**Что делать, если оператор сотовый связи требует оплатить навязанные услуги?**

Отношения между абонентом, пользующимся услугами подвижной связи, и оператором связи регулируются Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 2300-1), Федеральным законом от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ "О связи" (далее Закон № 126-ФЗ), Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005г. № 328 (далее — Правила № 328).

Оператор связи не вправе без согласия абонента выполнять дополнительные услуги за плату. При этом абонент вправе отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия. В случае если услуги оплачены, абонент вправе потребовать от оператора возврата уплаченной суммы (п. 21 Правил № 328 п. 3. ст 16 Закона № 2300-1).

Если оператор подвижной связи подключил дополнительные услуги без согласия абонента и требует их оплаты необходимо выполнить следующие действия:

1. Обратится к оператору связи с письменным заявлением о выдаче детализации счета за спорный период.

Абонент вправе получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров (пп. «г» п. 27 Правил № 328).

2. Составить претензию и подготовить необходимые документы.

Претензия составляется в письменной форме в двух экземплярах, в ней нужно указать:

- фамилию, имя, отчество, адрес (для переписки), телефон, иные контактные данные заявителя;

- дату, место заключения договора на оказание услуг связи;

- дату, обстоятельства обнаружения подключения дополнительных услуг связи, не согласованных оператором связи с вами;

- сумму, которую оператор требует уплатить за указанные услуги;

- мотивы, по которым, по вашему мнению, дополнительные услуги не подлежат оплате. К таким мотивам относятся:

отсутствие дополнительной платной услуги в перечне услуг в договоре на оказание услуг связи;

отсутствие дополнительных соглашений к договору на оказание услуг связи о включении дополнительной платной услуги в перечень оказываемых по договору услуг;

отсутствие иным образом оформленного согласия абонента на подключение дополнительных услуг;

- требование об отключении дополнительной услуги и о пересчете суммы счета за услуги связи;

- способ получения ответа на претензию - по почте, на руки, по электронной почте (п.п. 1, 4 ст 55, ст. 56 Закона № 126-ФЗ).

Приложите к претензии следующие документы (п. 6 ст 55 Закона № 126-ФЗ):

- копию договора на оказание услуг связи;

- копию детализации счета.

3. Передать претензию оператору связи лично либо по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

При личной передаче претензии представитель оператора связи должен проставить отметку о принятии претензии на Вашем экземпляре, указав дату получения претензии, свои фамилию, имя и отчество, должность либо отношение к оператору связи (например, представитель по доверенности), а также проставить свою роспись.

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

Обратите внимание на то что претензия должна быть вручена или отправлена оператору связи не позднее чем через шесть месяцев с даты выставления счета за оспариваемые дополнительные услуги (пп. 1 п. 5 ст. 55 Закона № 126-ФЗ).

4. Получить ответ на претензию.

Оператор связи должен рассмотреть претензию не позднее чем через 30 дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии заявителю, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме (п. 7 ст. 55 Закона № 126-ФЗ).

Если оператор связи признает обоснованными ваши требования, то они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии ( п. 55 Правил № 328)

5. Обратится в суд с иском, если оператор связи не ответил на Вашу претензию.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки потребитель вправе предъявить иск в суд (п. 9 ст 55 Закона № 126-ФЗ).

Иск можно подать по месту нахождения оператора связи, по месту жительства потребителя или по месту заключения договора на оказание услуг связи (ч. 7 ст. 29 ГПК РФ).

К исковому заявлению необходимо приложить:

- копию договора на оказание услуг связи;

- копию детализации счета;

- копию претензии с доказательствами получения ее оператором связи, которыми являются отметка о получении претензии на ее копии либо почтовое уведомление о вручении.

Истцы, как потребители услуг связи, освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 руб. (п. 3 ст. 17 Закона № 2300-1; п.п. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

Если цена иска превышает 1 000 000 руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной в соответствии с п.п. 1 п. 1 ст. 333.19 НК РФ и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 руб.

При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в пользу потребителя штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).