

Ограничение оператором связи распоряжения средствами на лицевом счёте абонента: правовой разбор

Оговорка о характере документа. Перед началом разбора необходимо зафиксировать методологическую рамку. Во-первых, формулировка ситуации («наложила запрет на использование средств на счёте телефона... продолжается „пришлите то и это“, разблокировка не произошла») допускает несколько юридически различных конфигураций, которые требуют **разного** правового анализа и разных процессуальных действий. В соответствии с принципом полноты разбора ниже анализируются **все** существенные версии, а не одна «наиболее вероятная». Во-вторых, ссылки на Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее — Закон № 126-ФЗ) даны в редакции, приведённой в предоставленных материалах, включая изменения, внесённые Федеральным законом от 20.02.2026 № 34-ФЗ. В-третьих, пункты подзаконных Правил оказания услуг связи надлежит сверять с редакцией, действующей на дату заключения конкретного абонентского договора: до 01.01.2021 применялись Правила оказания услуг подвижной связи, утв. постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 № 328, и Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утв. постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 № 310; впоследствии — Правила оказания услуг телефонной связи, утв. постановлением Правительства РФ от 09.12.2019 № 1607; для телематических услуг (доступ в Интернет) действуют Правила, утв. постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575, для услуг связи по передаче данных — утв. постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32.

1. Краткая постановка вопроса

Абонент — физическое лицо внёс на лицевой счёт телефона денежные средства (аванс за услуги связи). Оператор связи ограничил возможность распоряжения этими средствами (запрет использования/расходования), мотивируя это необходимостью предоставления абонентом неких документов, при этом после фактического предоставления запрошенных документов оператор продолжает истребовать новые документы, а ограничение не снимает. Требуется установить: (1) имел ли оператор право на такое ограничение при отсутствии законного основания; (2) обязан ли оператор

сообщить конкретное правовое основание и исчерпывающий перечень документов и в какой срок снять ограничение либо вернуть неиспользованный остаток; (3) какие способы защиты и меры ответственности доступны абоненту.

2. Раздел I. Юридическая природа «средств на счёте телефона» — отправная точка анализа

Прежде чем оценивать действия оператора, необходимо квалифицировать сам объект. Возможны три конструкции, и от каждой зависят применимые нормы.

2.1. Аванс по договору возмездного оказания услуг связи

Услуги связи оказываются на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством, **Законом № 126-ФЗ** и правилами оказания услуг связи (**п. 1 ст. 44 Закона № 126-ФЗ**). Основанием для расчётов являются показания средств измерений и условия договора (**п. 2 ст. 54 Закона № 126-ФЗ**). Договор с абонентом-гражданином носит характер публичного (**ст. 426 ГК РФ**), а права пользователя услугами связи защищаются **Законом № 126-ФЗ**, гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей (**п. 2 ст. 62 Закона № 126-ФЗ**).

До момента списания в счёт оказанных услуг внесённая сумма остаётся денежными средствами абонента, переданными оператору в счёт будущего исполнения. Собственник вправе по своему усмотрению совершать в отношении принадлежащего ему имущества любые действия, не противоречащие закону (**ст. 209 ГК РФ**; объекты гражданских прав — **ст. 128, 129 ГК РФ**).

2.2. Электронные денежные средства (ЭДС)

Если оператор связи заключил с оператором электронных денежных средств договор, предусмотренный **ст. 13 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе»**, средства физического лица — абонента могут быть увеличены как остаток ЭДС на основании распоряжения абонента (ч. 1, 4 ст. 13). В этом случае возврат остатка регулируется **Законом № 161-ФЗ** и договором с оператором ЭДС (в том числе договором, предусмотренным **ч. 1 ст. 7 Закона № 161-ФЗ**). Существенно: оператор связи **не вправе** выдавать абоненту денежные средства в целях

увеличения остатка ЭДС (ч. 2 ст. 13) — то есть схемы, при которых оператор связи выступает квази-банком, законом прямо ограничены.

2.3. Смешанная модель (аванс + расчёты за контентные услуги)

При привлечении оператором связи иных лиц к оказанию контентных услуг оператор **обязан по обращению абонента** создать отдельный лицевой счёт, предназначенный только для оплаты таких услуг (**п. 5 ст. 44 Закона № 126-ФЗ**). Контентные услуги, оказанные с нарушением требований закона, **не подлежат оплате (п. 5 ст. 54 Закона № 126-ФЗ)**.

Практический вывод по Разделу I. В большинстве бытовых споров речь идёт о конструкции 2.1 (аванс). Это означает: удержание/блокирование средств допустимо только при наличии основания, прямо предусмотренного законом или договором, а при отсутствии такого основания образует неосновательное обогащение (**ст. 1102, 1107 ГК РФ**) в сочетании с нарушением прав потребителя.

3. Раздел II. Версия 1: оператор ограничил расходование аванса, продолжая оказывать услуги

Это основная и наиболее «жёсткая» версия: услуги связи фактически оказываются (звонки/интернет работают, либо номер активен), но оператор запрещает использовать внесённый аванс — например, для оплаты услуг, переводов, покупок в магазине приложений оператора и т. п.

3.1. Оценка правомерности

Закон № 126-ФЗ содержит **закрытый** перечень ситуаций, когда оператор вправе ограничить объём прав абонента:

1. **п. 3 ст. 44** — при нарушении пользователем требований закона, правил оказания услуг связи или договора, в том числе нарушения сроков оплаты, оператор **вправе приостановить оказание услуг связи** до устранения нарушения (при неустранении в течение шести месяцев со дня получения уведомления — расторгнуть договор в одностороннем порядке). Обратите внимание: закон говорит о **приостановлении оказания услуг**, а не о запрете распоряжения уже внесённым авансом;
2. **п. 1 ст. 44** (абзацы о проверке достоверности сведений) — приостановление при неподтверждении достоверности сведений об абоненте (см. Раздел IV);

3. **ст. 46 Закона № 126-ФЗ** — прекращение оказания услуг по запросу органа, осуществляющего оперативно-разыскную деятельность (ОРД), либо по предписанию Роскомнадзора, сформированного по результатам контрольных мероприятий, в случае неподтверждения в течение **пятнадцати суток** соответствия персональных данных фактических пользователей сведениям, заявленным в абонентских договорах;
4. **п. 3 ст. 64 Закона № 126-ФЗ** — приостановление оказания услуг на основании мотивированного решения в письменной форме одного из руководителей органа, осуществляющего ОРД или обеспечение безопасности РФ.

Порядок и основания приостановления оказания услуг связи по договору и расторжения такого договора регламентируются Правилами, утверждаемыми Правительством РФ (**п. 2 ст. 44 Закона № 126-ФЗ**). Это означает, что оператор **не вправе конструировать собственные основания** ограничения, не предусмотренные законом и Правилами.

Дополнительно действует общий запрет одностороннего отказа от исполнения обязательства и одностороннего изменения его условий, кроме случаев, предусмотренных законом или договором (**ст. 310, 450.1 ГК РФ**), запрет злоупотребления правом (**ст. 10 ГК РФ**; см. также постановление Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25), а для потребителей — запрет включения в договор условий, ущемляющих их права (**ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**).

Аргумент по аналогии закона. Для банковских счетов действует прямое правило: ограничение распоряжения денежными средствами, находящимися на счёте, не допускается, за исключением наложения ареста или приостановления операций в случаях, предусмотренных законом (**ст. 858 ГК РФ**). Телефонный лицевой счёт — не банковский счёт, однако при отсутствии специальной нормы в Законе № 126-ФЗ и Правилах применение аналогичного подхода (**ст. 6 ГК РФ**) методологически обоснованно и используется в правоприменении.

3.2. Итог по версии 1

Ограничение расходования аванса при отсутствии одного из оснований, перечисленных в п. 3.1, **неправомерно**. Бремя доказывания наличия основания лежит на операторе (общий принцип распределения бремени доказывания — **ст. 56 ГПК РФ**). Оператор, ссылающийся на нарушение абонентом договора, обязан назвать конкретный пункт договора или Правил и конкретный факт нарушения.

Практический вывод. Если услуги оказываются, а средства «заморожены» без указания нормы и факта — следует требовать письменного указания основания, а при его отсутствии — снятия ограничения и/или возврата остатка. Отсутствие основания — самостоятельное нарушение, дающее право на неустойку, компенсацию морального вреда и штраф.

4. Раздел III. Версия 2: ограничение фактически является приостановлением оказания услуг (блокировкой номера) со ссылкой на задолженность или нарушения

Возможна ситуация, когда абонент воспринимает как «запрет на использование средств» последствие блокировки услуг: услуги не оказываются, средства не расходуются и визуально «недоступны».

4.1. Когда это правомерно

Приостановление оказания услуг связи допускается при нарушении абонентом требований, установленных Законом № 126-ФЗ, Правилами или договором, **в том числе при нарушении сроков оплаты** (п. 3 ст. 44 Закона № 126-ФЗ). При этом закон говорит о праве оператора **приостановить оказание услуг**, а не о праве распоряжаться авансом или удерживать его.

Отдельно: если у абонента имеется непогашенная задолженность (отрицательный баланс), приостановление правомерно; если баланс **положительный** и нарушения не названы — блокировка неправомерна.

При неустранении нарушения в течение шести месяцев со дня получения уведомления оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (п. 3 ст. 44 Закона № 126-ФЗ, в редакции Федерального закона от 26.07.2006 № 132-ФЗ). Это единственный законный механизм «выхода» из договора с нарушителем.

4.2. Правовое последствие для аванса

Ключевой тезис: **даже правомерное приостановление оказания услуг не превращает аванс в собственность оператора**. При расторжении договора (по инициативе абонента — ст. 32 ЗоЗПП, ст. 782 ГК РФ; по инициативе оператора — п. 3 ст. 44 Закона № 126-ФЗ) неиспользованный остаток подлежит возврату за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и документально подтверждённых фактически понесённых расходов.

Практический вывод. Проверьте баланс и наличие уведомлений. Если баланс положительный, а уведомления с конкретным основанием нет — блокировка неправомерна. Если баланс отрицательный или нарушение реально — надлежит оплатить/устранить нарушение либо расторгнуть договор и получить остаток.

5. Раздел IV. Версия 3: ограничение в связи с проверкой достоверности сведений об абоненте (наиболее вероятная причина требования «пришлите то и это»)

5.1. Что говорит закон

Проверка достоверности сведений об абоненте — физическом лице осуществляется путём установления фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, а также других данных документа, удостоверяющего личность, **подтверждаемых одним из следующих способов** (закрытый перечень):

- предоставление документа, удостоверяющего личность;
- использование ФГИС «Единая система идентификации и аутентификации...» (ЕСИА, «Госуслуги»);
- использование усиленной квалифицированной электронной подписи;
- использование единого портала государственных и муниципальных услуг;
- использование информационных систем государственных органов при наличии подключения оператора связи к ним через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

В случае **неподтверждения** достоверности сведений оператор связи **приостанавливает оказание услуг связи** в порядке, установленном правилами оказания услуг связи (ст. 44 Закона № 126-ФЗ в редакциях, приведённых в Федеральных законах от 08.08.2024 № 241-ФЗ и от 20.02.2026 № 34-ФЗ).

Далее, согласно **ст. 46 Закона № 126-ФЗ**, оператор обязан прекратить оказание услуг связи по запросу органа, осуществляющего ОРД, или по предписанию Роскомнадзора, сформированному по результатам контрольных мероприятий, в случае неподтверждения **в течение пятнадцати суток** соответствия персональных данных фактических пользователей сведениям, заявленным в абонентских договорах (норма введена Федеральным законом от 06.07.2016 № 374-ФЗ, в редакции Федерального закона от 29.07.2017 № 245-ФЗ).

5.2. Правовые следствия для спорной ситуации

Из приведённых норм вытекают четыре принципиальных вывода, каждый из которых «работает» на абонента:

1. **Перечень способов подтверждения — закрытый.** Закон называет конкретные способы; он не даёт оператору права изобретать произвольный набор документов «под ситуацию». Если абонент подтвердил данные способом из перечня (например, через ЕСИА/Госуслуги или предъявив паспорт), проверка должна считаться пройденной.
2. **Закон предусматривает приостановление оказания услуг, а не ограничение распоряжения авансом.** Даже при неподтверждении сведений последствие — приостановление услуг, а не присвоение/блокирование денежных средств абонента.
3. **Пятнадцатисуточный срок — законный ориентир срочности.** Норма ст. 46 Закона № 126-ФЗ прямо устанавливает пятнадцатисуточный период для проверки; конструкция «бессрочного» истребования документов несовместима с этой логикой и с требованием определённости обязательства (ст. 314 ГК РФ).
4. **Недопустимость избыточности.** Оператор как оператор персональных данных обязан обеспечивать соответствие объёма обрабатываемых данных заявленным целям и их неизбыточность (**ч. 5 ст. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»**). Требование справок, выписок, документов, не предусмотренных законом и Правилами, — выход за пределы обработки.

5.3. Когда позиция оператора может быть обоснованной

Следует честно обозначить и обратную ситуацию. Если номер оформлен на другое лицо, данные абонента не совпадают с данными фактического пользователя, выявлены признаки использования номера третьими лицами — оператор **обязан** приостановить оказание услуг (ст. 44, ст. 46 Закона № 126-ФЗ). В этом случае правильная стратегия абонента — не борьба за «разблокировку баланса», а: (а) идентификация через ЕСИА/ЕПГУ и переоформление договора на фактического пользователя (закон прямо допускает переоформление абонентских номеров на фактического пользователя при ликвидации абонента — юридического лица или прекращении деятельности ИП; по аналогии и в порядке Правил — при выявлении несоответствия данных); (б) либо расторжение договора и возврат остатка.

Практический вывод. Если все документы из закрытого перечня представлены, дальнейшее истребование «то и это» — злоупотребление

правом (ст. 10 ГК РФ) и нарушение права на информацию (ст. 10 Закона № 2300-1). Если данные действительно не подтверждаются — оператор правомерно приостанавливает услуги, но аванс всё равно не становится его собственностью.

6. Раздел V. Версия 4: ограничение как антифрод-мера (защита абонента от списаний на контент-провайдеров, подписок, переводов)

Операторы вправе и обязаны принимать меры против мошеннических списаний. Если ограничение введено для защиты самого абонента (например, заблокированы списания в пользу контент-провайдеров), ситуация юридически неоднородна.

6.1. Нормы, работающие в пользу абонента

- **П. 5 ст. 44 Закона № 126-ФЗ:** по обращению абонента оператор обязан создать отдельный лицевой счёт только для оплаты контентных услуг в пределах средств на этом счёте. Это законный инструмент защиты: абонент может изолировать средства от списаний за подписки.
- **П. 5 ст. 54 Закона № 126-ФЗ:** иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности, в том числе контентные услуги, оказанные с нарушением требований закона, **не подлежат оплате.**

6.2. Границы антифрод-мер

Меры защиты не могут превращаться в бессрочное лишение абонента возможности распоряжаться своими средствами. Если абонент, личность которого подтверждена, прямо (в письменной форме или через официальный канал оператора) заявил о том, что спорные операции совершает он сам, и потребовал снять ограничение, дальнейшее удержание ограничения утрачивает цель и становится неправомерным. Оператор обязан либо снять ограничение, либо назвать конкретное законное основание его сохранения (в том числе сослаться на требование уполномоченного органа по ст. 64 Закона № 126-ФЗ).

Практический вывод. При антифрод-ограничении требуйте письменно: (1) указание конкретных операций/признаков, послуживших основанием; (2) срок действия ограничения; (3) условия снятия. Отсутствие внятного ответа переводит спор в Разделы II и IV.

7. Раздел VI. Версия 5: ограничен не «аванс», а отдельный сервис (перевод средств с баланса, вывод на карту, оплата чужих счетов)

Если под «использованием средств» абонент понимает перевод баланса другому абоненту, вывод средств на банковскую карту или оплату чужих лицевых счетов, то правовая картина иная.

Такие операции — **не обязательная услуга связи**. Закон и Правила не обязывают оператора предоставлять сервис «перевод средств с баланса»; он оказывается на условиях, определяемых оператором (ст. 44 п. 1 Закона № 126-ФЗ — услуги оказываются на основании договора). Оператор вправе ограничить или не предоставлять такую услугу, **при условии**, что условия доведены до абонента (ст. 10 Закона № 2300-1), не являются дискриминационными и не противоречат закону.

Однако это **не отменяет** права абонента на возврат неиспользованного остатка аванса при расторжении договора: отказ в переводе баланса на карту ≠ отказ в возврате аванса.

Практический вывод. Разграничивайте требования. Требование «переведите баланс на карту, не расторгая договор» юридически слабее. Требование «расторгните договор и верните неиспользованный остаток» — сильное, основанное на ст. 32 Закона № 2300-1, ст. 782 и ст. 1102 ГК РФ.

8. Раздел VII. Обязанность оператора сообщить основание, перечень документов и сроки

8.1. Обязанность информировать

- Право на получение необходимой и достоверной информации об услугах связи и об операторах связи, а также основания, размер и порядок возмещения ущерба определяются Законом № 126-ФЗ, гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей (**п. 2 ст. 62 Закона № 126-ФЗ**).
- Изготовитель (исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (**ст. 10 Закона № 2300-1**). Если информация не предоставлена, потребитель вправе

требовать возмещения убытков, причинённых необоснованным уклонением от предоставления информации (**ст. 12 Закона № 2300-1**).

- Правила оказания услуг связи регламентируют порядок и основания приостановления оказания услуг и расторжения договора, права и обязанности операторов связи и пользователей, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий и ответственность сторон (**п. 2 ст. 44 Закона № 126-ФЗ**).

Отсюда: требование абонента «укажите конкретное основание, норму и исчерпывающий перечень документов» **правомерно** и подлежит удовлетворению.

8.2. Недопустимость бессрочного истребования документов

Три опоры: 1. **Закрытый перечень способов проверки** (ст. 44 Закона № 126-ФЗ) — оператор не вправе требовать документы за пределами этого перечня. 2. **Пятнадцатисуточный срок** (ст. 46 Закона № 126-ФЗ) — законный индикатор того, что проверка носит срочный характер. 3. **Запрет злоупотребления правом** (ст. 10 ГК РФ; п. 1 постановления Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25) и **неизбыточность персональных данных** (ч. 5 ст. 5 Закона № 152-ФЗ).

8.3. Сроки, применимые к разным требованиям абонента

Требование абонента	Срок	Норма
Рассмотрение претензии оператором связи	60 дней со дня регистрации (для отдельных видов — иные сроки, в частности 5 дней по почтовым отправлением в пределах одного поселения; месяц — по телеграммам)	ст. 55 Закона № 126-ФЗ
Возврат денежных средств / возмещение убытков / уплата неустойки по требованию потребителя	10 дней	ст. 31 Закона № 2300-1
Проверка соответствия персональных данных	15 суток	ст. 46 Закона № 126-ФЗ

Требование абонента	Срок	Норма
фактических пользователей		
Рассмотрение обращения гражданина в Роскомнадзор, Роспотребнадзор, прокуратуру	30 дней	ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (для прокуратуры — ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1)

Конкуренция сроков 10 и 60 дней разобрана в Разделе VIII.

Практический вывод. Требуйте письменного ответа с указанием: конкретной нормы, конкретного факта, конкретного перечня документов (закрытого!), срока действия ограничения и условий его снятия. Любое новое требование после предоставления ранее запрошенного фиксируйте письменно — это доказательство бессрочности и произвольности истребования.

9. Раздел VIII. Право на возврат неиспользованных средств и конкурирующие позиции о сроках

9.1. Материальное основание возврата

- **Ст. 32 Закона № 2300-1:** потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.
- **Ст. 782 ГК РФ:** заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов.
- **Ст. 1102, 1107 ГК РФ:** удержание неотработанного аванса без основания — неосновательное обогащение, на сумму которого начисляются проценты (ст. 395 ГК РФ).
- **Ст. 450.1 ГК РФ:** порядок одностороннего отказа от договора.

Условия договора оператора о «невозвратности» внесённых средств **ничтожны** как ущемляющие права потребителя (ст. 16 Закона № 2300-1, ст. 168 ГК РФ).

Если средства учитывались как ЭДС — возврат по правилам Закона № 161-ФЗ (ст. 7, 13) и договора с оператором ЭДС.

9.2. Конкурирующие позиции о сроке возврата — обе излагаются

Позиция А (преобладающая в потребительской практике): 10 дней.

Требование о возврате уплаченной за услугу денежной суммы подлежит удовлетворению в десятидневный срок (ст. 31 Закона № 2300-1). За нарушение этого срока взыскивается неустойка за каждый день просрочки в размере, определяемом по п. 5 ст. 28 Закона № 2300-1 (3% цены услуги за день, но не более цены услуги). Эта позиция применяется, когда требование квалифицируется как потребительское требование об отказе от договора и возврате уплаченной суммы.

Позиция Б (позиция операторов): 60 дней. Операторы ссылаются на ст. 55 Закона № 126-ФЗ, устанавливающую 60-дневный срок рассмотрения претензии, и на то, что возврат аванса оформляется по итогам рассмотрения претензии. Эта позиция применима, когда претензия касается качества услуг/ущерба и рассматривается в претензионном порядке Закона № 126-ФЗ.

Как соотносятся позиции. Закон № 126-ФЗ — специальный закон, но законодательство о защите прав потребителей применяется к отношениям с потребителями в части, не урегулированной специальным законом (п. 2 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17). Поскольку специальной нормы о сроке возврата неиспользованного аванса Закон № 126-ФЗ не содержит, а ст. 31 Закона № 2300-1 такой срок устанавливает прямо, обоснованной является позиция А. Позиция Б может быть противопоставлена заявителем, но она не лишает абонента права требовать неустойку за период после истечения 10 дней.

Практический вывод. Заявляйте требование о возврате **в течение 10 календарных дней** со ссылкой на ст. 31 Закона № 2300-1 и одновременно требуйте снятия ограничения. Это создаёт основание для неустойки уже с 11-го дня и лишает оператора возможности «растянуть» возврат на два месяца.

10. Раздел IX. Способы защиты: досудебные и судебные

10.1. Претензия оператору связи

Обязательные элементы (по ст. 55 Закона № 126-ФЗ): сведения о неисполнении/ненадлежащем исполнении обязательств; при требовании возмещения ущерба — о факте и размере ущерба; прилагаются копия договора или иного документа, удостоверяющего факт заключения договора (квитанция, опись вложения и т. п.), и иные документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу. О результатах рассмотрения претензии

должно быть сообщено в письменной форме. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в срок абонент вправе предъявить иск в суд (п. 9 ст. 55 Закона № 126-ФЗ).

Рекомендуемое содержание претензии: 1. ФИО, номер, адрес, контактные данные; 2. факты: дата внесения средств, сумма, дата ограничения, перечень ранее предоставленных документов (с датами и способом направления); 3. требование: указать конкретное правовое основание ограничения и норму; представить документ, на котором основано ограничение; снять ограничение; при отказе — расторгнуть договор и вернуть неиспользованный остаток (с расчётом) в 10-дневный срок (ст. 31 Закона № 2300-1); 4. предупреждение о неустойке (п. 5 ст. 28, п. 3 ст. 31 Закона № 2300-1), процентах (ст. 395 ГК РФ), компенсации морального вреда (ст. 15 Закона № 2300-1) и штрафе (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1); 5. способ направления: почтой с описью вложения и уведомлением о вручении; дополнительно — через официальный личный кабинет/электронную приёмную с сохранением скриншотов и подтверждений.

10.2. Жалоба в Роскомнадзор

Роскомнадзор осуществляет функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи (Положение о Роскомнадзоре, утв. постановлением Правительства РФ от 16.03.2009 № 228). Предмет жалобы: нарушение оператором правил оказания услуг связи, необоснованное приостановление/ограничение, непредоставление информации. РКН вправе выдавать предписания, в том числе в контексте ст. 46 Закона № 126-ФЗ, и привлекать оператора к административной ответственности. Срок рассмотрения — 30 дней (ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

10.3. Жалоба в Роспотребнадзор

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом (ст. 40 Закона № 2300-1; Положение о Роспотребнадзоре, утв. постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322). Предмет: нарушение права на информацию (ст. 10 Закона), включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (ст. 16 Закона), нарушение сроков удовлетворения требований (ст. 31 Закона). Составы административных правонарушений — **ст. 14.8 КоАП РФ** (ч. 1 — нарушение права на информацию; ч. 2 — включение в договор условий, ущемляющих права потребителя), при обмане — **ст. 14.7 КоАП РФ**.

10.4. Обращение в прокуратуру

Прокуратура рассматривает обращения (ст. 10 Федерального закона № 2202-1), осуществляет надзор за исполнением законов (ст. 21) и за соблюдением прав и свобод человека (ст. 26). Обращение целесообразно, если имеются признаки систематического нарушения либо если ограничение связано с запросом/решением уполномоченного органа по ст. 64 Закона № 126-ФЗ. В последнем случае право обжалования прямо предусмотрено **ст. 5 Федерального закона от 12.08.1995 № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности»** (обжалование в вышестоящий орган, прокуратуру или суд).

10.5. Судебная защита

- Иски о защите прав потребителей предъявляются **по выбору истца** (ст. 17 Закона № 2300-1; ч. 7 ст. 29 ГПК РФ) — по месту жительства/пребывания истца, по месту заключения или исполнения договора.
- Потребители освобождены от уплаты госпошлины при цене иска до 1 000 000 руб. (**п. 2 ст. 333.36 НК РФ**).
- Требования: признание действий (бездействия) оператора незаконными; obligation снять ограничение; obligation вернуть неиспользованный остаток; взыскание неустойки (п. 5 ст. 28, п. 3 ст. 31 Закона № 2300-1); процентов по ст. 395 ГК РФ (или убытков по ст. 15, 393 ГК РФ); компенсации морального вреда (ст. 15 Закона № 2300-1; ст. 151, 1099, 1101 ГК РФ; постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33); штрафа 50% (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1; п. 46 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17); судебных расходов.
- Моральный вред: достаточным условием является установленный факт нарушения прав потребителя (п. 45 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).
- Штраф 50% взыскивается при условии, что соответствующее требование заявлялось потребителем до обращения в суд, — ещё один аргумент в пользу обязательной досудебной претензии.

10.6. Обязательность досудебного порядка — конкурирующие позиции

Позиция 1. Ст. 55 Закона № 126-ФЗ устанавливает обязательный претензионный порядок для споров, вытекающих из договора об оказании услуг связи; несоблюдение → оставление иска без рассмотрения (**ст. 222 ГПК РФ**; постановление Пленума ВС РФ от 22.06.2021 № 18 о досудебном урегулировании).

Позиция 2. Для потребительских требований об отказе от договора и возврате денежных средств претензионный порядок не является обязательным, поскольку Закон № 2300-1 такого условия не содержит, а ст. 55 Закона № 126-ФЗ регулирует порядок рассмотрения претензий, а не условие реализации права на иск.

Практический вывод. Указанная конкуренция снимается просто: **претензию направлять нужно в любом случае** — это устраняет риск оставления иска без рассмотрения и одновременно создаёт основание для штрафа 50% и неустойки.

10.7. Что неприменимо

Институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (финансового уполномоченного) к спорам с оператором связи по общему правилу **не применяется**: его компетенция распространяется на финансовые организации, а не на операторов связи. Обращение к финансовому уполномоченному имеет смысл только при споре с оператором электронных денежных средств/финансовой организацией по правилам соответствующего законодательства.

11. Раздел X. Расчёт требований и ответственность оператора

1. **Основной долг** — неиспользованный остаток аванса (по данным лицевого счёта; запросите детализацию).
2. **Неустойка** — 3% цены услуги за каждый день просрочки, но не более цены услуги (п. 5 ст. 28 Закона № 2300-1 в связке со ст. 31).
3. **Проценты по ст. 395 ГК РФ** — на сумму неосновательного обогащения (ст. 1107 ГК РФ). Требования о неустойке и процентах носят взаимоисключающий характер применительно к одной и той же сумме — заявляйте альтернативно.
4. **Компенсация морального вреда** — ст. 15 Закона № 2300-1, ст. 151, 1099, 1101 ГК РФ.
5. **Штраф 50%** от суммы, присуждённой в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1).
6. **Судебные расходы** — ст. 98, 100 ГПК РФ.
7. **Исковая давность** — общий трёхлетний срок (ст. 196, 200 ГК РФ).

Оснований для снижения ответственности у оператора, как правило, нет: он профессиональный участник рынка, а ограничение распоряжения чужими

средствами — его активное действие. Ссылка оператора на «технические причины» не освобождает от ответственности (ст. 401 ГК РФ применительно к предпринимательской деятельности).

12. Раздел XI. Сводная таблица конкурирующих правовых позиций

Вопрос	Позиция абонента	Позиция оператора	Когда применяется каждая
Правомерность ограничения распоряжения авансом	Неправомерно: нет нормы, допускающей удержание/блокирование аванса (ст. 209, 310, 1102 ГК РФ; ст. 44 Закона № 126-ФЗ)	Правомерно в рамках проверки/антифрода/приостановления услуг	Позиция абонента — если услуги оказываются и нет названного основания; позиция оператора — если есть неподтверждение сведений (ст. 44, 46) или требование ОРД (ст. 64)
Объём истребуемых документов	Закрытый перечень способов проверки; неизбыточность (ст. 44 Закона № 126-ФЗ; ч. 5 ст. 5 Закона № 152-ФЗ)	Оператор вправе запросить дополнительные документы для проверки	Позиция абонента — при предоставлении документов из перечня; позиция оператора — при реальном расхождении данных
Срок снятия ограничения/возврата	10 дней (ст. 31 Закона № 2300-1)	60 дней (ст. 55 Закона № 126-ФЗ)	10 дней — для требования о возврате денежных средств; 60 дней — для претензий о качестве услуг и ущербе
Обязательность претензии до суда	Не обязательна для потребительских требований	Обязательна (ст. 55 Закона № 126-ФЗ; ст. 222 ГПК РФ)	Направление претензии целесообразно всегда — спор

Вопрос	Позиция абонента	Позиция оператора	Когда применяется каждая
			теряет практический смысл
Возможность перевода баланса другому абоненту/на карту	Оператор должен предоставить	Услуга не предусмотрена законом, оказывается по усмотрению оператора	Позиция оператора обоснованна; возврат аванса реализуется через расторжение договора

13. Раздел XII. Алгоритм действий (пошагово)

- 1. Зафиксировать факты.** Запросить детализацию и выписку о движении средств (право на информацию — п. 2 ст. 62 Закона № 126-ФЗ; ст. 10 Закона № 2300-1). Сохранить скриншоты личного кабинета, переписку в чате поддержки, номера и даты обращений, ФИО операторов, аудиозаписи разговоров (при допустимости их использования с учётом ст. 63 Закона № 126-ФЗ — тайна связи распространяется на содержание сообщений третьих лиц, а не на собственный разговор абонента с оператором).
- 2. Сформировать «хронику» истребования документов.** Таблица: дата требования → перечень → дата предоставления → подтверждение. Это ключевое доказательство бессрочности и произвольности.
- 3. Направить претензию** (Раздел 10.1) с требованием назвать основание, снять ограничение, а при отказе — расторгнуть договор и вернуть остаток в 10 дней.
- 4. Параллельно** — жалоба в Роскомнадзор (нарушение правил оказания услуг связи) и в Роспотребнадзор (ст. 10, 16, 31 Закона № 2300-1).
- 5. При отсутствии внятного ответа** — иск в суд по правилам ст. 17 Закона № 2300-1 и ч. 7 ст. 29 ГПК РФ с полным набором требований (Раздел 10.5).
- 6. При наличии признаков использования номера третьими лицами** — заявление в органы внутренних дел и одновременная идентификация через ЕСИА/ЕПГУ.
- 7. Если ограничение связано с решением/запросом уполномоченного органа** (ст. 64 Закона № 126-ФЗ) — обжалование в вышестоящий орган, прокуратуру или суд (ст. 5 Закона № 144-ФЗ).
- 8. Учесть риск исполнения решения об ограничении:** если оператор действует на основании предписания Роскомнадзора, требования к оператору следует адресовать одновременно и в РКН.

14. Итоговый практический вывод по каждой версии

- **Версия 1 (запрет расходования аванса при оказываемых услугах).** Неправомерно при отсутствии одного из законных оснований. Требование: снятие ограничения + письменное указание нормы и факта; при отказе — иск.
- **Версия 2 (фактическая блокировка услуг).** Правомерно только при задолженности или названном нарушении. Аванс при этом не становится собственностью оператора и возвращается при расторжении договора.
- **Версия 3 (проверка достоверности сведений).** Правомерно только в пределах закрытого перечня способов проверки и с ориентацией на 15-суточный срок (ст. 46 Закона № 126-ФЗ). Бессрочное истребование «то и это» — злоупотребление правом. При подтверждении данных через ЕСИА/ЕПГУ/паспорт/УКЭП — ограничение должно быть снято.
- **Версия 4 (антифрод).** Меры защиты допустимы, но не могут быть бессрочными; оператор обязан назвать основание, срок и условия снятия, а по прямому заявлению подтверждённого абонента — снять ограничение.
- **Версия 5 (ограничение сервиса переводов/вывода).** Правомерно как условие дополнительного сервиса, но не отменяет права на возврат аванса при расторжении договора.

Общий вывод. В любой из версий у абонента есть работающий набор инструментов: (1) право на информацию об основании ограничения; (2) право требовать снятия ограничения; (3) право отказаться от договора и получить неиспользованный остаток в 10-дневный срок; (4) неустойка, проценты, моральный вред и штраф 50% при судебном взыскании. Ключевая тактическая рекомендация — **письменная фиксация каждого шага**: без неё спор превращается в «слово против слова», с ней — в доказуемое нарушение со стороны профессионального участника рынка.

15. Список использованных нормативных источников

Законы и кодексы

1. Гражданский кодекс РФ: ст. 6, 10, 15, 128, 129, 151, 168, 196, 200, 209, 309, 310, 314, 393, 395, 401, 426, 450.1, 452, 453, 779, 782, 858, 1064, 1099, 1101, 1102, 1107.
2. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29 (ч. 7), 56, 98, 100, 222.
3. Налоговый кодекс РФ: п. 2 ст. 333.36.
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.7, 14.8.

5. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (в редакции Федеральных законов от 26.07.2006 № 132-ФЗ, от 25.12.2012 № 253-ФЗ, от 21.07.2014 № 272-ФЗ, от 06.07.2016 № 374-ФЗ, от 29.07.2017 № 245-ФЗ, от 08.08.2024 № 241-ФЗ, от 20.02.2026 № 34-ФЗ): ст. 2, 44 (п. 1-5), 46, 54 (п. 2, 4, 5), 55 (п. 6-9), 62, 63, 64 (п. 2, 3).
6. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»: ст. 7 (ч. 1), 13 (ч. 1-4).
7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: ст. 5 (ч. 5), 6, 9, 21.
8. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: ст. 12.
9. Федеральный закон от 12.08.1995 № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности»: ст. 5.
10. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»: ст. 10, 21, 26.
11. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16, 17, 28 (п. 5), 31, 32, 40, 44.

Подзаконные акты

1. Постановление Правительства РФ от 09.12.2019 № 1607 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» (проверить актуальную редакцию на дату заключения договора).
2. Постановление Правительства РФ от 25.05.2005 № 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»; постановление Правительства РФ от 18.05.2005 № 310 (Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи) — для договоров, заключённых до 01.01.2021.
3. Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 (Правила оказания телематических услуг связи); постановление Правительства РФ от 23.01.2006 № 32 (Правила оказания услуг связи по передаче данных).
4. Постановление Правительства РФ от 16.03.2009 № 228 «О Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций».
5. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

Акты судебных органов

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 2, 45, 46).

-
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (п. 1 и последующие — о добросовестности и злоупотреблении правом).
 3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда».
 4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства».

Примечание о верификации. Точное содержание и нумерация пунктов подзаконных актов (Правила оказания услуг связи) подлежат сверке с редакцией, действующей на дату спорных отношений; при расхождении приоритет имеет норма, действовавшая на момент совершения оператором оспариваемых действий.