**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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771D3E1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E846BDA233AE843DB7FF3A20314CBF193ECy1v1J) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [пп. "б" п. 26](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7B1D3517BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17669AA1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342; [пп. "б" п. 33](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127179547F1B391BBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17669AD1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 N 32; [пп. "а" п. 29](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127179547F1B3919BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17668AF1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7B1D3517BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17369A41D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Правил N 1342; [пп. "в" п. 31](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127179547F1B391BBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1756FAF1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Правил N 32; [пп. "б" п. 26](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127179547F1B3919BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1756EAF1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7B1D3517BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17669A41D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [пп. "б" п. 27](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7B1D3517BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17668AE1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Правил N 1342; [п. 50](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127179547F1B391BBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1766DA51D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Правил N 32; [п. 44](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127179547F1B3919BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17663AD1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECD424B4061271735C7B1D3D14E1E671A68B04990F8607FFBC0E8C6DCF7769B214D67CyFv1J) оператору связи ([п. п. 1](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726FAE1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [4 ст. 55](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726FA91D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [ст. 56](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726EAA1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ).

В претензии вам следует указать:

1. данные получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация);
2. свои Ф.И.О., адрес (для переписки), телефон, иные контактные данные;
3. дату, место заключения договора на оказание услуг связи;
4. дату, обстоятельства обнаружения подключения дополнительных услуг связи, не согласованных оператором связи с вами;
5. сумму, которую оператор требует уплатить за указанные услуги;
6. 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;

1. требование об отключении дополнительной услуги и о пересчете суммы счета за услуги связи;
2. 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726EAC1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726FAB1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726EAD1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7B1D3517BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1756BAC1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Правил N 1342).

**Шаг 5. Обратитесь в Роспотребнадзор**

Если оператор связи не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы вправе обратиться с [заявлением](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECD424B406127173557F1D3814E1E671A68B04990F8607FFBC0E8C6DCF7769B214D67CyFv1J) (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора ([п. п. 1](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785D7A163F1FBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8E6485262FF91BD77CEFBC0108D7F391yEvEJ), [3](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785D7A163F1FBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17769AF1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [4 ст. 4](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785D7A163F1FBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17769A81D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 42.3](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771D3E1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6BD77C3FFD528373F0BE1D16D7ED91EE13y9v4J) Закона N 2300-1; [пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F7E1A3D1ABCEC79FF87069E00D902F8AD0E8E6ED87C3FFD528373F0BE1D16D7ED91EE13y9v4J) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [пп. 2 п. 26](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271795D7B1F391EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1766BA91D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764; [Информация](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271795C7F1D3819BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1776BAA1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771F3B1BBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17768AB1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [пп. 2 п. 26](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271795D7B1F391EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1766BA91D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [пп. 3 п. 68](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271795D7B1F391EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1756EAC1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Административного регламента; [разд. 10](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B30612717A5C7E1A3B1ABCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17462AC1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Методических рекомендаций, утв. Приказом Роспотребнадзора от 24.03.2010 N 103).

Кроме того, Роспотребнадзор уполномочен подавать в суд иски в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей) ([пп. 7 п. 4 ст. 40](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771D3E1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6CD87C3FFD528373F0BE1D16D7ED91EE13y9v4J), [ст. 46](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771D3E1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E846FDA233AE843DB7FF3A20314CBF193ECy1v1J) Закона N 2300-1).

**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 ([ч. 4 ст. 3](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6ED77560F847922BFCBD0108D5F18DEC1196yFvCJ) ГПК РФ; [п. п. 4](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726FA91D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [9 ст. 55](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E7D173416BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1726EA91D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Закона N 126-ФЗ).

Исковое заявление можно подать по месту вашего жительства (пребывания), адресу оператора связи (его филиала) либо по месту заключения договора на оказание услуг связи. Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности ([ст. 28](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1766FAE1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [ч. 2](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6ED87660F847922BFCBD0108D5F18DEC1196yFvCJ), [7](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C68D37660F847922BFCBD0108D5F18DEC1196yFvCJ), [10 ст. 29](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1766EA81D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [ст. 32](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1766DAF1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) ГПК РФ; [п. 2 ст. 17](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771D3E1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1746DA41D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Закона N 2300-1).

Иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, подаются по адресу ответчика ([ч. 4 ст. 30](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C68D37560F847922BFCBD0108D5F18DEC1196yFvCJ) ГПК РФ).

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. Если цена иска выше, следует обращаться в районный суд.

Если вы заявите требование о компенсации морального вреда, необходимо обращаться в районный суд. При этом если требование о компенсации морального вреда производно от имущественного требования, то подсудность следует определять в зависимости от цены иска по имущественному требованию, независимо от размера требуемой компенсации морального вреда ([п. 5 ч. 1 ст. 23](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6ED97060F847922BFCBD0108D5F18DEC1196yFvCJ), [ст. 24](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17669AE1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) ГПК РФ; [п. 24](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B30612717A5F7F16351ABCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1776FA51D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; Апелляционное [определение](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECD72AA7734722765B7D163F18BEB173F7DE0A9C07D65DEFAA47806ED1776BAE12DD2AA0F8561BD4F18DEE138AFE2442y6v8J) Московского городского суда от 12.08.2016 по делу N 33-31659/2016).

К исковому заявлению рекомендуем приложить, в частности, копии договора на оказание услуг связи, детализации счета и вашей претензии (с доказательствами ее получения оператором связи) ([п. 4 ст. 132](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6DD67160F847922BFCBD0108D5F18DEC1196yFvCJ) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127178587C1D3B1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6ED7736EA742873AA4B10214CBF391F01394FEy2v4J) и [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B306127178587C1D3B1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6DD97460F847922BFCBD0108D5F18DEC1196yFvCJ) НК РФ; [п. 3 ст. 17](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771D3E1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8866DA233AE843DB7FF3A20314CBF193ECy1v1J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785E771D3E1EBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1746DA91D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B30612717A5F7F16351ABCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1766BA91D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1736CAA1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17363AE1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B30612717A557A1E381BBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1776BAB1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J), [4](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B30612717A557A1E381BBCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD1776AAD1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B3061271785F771C3D16BCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD3756CAF1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) 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](consultantplus://offline/ref=ACE11FD137E30B96C0ECC824B30612717A5479193F1ABCEC79FF87069E00D902F8AD0E8C6FD17763AE1D822FB5E90E17D7ED93EC0F96FC26y4v0J) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).