно части 1 статьи 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд оценивает доказательства по своему внутреннему

убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств.

Таким образом, в отсутствие каких-либо доказательств правомерности выдачи третьему лицу сим-карты с абонентским номером истца и тем самым предоставления доступа к услугам связи с его абонентского номера вывод суда о законности этих действий ответчика и надлежащем оказании им услуг связи нельзя признать правомерным.

Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона 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. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В пункте 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Как указано выше, в результате выдачи сим-карты с абонентским номером истца третьему лицу была предоставлена этому лицу возможность пользоваться услугами связи с абонентского номера истца и получать предназначенные для него сообщения, а истец был лишен возможности пользоваться услугами связи, однако в компенсации морального вреда истцу как потребителю связи отказано в полном объеме.

В соответствии со статьей 309 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых

актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно пункту 1 статьи 393 данного кодекса должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

Если иное не установлено законом, использование кредитором иных способов защиты нарушенных прав, предусмотренных законом или договором, не лишает его права требовать от должника возмещения убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

Кроме того, пунктом 3 статьи 1 этого же кодекса предписано, что при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.

В пункте 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» разъяснено, что, оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации. По общему правилу пункта 5 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются, пока не доказано иное.

Из приведенных положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что истец как потребитель услуг связи вправе был рассчитывать на то, что оператор связи, надлежащим образом и добросовестно исполняя свои обязательства, не предоставит возможность третьему лицу несанкционированно использовать его абонентский номер, а при возникновении такой ситуации незамедлительно примет меры к прекращению доступа посторонних лиц к абонентскому номеру потребителя услуг связи.

В соответствии с пунктом 1 статьи 404 Гражданского кодекса Российской Федерации, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства произошло по вине обеих сторон, суд соответственно уменьшает размер ответственности должника. Суд также вправе уменьшить размер ответственности должника, если кредитор умышленно или по неосторожности

содействовал увеличению размера убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением, либо не принял разумных мер к их уменьшению.

В пункте 5 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» разъяснено, что, по смыслу статей 15 и 393 Гражданского кодекса Российской Федерации, кредитор представляет доказательства, подтверждающие наличие у него убытков, а также обосновывающие с разумной степенью достоверности их размер и причинную связь между неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства должником и названными убытками. Должник вправе предъявить возражения относительно размера причиненных кредитору убытков и представить доказательства, что кредитор мог уменьшить такие убытки, но не принял для этого разумных мер (статья 404 Гражданского кодекса Российской Федерации).

При установлении причинной связи между нарушением обязательства и убытками необходимо учитывать, в частности, то, к каким последствиям в обычных условиях гражданского оборота могло привести подобное нарушение. Если возникновение убытков, возмещения которых требует кредитор, является обычным последствием допущенного должником нарушения обязательства, то наличие причинной связи между нарушением и доказанными кредитором убытками предполагается.

Должник, опровергающий доводы кредитора относительно причинной связи между своим поведением и убытками кредитора, не лишен возможности представить доказательства существования иной причины возникновения этих убытков.

Вина должника в нарушении обязательства предполагается, пока не доказано обратное. Отсутствие вины в неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательства доказывается должником (пункт 2 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Из приведенных положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что обязанность доказать умысел или неосторожность истца относительно причиненных ему убытков, непринятие им разумных мер должна быть возложена на лицо, допустившее нарушение при исполнении обязательства.

Кроме того, в соответствии с пунктом 5 статьи 14 Закона о защите прав потребителей исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

Согласно части 4 статьи 198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в мотивировочной части решения суда должны быть изложены фактические и иные обстоятельства дела, установленные судом; выводы суда, вытекающие из установленных им обстоятельств дела, доказательства, на которых основаны выводы суда об обстоятельствах дела и доводы в пользу принятого решения, мотивы, по которым суд отверг те или иные доказательства, принял или отклонил приведенные в обоснование своих требований и возражений доводы лиц, участвующих в деле; законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался суд при принятии решения, и мотивы, по которым суд не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылались лица, участвующие в деле.

В обоснование отказа в иске судебные инстанции сослались на то, что списание денежных средств со счета истца произведено с использованием данных, сохранность которых являлась обязанностью истца как держателя банковской карты, в частности с использованием кодового слова, логина, пароля и реквизитов карты.

Однако сведений о том, на основании чего судебные инстанции пришли к такому выводу, в решении суда и в апелляционном определении не указано.

Так, в соответствии с пунктом 4 статьи 847 Гражданского кодекса Российской Федерации договором банковского счета может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и иными способами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160), кодов, паролей и других средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Наличие данных обстоятельств судами первой и апелляционной инстанций не выяснялось и не обсуждалось. В частности, не обсуждался вопрос о том, является ли получение третьими лицами доступа к абонентскому номеру истца получением доступа к средству удаленного управления банковским счетом, передавались ли с данного номера в указанный выше период распоряжения о списании денежных средств с использованием соответствующих кодов и паролей, были ли они исполнены банком, имелась ли возможность

взлома кодов и паролей и если да, то находится ли в причинной связи с этим получение доступа к дистанционному управлению счетом.

Допущенные нарушения норм права повлияли на исход дела, и без их устранения невозможны восстановление и защита нарушенных прав и законных интересов заявителя.

Суды апелляционной и кассационной инстанций ошибки нижестоящего суда не исправили.

С учетом изложенного Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что допущенные по делу нарушения норм процессуального права являются существенными, непреодолимыми, и приходит к выводу об отмене решения Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 14 сентября 2020 г., апелляционного определения судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 26 февраля 2021 г. и определения судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 6 июля 2021 г. с направлением дела на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Руководствуясь статьями 390^{14}–390^{16} Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

решение Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 14 сентября 2020 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 26 февраля 2021 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 6 июля 2021 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи