|  |  |
| --- | --- |
| В | (*название оператора*) |
|  |  |
| **Абонент** | (*ФИО, адрес, иные контактные данные*) |

 **Претензия на возврат денежных средств**

У меня с (*название оператора*) заключён договор на оказание услуг мобильной связи, мобильный номер Х-ХХХ-ХХХ-ХХ-ХХ (**Приложение № 1** – *к претензии нужно приложить копию договора на оказание услуг мобильной связи*).

*ДД.ММ.ГГ.* я обнаружил, что у меня увеличились расходы на мобильную связь, и для того, чтобы понять причины этого, я зашёл в раздел «Расходы» приложения «Х» на своём мобильном телефоне. По результатам изучения данного раздела я выяснил, что в период с *ДД.ММ.ГГ.* с меня списывается по Х руб. в день в качестве платы за некую подписку, которую я не оформлял.

В связи с этим я сразу же обратился к оператору по горячей линии «*название оператора*» и отменил данную подписку. В ответ на моё требование вернуть денежные средства оператор сообщил, что возвращать деньги за подписку не будут.

В соответствии с п. 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342, изменение договора, в том числе в части изменения состава оказываемых услуг, заключенного в письменной форме, оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором.

В силу ч. 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» до получения согласия абонента об оказании иных услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, в том числе контентных услуг, **оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг.**

Я утверждаю, что не совершал никаких конклюдентных действий, со мной не оформлялось никакое соглашение, направленное на изменение состава оказываемых услуг в части оформления платной подписки, до меня не доводились условия приобретения подписки, и я никогда не использовал услуги по данной подписке.

В аналогичных случаях суды приходят к выводу о том, что оператор связи, списывающий денежные средства, нарушает вышеуказанные нормы законодательства и подлежит привлечению к ответственности на основании ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ[[1]](#footnote-1).

Суды отмечают, что оператор по указанной категории дел должен доказать, что подключение услуги сделано с А) явного согласия абонента, выраженного в ответе на оферту, Б) ясно содержащую информацию о характере и содержании услуги, ее платном характере и стоимости. Нажатие абонентом кнопок «Смотреть», «Играть», «Продолжить» не признаётся судами явно выраженным согласием. Согласием признаётся USSD-команда, набор номера телефона контент-провайдера, исходящее SMS-сообщение, направленное на номер контент-провайдера (см. Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 09.11.2018 № 09АП-52958/2018 по делу № А40-140051/18).

Суды общей юрисдикции по искам абонентов к операторам приходят к аналогичным выводам и взыскивают с операторов неосновательное обогащение в виде размера оплаты дополнительных подписок[[2]](#footnote-2).

На основании вышеизложенного

**ТРЕБУЮ:**

1. представить мне в течение 30 дней на электронную почту (*адрес электронной почты*) в порядке ст. 55 Федерального закона «О связи» документы, подтверждающие совершение мной действий по оформлению подписки на услуги, оказываемые ООО «Х», а также доведение до меня сведений о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг. Кроме того, прошу выслать мне на данную электронную почту копию договора на оказание услуг связи, заключённого со мной (*напишите так, если не можете найти договор; если договор есть, приложите его к претензии*);
2. в течение указанного в п. 1 резолютивной части настоящей претензии срока произвести возврат денежных средств в общем размере Х руб. за оформление платной подписки ООО «Х» за период с ДД.ММ.ГГ. по ДД.ММ.ГГ.

Извещаю, что сегодня я оформлю переход к другому оператору, а также обращусь в Роскомнадзор с жалобой на ваши действия, и ваша компания будет оштрафована по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ на сумму от 30 до 40 тыс. руб.

**Приложение:** копия договора на оказание услуг связи между *ФИО и* «*название оператора*» от ДД.ММ.ГГ.

*ФИО абонента* / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*подпись*)

1. Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 26.02.2019 N 09АП-72397/2018 по делу N А40-244548/18; Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 10.01.2019 N 09АП-65197/2018 по делу N А40-160894/18; Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 09.11.2018 N 09АП-52958/2018 по делу N А40-140051/18; Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 13.12.2016 N 15АП-17741/2016 по делу N А32-27897/2016; Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 04.10.2016 N 15АП-13590/2016 по делу N А32-18935/2016; Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 04.03.2014 по делу N А56-61714/2013. [↑](#footnote-ref-1)
2. Определение Московского городского суда от 11.09.2013 N 4г/4-9153; Определение Свердловского областного суда от 13.08.2012 по делу N 33-9753/2012. [↑](#footnote-ref-2)