

Законность блокировки оператором связи входящих вызовов со ссылкой на «подозрительный номер» и порядок обжалования

1. Краткая постановка вопроса

Абонент получает (или не получает) входящие вызовы, которые оператор связи не пропускает либо помечает как «подозрительные, возможно мошеннические», при том что сам абонент никаких услуг фильтрации вызовов не заказывал. Требуется установить: (а) является ли такое поведение оператора правомерным односторонним ограничением оплаченной услуги связи либо исполнением публично-правовой антифрод-обязанности; (б) какие требования абонент вправе заявить; (в) в какие органы и в каком порядке он может обратиться. Ниже разбор ведётся по всем существенно различающимся правовым режимам, поскольку от квалификации зависит и оценка законности, и подсудность, и перечень ответчиков.

2. Раздел I. Три разных правовых режима, скрытых за формулировкой «блокирует звонок как подозрительный»

Формулировка вопроса допускает минимум четыре прочтения, и каждое имеет собственный правовой режим. Их необходимо разграничить, потому что ссылка оператора на «антифрод» правомерна только в одном из них.

2.1. Версия 1. Не пропущен конкретный вызов на уровне сети (сетевой антифрод)

Это ситуация, когда вызов не доставляется абоненту вообще: он сбрасывается на стороне сети, переводится на автоответчик, либо вызывающему сообщается о невозможности соединения. Такое поведение — не «услуга» оператора для абонента, а техническое ограничение пропуска трафика.

Правовая природа: оператор действует не в рамках договора с абонентом, а во исполнение публично-правовых требований к пропуску трафика. Основание —

ст. 44 п. 1 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (услуги оказываются операторами связи пользователям на основании договора, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством **и правилами оказания услуг связи**), ст. 46 того же закона (обязанности оператора связи), а также акты Правительства РФ, принятые во исполнение этих норм и определяющие порядок взаимодействия операторов с централизованной системой управления сетью связи общего пользования (ЦМУ ССОП, оператор — Роскомнадзор) и порядок верификации источников трафика. Требования к подтверждению (верификации) сведений о пользователях услугами связи введены Федеральным законом от 30.12.2020 № 533-ФЗ (см. представленную подборку: пометка «Пункт введен — Федеральный закон от 30.12.2020 № 533-ФЗ... вступает в силу с 1 июня 2021 года» к ст. 44 Закона «О связи»).

Важное предупреждение о полноте ссылки: конкретный номер и дата постановления Правительства РФ, которым утверждён порядок взаимодействия операторов связи с ЦМУ ССОП в актуальной редакции, должны быть сверены по действующей редакции Закона «О связи» и подзаконных актов на дату обращения — этот подзаконный массив меняется чаще, чем сам закон.

2.2. Версия 2. «Антиспам»/«определитель номера» — дополнительная услуга оператора или стороннего приложения

Если вызов доходит, но помечается меткой «возможно, мошенник», либо блокируется приложением-определителем номера (в том числе партнёрским по отношению к оператору), это уже не публично-правовое ограничение, а **сервис**, оказываемый абоненту. Такой сервис: - является дополнительной услугой, которая по общему правилу подключается с согласия абонента (ст. 44 п. 1 Закона «О связи», ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — право на информацию, ст. 16 того же Закона — недопустимость навязанных условий); - при отсутствии заказа со стороны абонента расценивается как навязанная услуга и/или как изменение условий договора в одностороннем порядке, что ограничено ст. 310 ГК РФ.

2.3. Версия 3. Приостановление оказания услуги (полностью или в части) самим оператором

Если не пропускаются все входящие либо услуга приостановлена целиком, это уже приостановление исполнения договора. Основание для одностороннего приостановления по инициативе оператора даёт ст. 44 п. 3 Закона «О связи», но **только при нарушении абонентом требований закона, правил**

оказания услуг связи или договора (в том числе при нарушении сроков оплаты) и с соблюдением процедуры письменного уведомления. Никакой самостоятельной санкции «за входящий звонок от третьего лица» закон не предусматривает: абонент не отвечает за действия вызывающего.

2.4. Версия 4. Ложное срабатывание / техническая ошибка

Вызов может блокироваться из-за ошибки антифрод-алгоритма (например, ложно определён подменный номер), из-за ошибки в настройках услуги, либо по ошибке персонала. Правовой режим здесь — ненадлежащее качество услуги: ст. 4 Закона № 2300-1, ст. 44 Закона «О связи», Правила оказания услуг телефонной связи, утверждённые постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342.

3. Раздел II. Конкурирующие правовые позиции о законности блокировки

3.1. Позиция А (защита абонента): блокировка при отсутствии заказа абонента неправомерна

Аргументация:

1. **Специальная норма ограничивает именно исполнителя.** Пункт 2 ст. 782 ГК РФ: исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг **лишь при условии полного возмещения заказчику убытков**. Это императивное ограничение, и оно жёстче общего правила. Для сравнения: ст. 806 ГК РФ (транспортная экспедиция) допускает отказ любой стороны с предупреждением в разумный срок и возмещением убытков; ст. 523 ГК РФ (поставка) допускает односторонний отказ только при существенном нарушении договора. Договор возмездного оказания услуг отнесён законодателем к режиму наибольшей связанности исполнителя. Вопросы блокировки входящих вызовов — не исключение.
2. **Односторонний отказ и одностороннее изменение обязательства допускаются только по закону или договору** (ст. 310 ГК РФ; см. также разъяснения постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении»). Если ни закон, ни договор не дают оператору права отсекал входящий трафик по собственной инициативе, действия оператора выходят за пределы его прав.

3. **Оплаченная услуга должна оказываться в полном объёме.** Абонент, оплачивая тариф, оплачивает в том числе приём входящих вызовов. См. ст. 62 п. 1 Закона «О связи»: пользователь вправе **получить** сообщение электросвязи либо отказаться от его получения. Право отказа принадлежит пользователю, а не оператору. Неоказание услуги в оплаченном объёме — недостаток услуги (ст. 4 Закона № 2300-1).
4. **Навязанное ограничение недопустимо.** Условие о блокировании входящих без воли абонента, включённое оператором в одностороннем порядке, может быть квалифицировано как ущемляющее права потребителя (ст. 16 Закона № 2300-1).
5. **Ссылка на «возможных мошенников» не персонифицирована.** Оператор не вправе подменять абонента в оценке риска: абонент сам решает, принимать вызов или нет (ст. 62 п. 1 Закона «О связи» прямо наделяет этим правом пользователя).

Когда работает эта позиция: когда блокировка (а) не вызвана требованиями закона и подзаконных актов о верификации трафика, (б) не следует из договора, (в) касается вызова от вызывающего, чей номер не был признан подменным по установленной процедуре, (г) представляет собой работу дополнительного сервиса, не заказанного абонентом.

3.2. Позиция Б (защита оператора): блокировка правомерна как исполнение публично-правовой обязанности

Аргументация:

1. **Договором об оказании услуг связи отношения не исчерпываются.** Ст. 44 п. 1 и п. 2 Закона «О связи» прямо подчиняют оказание услуг связи гражданскому законодательству **и правилам оказания услуг связи**, которыми регламентируются в том числе «порядок и основания приостановления оказания услуг связи по договору и расторжения такого договора».
2. **На оператора возложены публичные обязанности**, в том числе по ограничению доступа к информации и по недопущению пропуска трафика из неverified источников (ст. 46 Закона «О связи»; см. также представленный текст ст. 46 в части обязанности оператора ограничивать доступ к информации, введённый Федеральным законом от 28.07.2012 № 139-ФЗ, и дополнения по 90-ФЗ и 97-ФЗ).
3. **Абонент не является стороной публичного правоотношения.** Требование «я об этом не просил» юридически значимо только в плоскости договора; исполнение оператором публичной обязанности не требует

согласия абонента. Аналогичная логика — в ст. 44 п. 3 Закона «О связи», где приостановление не связано с волей абонента.

4. **Отсутствие противоправности исключает ответственность.** Если оператор действовал в пределах установленной процедуры и в рамках системы фильтрации трафика (ЦМУ ССОП), его действия не образуют нарушения права абонента, и требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда не подлежат удовлетворению.

Когда работает эта позиция: когда блокировка вызвана срабатыванием установленной государством системы верификации трафика (подменный номер, отсутствие верификации источника, вызов из сети связи, не подключённой к системе), и оператор может документально подтвердить, что решение принято в рамках этой процедуры, а не по своему коммерческому усмотрению.

3.3. Как разграничить позиции на практике (ключевой критерий)

Водораздел — **источник решения о блокировке:**

Кто принял решение	Правовой режим	Последствия
Государственная система (ЦМУ ССОП/верификация)	Публично-правовая обязанность оператора	Действия оператора правомерны; спор — к оператору системы
Сам оператор «из соображений безопасности» без процедуры	Одностороннее ограничение договора	Неправомерно (позиция А)
Дополнительный сервис оператора/партнёра без заказа абонента	Навязанная услуга / изменение договора	Неправомерно (ст. 10, 16 Закона № 2300-1, ст. 310 ГК РФ)
Ошибка алгоритма или персонала	Ненадлежащее качество услуги	Оператор отвечает (ст. 4 Закона № 2300-1)

Практически это означает: **бремя доказывания законного основания блокировки лежит на операторе.** Абонент вправе требовать письменного объяснения причин (ст. 62 п. 2 Закона «О связи» — право на получение необходимой и достоверной информации об услугах связи и об операторах связи; ст. 8, 10 Закона № 2300-1; ст. 56 ГПК РФ — каждая сторона доказывает обстоятельства, на которые ссылается). Если оператор ссылается на «антифрод», он должен указать: какой именно вызов, когда, по какому основанию, каким техническим/административным актом (предписание,

автоматическое срабатывание системы) это оформлено, является ли блокировка однократной или постоянной.

3.4. Отдельно: конкурирующая позиция о «безопасности как приоритете»

Встречается и третья, промежуточная позиция (встречается в правоприменительной практике и в разъяснениях операторов): защита абонента от мошеннических вызовов — социально значимая цель, и кратковременное ограничение пропуска отдельных вызовов допустимо как **разумная мера защиты**, если она не лишает абонента связи в целом и не препятствует получению вызовов от верифицированных источников (банков, государственных органов, экстренных служб). Правовая опора — общий принцип добросовестности (ст. 10 ГК РФ) и назначение регулирования (ст. 44, 46 Закона «О связи»).

Ограничение этой позиции: она работает только при условии **пропорциональности и недискриминационности**. Блокировка всех входящих, блокировка вызовов от конкретного лица по надуманному основанию, отсутствие механизма разблокировки и информирования абонента — выходят за пределы разумной меры.

4. Раздел III. Что абонент вправе требовать

По каждой версии применимы следующие требования:

1. **Письменное разъяснение причин** — на основании ст. 62 п. 2 Закона «О связи», ст. 8, 10 Закона № 2300-1. Обязательный первый шаг: без зафиксированного ответа оператора невозможно доказать ни факт блокировки, ни её основание.
2. **Восстановление услуги / отключение фильтрации** — по ст. 29 п. 1 Закона № 2300-1 (безвозмездное устранение недостатков услуги), ст. 310, 782 ГК РФ.
3. **Перерасчёт (уменьшение цены) за период, когда входящие вызовы не доставлялись** — ст. 29 п. 1 Закона № 2300-1.
4. **Возмещение убытков**, вызванных блокировкой (например, документально подтверждённые потери от неполученного делового звонка) — ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 29 Закона № 2300-1. При требовании к оператору об отказе от договора — ст. 782 п. 2 ГК РФ ориентирует на полное возмещение убытков заказчику.
5. **Компенсация морального вреда** — ст. 15 Закона № 2300-1; разъяснения — постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О

рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 45 — компенсация морального вреда независимо от возмещения имущественного).

6. **Штраф 50% от суммы, присуждённой судом** — ст. 13 п. 6 Закона № 2300-1; п. 46 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17.
7. **Требование об исключении навязанной услуги** и о возврате списанной за неё платы — ст. 16, 10 Закона № 2300-1.
8. **Проценты по ст. 395 ГК РФ** — при просрочке возврата денежных средств (применимо к сумме неосновательно удержанной платы за неоказанную услугу).

Срок исковой давности — общий, три года (ст. 196 ГК РФ), исчисляется по каждому периоду неоказания услуги отдельно.

5. Раздел IV. Куда жаловаться: пошаговый порядок

5.1. Шаг 1. Досудебная претензия оператору связи (обязательно по факту, даже если формально не обязательно по закону)

Подается в письменной форме: через личный кабинет с сохранением скриншота/подтверждения, заказным письмом с уведомлением и описью вложения, либо нарочно с отметкой о приеме. В претензии указываются: номера вызовов и дата/время блокировок, требование о разъяснении причин, требования по разделу III, срок ответа.

Конкурирующие позиции по обязательности: - **Позиция 1.** Досудебный (претензионный) порядок для требований, вытекающих из договора об оказании услуг связи, установлен правилами оказания услуг связи и Законом «О связи»; его несоблюдение может повлечь оставление иска без рассмотрения (ст. 222 ГПК РФ). - **Позиция 2.** Для требований потребителя (а абонент-гражданин, не использующий связь в предпринимательских целях, является потребителем) Закон № 2300-1 обязательного претензионного порядка не устанавливает, поэтому суд не вправе оставить иск без рассмотрения по этому основанию. См. постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» (п. 3, 4 — о применении обязательного досудебного порядка только тогда, когда он установлен федеральным законом).

Практический вывод: направлять претензию нужно всегда — она снимает риск и формирует доказательственную базу. Сроки: на требования о возврате

денежных средств — 10 дней (ст. 31 п. 1 Закона № 2300-1); на иные обращения — по правилам оказания услуг связи (по общему правилу не более 30 дней); при обращении через ЕПГУ/официальный сайт — также в порядке, предусмотренном для обращений граждан (Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

5.2. Шаг 2. Роскомнадзор — основной надзорный орган в сфере связи

Полномочия — Положение о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утверждённое постановлением Правительства РФ от 16.03.2009 № 228. Жалоба подаётся через сайт Роскомнадзора либо через ЕПГУ. Именно Роскомнадзор эксплуатирует ЦМУ ССОП, поэтому в жалобе следует прямо поставить вопрос: **была ли блокировка вызвана срабатыванием государственной системы верификации трафика или это инициатива оператора**. Это ключевой вопрос и для проверки, и для последующего суда.

Одновременно в Роскомнадзор можно поставить вопрос о привлечении оператора к административной ответственности за нарушение правил оказания услуг связи (КоАП РФ: ч. 1 ст. 14.4 — оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов; ч. 1 ст. 14.8 — нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации).

5.3. Шаг 3. Роспотребнадзор

Полномочия — Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утверждённое постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322. Жалоба эффективна по вопросам навязанных услуг, отсутствия информации, качества услуги. Роспотребнадзор может вступить в дело в суде для дачи заключения по делу (ст. 40 п. 6 Закона № 2300-1, ст. 47 ГПК РФ) и наделён правом предъявлять иски в защиту потребителей (ст. 46 Закона № 2300-1).

5.4. Шаг 4. Прокуратура

Общее надзорное обращение — ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации». Эффективно в случаях массовости нарушений, отказа оператора предоставить информацию, признаков неправомерного ограничения связи.

5.5. Шаг 5. ФАС России

Применимо, если оператор занимает доминирующее положение на рынке услуг связи в соответствующем субъекте РФ и ограничение доступа к услуге является злоупотреблением (ст. 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»; Положение о ФАС, утверждённое постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 331). В большинстве регионов операторы «большой четвёрки» включены в реестр занимающих доминирующее положение.

5.6. Шаг 6. Суд

- **Подсудность:** по выбору истца — по месту нахождения оператора, по месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора (ст. 17 Закона № 2300-1; ст. 29 ч. 7 ГПК РФ). Мировой судья — при цене иска до 100 000 руб.; районный суд — свыше этой суммы (ст. 23, 24 ГПК РФ).
- **Госпошлина:** потребители освобождены при цене иска до 1 000 000 руб. (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ).
- **Содержание иска:** требование о признании действий оператора незаконными, об обязанности восстановить услугу, о перерасчёте, о возмещении убытков, о компенсации морального вреда, о штрафе по ст. 13 п. 6 Закона № 2300-1.
- **Доказывание:** на истце — факт оказания услуг, факт блокировки и убытки; на операторе — правовое основание ограничения (позиция Б) и отсутствие его вины (ст. 401 ГК РФ, ст. 56 ГПК РФ). Ходатайствуйте об истребовании у оператора и у Роскомнадзора сведений о срабатывании антифрод-системы.

5.7. Шаг 7 (при необходимости). Минцифры России и Уполномоченный по правам потребителей

Обращение в Минцифры России — по вопросам политики в сфере связи; к Уполномоченному по правам потребителей — в порядке, предусмотренном Правительством РФ, для содействия в урегулировании спора. Это вспомогательные, не заменяющие суд инстанции.

6. Раздел V. Практический вывод по каждой версии

Версия 1 (сетевой антифрод). Если Роскомнадзор подтвердит, что блокировка вызвана срабатыванием государственной системы верификации трафика, действия оператора следует признать правомерными: он исполнял

публичную обязанность, согласие абонента не требовалось. Претензии в этом случае следует адресовать оператору системы (Роскомнадзору) в части качества работы самой системы и наличия механизма разблокировки для добросовестных вызывающих; требования к оператору связи о возмещении убытков перспектив мало. Если же оператор отказывается назвать основание или ссылается «на антифрод» без документального подтверждения — применяется Версия 3.

Версия 2 (антиспам-сервис). Наиболее сильная позиция для абонента: услуга не заказана, значит либо подключена неправомерно, либо её работа вышла за пределы заказанного. Требования: отключение, возврат списанной платы, компенсация морального вреда, штраф. Жалобы — Роспотребнадзор, Роскомнадзор, суд.

Версия 3 (одностороннее ограничение оператором). Позиция абонента сильна: ст. 310, 782 ГК РФ, ст. 4, 16, 29 Закона № 2300-1. Требования: восстановление, перерасчёт, убытки, моральный вред, штраф. Обязательно фиксировать отказ оператора в письменном виде.

Версия 4 (ошибка). Оператор обязан устранить недостаток безвозмездно (ст. 29 Закона № 2300-1) и произвести перерасчёт. При повторяющихся сбоях — требования по Версии 3.

7. Отдельное предупреждение о будущем регулировании

В представленной подборке фигурирует Федеральный закон от 20.02.2026 № 34-ФЗ, содержащий новые редакции ст. 44, 46, 62 Федерального закона «О связи», — **акт ещё не вступил в силу** и на сегодня обязательному применению не подлежит (в тексте подборки к ст. 62 и ст. 44 стоят соответствующие пометки; в ст. 46 указано, что отдельные пункты введены Федеральными законами от 27.12.2018 № 529-ФЗ, от 28.07.2012 № 139-ФЗ, от 05.05.2014 № 97-ФЗ, от 01.05.2019 № 90-ФЗ). Анализ выше построен на действующих нормах; при планировании длительных споров следует отслеживать вступление № 34-ФЗ в силу — он может изменить как объём обязанностей оператора, так и перечень оснований ограничения трафика.

8. Список использованных нормативных источников и судебных актов

Кодексы и законы: 1. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 310 (пределы одностороннего отказа), ст. 393, 401, 450.1, 523, 779, 780, 782 (односторонний отказ от договора возмездного оказания услуг), 806, 1064. 2. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 10 (добросовестность), ст. 196 (исковая давность), 395. 3. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»: ст. 44 (оказание услуг связи), ст. 46 (обязанности операторов связи), ст. 62 (права пользователей услугами связи), ст. 63 (тайна связи). 4. Федеральный закон от 30.12.2020 № 533-ФЗ (изменения в Закон «О связи» в части идентификации/верификации пользователей; ст. 44 — вступает в силу с 01.06.2021). 5. Федеральный закон от 28.07.2012 № 139-ФЗ, от 05.05.2014 № 97-ФЗ, от 01.05.2019 № 90-ФЗ, от 27.12.2018 № 529-ФЗ (изменения в ст. 46 Закона «О связи»). 6. Федеральный закон от 20.02.2026 № 34-ФЗ (новые редакции ст. 44, 46, 62 Закона «О связи») — **не вступил в силу**. 7. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 4, 8, 10, 13 (п. 6), 15, 16, 17, 29 (п. 1), 31 (п. 1), 40 (п. 6), 46. 8. Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»: ст. 10. 9. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 10. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»: ст. 10. 11. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23, 24, 29 (ч. 7), 47, 56, 222. 12. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ч. 1 ст. 14.4, ч. 1 ст. 14.8. 13. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: подп. 4 п. 2 ст. 333.36.

Подзаконные акты: 14. Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (Правила оказания услуг телефонной связи). 15. Постановление Правительства РФ от 16.03.2009 № 228 (Положение о Роскомнадзоре). 16. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (Положение о Роспотребнадзоре). 17. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 331 (Положение о ФАС России). 18. Акты Правительства РФ о порядке взаимодействия операторов связи с ЦМУ ССОП и о верификации источников трафика (приняты во исполнение ст. 44, 46 Закона «О связи») — **номера и даты подлежат сверке по действующей редакции на дату обращения**.

Судебные акты и разъяснения: 19. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 28, 45, 46). 20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке

гражданского и арбитражного судопроизводства» (п. 3, 4). 21. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» (применение ст. 310 ГК РФ).

