

## **ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОПЕРАТОР СОТОВОЙ СВЯЗИ ТРЕБУЕТ ОПЛАТИТЬ НАВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ?**

Оператор сотовой связи не вправе оказывать вам дополнительные платные услуги без вашего согласия. При этом вы можете отказаться от оплаты таких услуг либо, если услуги оплачены, потребовать возврата соответствующей суммы ([п. 3 ст. 16](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [пп. "б" п. 26](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342; [пп. "б" п. 33](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 N 32; [пп. "а" п. 29](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575).

Кроме того, об изменении тарифов на услуги связи оператор связи обязан извещать вас, в том числе через свой интернет-сайт, не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов ([пп. "е" п. 24](#) Правил N 1342; [пп. "в" п. 31](#) Правил N 32; [пп. "б" п. 26](#) Правил N 575).

Если оператор связи подключил дополнительные услуги без вашего согласия и требует их оплаты, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

### ***Шаг 1. Запросите у оператора связи детализацию вашего счета***

Вы вправе получить у оператора связи детализацию вашего счета (дополнительную информацию об оказанных вам услугах связи) за спорный период, в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров ([пп. "г" п. 26](#), [пп. "б" п. 27](#) Правил N 1342; [п. 50](#) Правил N 32; [п. 44](#) Правил N 575).

### ***Шаг 2. Составьте претензию и подготовьте необходимые документы***

Вы можете защищать свои права в административном и судебном порядке. Однако до обращения в суд вам необходимо предъявить [претензию](#) оператору связи ([п. п. 1, 4 ст. 55](#), [ст. 56](#) Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ).

В претензии вам следует указать:

- 1) свои Ф.И.О., адрес (для переписки), телефон, иные контактные данные;
  - 2) дату, место заключения договора на оказание услуг связи;
  - 3) дату, обстоятельства обнаружения подключения дополнительных услуг связи, не согласованных оператором связи с вами;
  - 4) сумму, которую оператор требует уплатить за указанные услуги;
  - 5) мотивы, по которым, по вашему мнению, дополнительные услуги не подлежат оплате.
- К таким мотивам может относиться отсутствие дополнительной услуги в перечне услуг, указанных в договоре на оказание услуг связи или в дополнительном соглашении к договору, либо отсутствие иным образом оформленного вашего согласия на подключение дополнительных услуг;
- 6) требование об отключении дополнительной услуги и о пересчете суммы счета за услуги связи;

7) способ получения ответа на претензию (например, по электронной почте).

Приложите к претензии копии договора на оказание услуг связи и детализации счета (п. 6 ст. 55 Закона N 126-ФЗ).

### **Шаг 3. Передайте претензию оператору связи**

Претензию необходимо вручить или отправить оператору связи не позднее шести месяцев с даты выставления счета за оспариваемые вами дополнительные услуги (пп. 1 п. 5 ст. 55 Закона N 126-ФЗ).

Рекомендуем передать претензию оператору связи лично, либо по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

При личной передаче претензии попросите представителя оператора связи проставить отметку на вашем экземпляре претензии о ее принятии, указав дату получения претензии, свои Ф.И.О., должность либо отношение к оператору связи (например, представитель по доверенности), а также поставить свою подпись.

Если претензия направлена по почте, доказательством ее получения будет почтовое уведомление о вручении, которое вам вернут после получения претензии оператором связи.

### **Шаг 4. Получите ответ на претензию**

Оператор связи должен зарегистрировать претензию не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, и рассмотреть ее в течение 30 дней со дня регистрации. Результаты ее рассмотрения будут направлены вам (в форме документа на бумажном носителе или электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии) (п. 7 ст. 55 Закона N 126-ФЗ).

Если оператор связи признает обоснованными ваши требования, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия им решения об удовлетворении претензии (п. 52 Правил N 1342).

### **Шаг 5. Обратитесь в Роспотребнадзор**

Если оператор связи не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы вправе обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора (пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; пп. 2 п. 26 Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764; [Информация](#) Роспотребнадзора от 07.12.2016).

По результатам проведения проверки Роспотребнадзор вправе привлечь оператора связи к ответственности за нарушение прав потребителя, а также вынести предписание об устранении выявленных нарушений (п. 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; пп. 2 п. 26, пп. 3 п. 68 Административного регламента; [разд. 10](#) Методических рекомендаций, утв. Приказом Роспотребнадзора от 24.03.2010 N 103).

Кроме того, Роспотребнадзор уполномочен подавать иски о защите прав потребителей в суд, но не в защиту конкретного абонента, а в отношении неопределенного круга лиц (ст. 46 Закона N 2300-1; Апелляционные определения Московского городского суда от 12.09.2016 N 33-36368/2016, от 26.05.2015 N 33-16351/2015).

### **Шаг 6. Подайте *исковое заявление* в суд и дождитесь решения суда**

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки вы вправе предъявить иск в суд. При этом обращаться

в суд до предъявления претензии оператору связи вы не вправе (п. п. 4, 9 ст. 55 Закона N 126-ФЗ).

Исковое заявление можно подать по месту нахождения оператора связи, месту вашего жительства или пребывания либо месту заключения договора на оказание услуг связи. Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности (ст. 28, ч. 7 ст. 29, ст. 32 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона N 2300-1).

В данном случае исковое заявление следует подавать мировому судье, учитывая размер исковых требований. Если вы заявите требование о компенсации морального вреда, необходимо обращаться в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ; п. 24 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

К исковому заявлению необходимо приложить копии договора на оказание услуг связи, детализации счета и вашей претензии (с доказательствами ее получения оператором связи) (ст. 132 ГПК РФ).

По данному иску вы как потребитель услуг связи освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ; п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1).

При удовлетворении судом ваших требований, которые не были удовлетворены оператором сотовой связи добровольно, суд взыщет с него в вашу пользу штраф в размере 50% от суммы, присужденной вам (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При удовлетворении иска суд может полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

По общим правилам искового производства гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству (ч. 1 ст. 154 ГПК РФ).

### ***Обратите внимание!***

*Выплачиваемые гражданам суммы неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается (п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).*

---