**Наименование суда:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Истец:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес места жительства, телефон)

**Ответчик:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(юридический адрес, телефон)

**Цена иска** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о защите прав потребителя услуг подвижной радиотелефонной связи**

Между мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – потребитель) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – оператор связи) «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года заключен договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ об оказании услуг связи.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года оператор связи при отсутствии на то соответствующего согласия и распоряжения потребителя подключил платную услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в связи с чем, списал

(описание услуги)

денежные средства с лицевого счета по выделенному мне абонентскому номеру \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(выпиской из лицевого счета абонента, детализация счета за расчетный период в котором произошло необоснованное списание средств и др.)

С требованиями об отключении услуги, подключенной без моего согласия (навязанной услуги), и возврате списанных за нее денежных средств я обращался (-лась) в адрес оператора связи «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года, что подтверждается претензией.

В своем ответе на претензию оператор связи сообщил об отказе в удовлетворении моих требований, что подтверждается письмом от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

Указанное обстоятельство послужило основанием для обращения в суд с настоящим исковым заявлением.

**Нормативно-правовое обоснование исковых требований**

Согласно статье 9 Федерального закона от 26.01.1996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», пункту 1 статьи 1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии с пунктом 1 статьи 3 Закона Российской Федерации от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон о связи) отношения, связанные с оказанием услуг электросвязи на территории Российской Федерации регулируются Законом связи.

Из содержания пункта 2 статьи 4 Закона о связи следует, что отношения, связанные с деятельностью в области связи, регулируются также нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Нормативно-правовым актом Правительства Российской Федерации, регулирующим отношения в области телефонной связи являются Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342 (далее – Правила оказании услуг телефонной связи).

Вышеуказанные правовые акты составляют законодательство, регулирующее спорные правоотношения.

**1. Требование о взыскании денежных средств, списанных за услугу, оказанную без согласия потребителя (навязанную услугу)**

Основные принципы гражданского законодательства (статья 1 ГК РФ), положения статьи 16 Закона о защите прав потребителей предписывают любому хозяйствующему субъекту соблюдать принцип добросовестности, то есть уменьшать объем и характер прав потребителя только в случаях, предусмотренных законом, в соответствии с принципами гражданского права и на основании установленного законом порядка правового регулирования обязательственных (договорных) отношений.

Согласно пункту 1 статьи 422 ГК РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

В соответствии с пунктом 5 статьи 44 Закона о связи оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, **осуществляется с согласия абонента**, выраженного посредством **совершения им действий,** однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно **установить его волеизъявление на получение данных услуг.**

При заключении договора в целом, включение в него положений, противоречащих закону, является недопустимым и нарушает право потребителя, как экономически более слабой стороны в правоотношении, на заключение договора на условиях, соответствующих закону.

В связи с этим, в пункте 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей предусмотрено признание недействительными условий договора, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными нормативными правовыми актами РФ.

Одним из условий недействительности условий договора является оказание услуг за плату **без согласия потребителя** **(пункт 3 статьи 16 Закона о защите прав потребителей).**

В соответствии с подпунктом «б» пункта 26 Правил оказания услуг телефонной связи абонент вправе отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия.

Порядок рассмотрения претензии определен в статье 55 Закона о связи. Согласно пункту 7 указанной статьи оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию.

Пунктом 52 Правил оказания услуг телефонной связи определено, что требования абонента о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

Таким образом, оператор связи был обязан вернуть денежные средства, списанные за навязанную услугу, в срок до «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

**2. Требование о взыскании неустойки**

В соответствии с пунктом 5 статьи 28, пунктом 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей в случае нарушения срока удовлетворения требования потребителя о возврате уплаченных за услугу денежных средств, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену оказанной услуги.

**Расчет неустойки:**

***Формула расчета законной неустойки***

(3 х Ц х К) : 100 = сумма неустойки, где:

3 – размер процентов законной неустойки;

Ц ‑ цена навязанной услуги;

К ‑ количество дней просрочки удовлетворения требования.

***Пример расчета неустойки***

(3 х 2 000 р. х 30 дн.) : 100 = 1 800 руб.

**3. Требование о возмещении убытков**

На основании статьи 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать [полного](consultantplus://offline/ref=FA9C72AA3465E6631A7252FCC5E5D14A5A5794E721763722EB45224E215169954BBBB20D48D0EFD11D66J) возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками следует считать расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В силу сложившейся ситуации я понес(-ла) следующие убытки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей.

**4. Требование о компенсации морального вреда**

Статья 15 Закона о защите прав потребителей наделяет потребителя правом на компенсацию морального вреда, причиненного вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

В соответствии с разъяснениями Пленума Верховного Суда Российской Федерации, данными в постановлении № 17 от 28.06.2012 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя (пункт 45 постановления).

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Моральный вред, причиненный оператором связи вследствие нарушения права потребителя, выразился \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(описание характера физических и нравственных страданий)

В связи с причиненными мне страданиями, считаю, что оператор связи обязан возместить мне моральный вред на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

**5. Требование о взыскании штрафа**

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей, пунктом 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 от 28.06.2012 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителей.

Основанием к заявлению указанного требования послужило мое обращение к оператору связи с претензией от \_\_\_\_\_\_\_\_\_, которая осталась без удовлетворения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона о защите прав потребителей потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины.

**На основании вышеизложенного, руководствуясь статьями 15, 1101 ГК РФ, статьями 15, 16, 17, 28, 31 Закона о защите прав потребителей, пунктами 26, 52 Правил оказания услуг телефонной связи**

**ПРОШУ СУД:**

1. Взыскать с ответчика денежные средства, списанные (уплаченные) за услугу, оказанную без согласия потребителя (навязанную услугу), в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

2. Взыскать с ответчика неустойку за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

3. Взыскать с ответчика убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

4. Взыскать с ответчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей в счет компенсации морального вреда.

5. Взыскать с ответчика штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятьдесят процентов от присужденной судом в пользу потребителя суммы.

ПРИЛОЖЕНИЯ: (в копиях)

1. Исковое заявление для ответчика.

2. Договор об оказании услуг связи.

3. Счет(-а) за услуги телефонной связи.

4. Детализация счета.

5. *Иные документы, подтверждающие оказание оператором связи услуги без согласия потребителя.*

6. Претензия в адрес оператора связи.

7. Ответ на претензию (при наличии).

8. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_