

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).
