

Взимание оператором связи «компенсации банковской комиссии» из суммы абонентской платы: правовой разбор

1. Краткая постановка вопроса

Абонент внёс абонентскую плату в размере 850 руб., однако на лицевой счёт зачислена сумма меньше внесённой: оператор связи удержал из платежа так называемую «компенсацию комиссии за платёж через банк», перечислив её банку. Абонент ни об изменении условий договора, ни о взимании комиссии при внесении платежа не уведомлялся. Требуется установить: (1) правомерно ли такое удержание при отсутствии согласованного с абонентом условия; (2) является ли условие о переложении банковской комиссии на абонента недопустимым и ничтожным по ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП); (3) на какие нормы следует ссылаться, чтобы оператор вернул удержанную сумму (или зачёл её в счёт абонентской платы), — с учётом того, что ответ на вопрос зависит от фактической схемы платежа и от того, существовало ли спорное условие в договоре.

2. Фактическая картина: три возможные схемы, которые нужно различать

Прежде чем ссылаться на нормы, необходимо квалифицировать произошедшее. Юридические последствия принципиально различаются в зависимости от того, **кто** удержал деньги и **на каком основании**.

Схема А. Оператор связи удержал часть платежа в счёт собственных расходов на эквайринг/приём платежей. Абонент внёс 850 руб. в кассу/через терминал/через банк; банк списал с оператора комиссию за зачисление (эквайринг, РКО, комиссия за платёжный сервис); оператор «переложил» эту комиссию на абонента, зачислив на лицевой счёт 850 руб. минус комиссия. **Это наиболее вероятная в описанной ситуации схема** — именно её следует анализировать как основную.

Схема Б. Комиссию удержал банк (платёжный агент), а не оператор. Абонент оплатил 850 руб. через банк; банк удержал своё вознаграждение за

перевод по тарифам банка (ст. 851 ГК РФ, ст. 29 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»); до оператора дошла меньшая сумма, и оператор зачислил на счёт именно то, что получил. В этом случае надлежащим ответчиком по требованию о возврате комиссии является **банк (платёжный агент)**, а не оператор связи, — но только при условии, что комиссия действительно была им удержана и что она была корректно раскрыта абоненту.

Схема В. Оператор взимает комиссию как самостоятельную «дополнительную услугу» за приём платежа (например, «плата за платёж через сторонний сервис»), удерживая её из внесённой суммы. Квалификация — навязанная дополнительная услуга без согласия потребителя (ст. 16 ЗоЗПП).

От схемы зависит и субъект требования, и перечень норм. Ниже каждая схема разбирается отдельно.

3. Правовая природа банковской комиссии: чей это расход по закону

3.1. Комиссия за приём платежа — расход оператора, а не абонента

Банковская комиссия за зачисление денежных средств на счёт оператора (эквайринг, банковское обслуживание, вознаграждение платёжного сервиса) — это **расход, возникающий в рамках отношений между оператором связи и банком (платёжным агентом)**. Эти отношения регулируются:

- ст. 851 ГК РФ — вознаграждение банка за операции по счёту уплачивается **клиентом банка**, то есть оператором связи как владельцем счёта, если договором банковского счёта не предусмотрено иное;
- ст. 861–862 ГК РФ — формы и порядок расчётов определяются договором между сторонами расчётного правоотношения;
- ст. 2 ГК РФ — предпринимательская деятельность осуществляется **на свой риск**;
- п. 3 ст. 401 ГК РФ — лицо, не исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несёт ответственность независимо от вины, если не докажет действие непреодолимой силы.

Из этого следует ключевой вывод: **комиссия за приём платежа — это издержки оператора связи как участника расчётов с банком**. Абонент не является стороной договора эквайринга (ст. 308 ГК РФ — обязательство не

создаёт обязанностей для лиц, не участвующих в нём в качестве сторон). Переложение на абонента расходов, возникших из чужого для него договора, требует специального основания — закона или соглашения сторон (ст. 309, 310 ГК РФ), которого в описанной ситуации нет.

3.2. Специальное регулирование в области связи

Применительно к услугам связи действует специальный закон, который исключает произвольное установление платёжных надбавок:

- **п. 1 ст. 54 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»:**
«Оплата услуг связи производится посредством наличных или безналичных расчетов — непосредственно после оказания таких услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа. **Порядок и форма оплаты услуг связи определяются договором об оказании услуг связи**, если иное не установлено законодательством Российской Федерации». То есть порядок оплаты подчинён договору, а не одностороннему усмотрению оператора;
- **п. 2 ст. 54 того же закона:** основанием для расчётов являются показания оборудования связи, учитывающего объём оказанных услуг, **и условия заключённого с пользователем договора**. Никакой «удержанной комиссии» как основания расчётов закон не предусматривает;
- **п. 5 ст. 54 (введён Федеральным законом от 23.07.2013 № 229-ФЗ):** не подлежат оплате иные услуги связи, технологически неразрывно связанные с услугами подвижной радиотелефонной связи, оказанные с нарушением требований, установленных законом. Норма сформулирована применительно к контентным услугам, но выражает общий принцип: **плата, взимаемая с нарушением закона, оплате не подлежит**.

Важная оговорка о будущем регулировании. Согласно представленным материалам, Федеральным законом от 20.02.2026 № 34-ФЗ статья 54 Закона «О связи» изложена в новой редакции, однако **на сегодня этот акт ещё не вступил в силу** и не подлежит применению. Ссылаться на него в претензии и в иске сейчас нельзя — следует опираться на действующую редакцию ст. 54 (в том числе в редакции Федерального закона от 08.08.2024 № 241-ФЗ). Невступившую в силу редакцию можно упомянуть лишь как индикатор направления регулирования, но не как основание требования.

3.3. Правила оказания услуг связи

Порядок оказания услуг связи детализирован правилами, утверждаемыми Правительством РФ (например: Правила оказания услуг телефонной связи, утв. постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342; Правила оказания телематических услуг связи, утв. постановлением Правительства РФ

от 10.09.2007 № 575). Этими правилами на оператора возложена обязанность доводить до абонента информацию о тарифах и порядке оплаты; произвольное удержание части платежа ими не предусмотрено. Точные пункты правил следует сверить по действующей редакции (см. оговорку в разделе 14).

Практический вывод по разделу 3: если комиссию удержал оператор (схема А или В), у него нет законного основания для этого; расходы на приём платежа — его собственные предпринимательские издержки.

4. Версия 1: условие о переложении комиссии на абонента в договоре ОТСУТСТВУЕТ (основная версия)

4.1. Обоснование

Если абонент не был уведомлён о введении комиссии и не давал на неё согласия, удержание является **неправомерным уменьшением суммы исполнения** по следующим основаниям:

1. **Цена и порядок оплаты определяются договором и не могут изменяться в одностороннем порядке.** Пункт 1 ст. 424 ГК РФ: исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон. Пункт 2 ст. 424 ГК РФ: изменение цены после заключения договора допускается **в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законом либо в установленном законом порядке.** Статья 310 ГК РФ: односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом или договором. Пункт 1 ст. 452 ГК РФ: соглашение об изменении договора совершается **в той же форме, что и договор.** Если договор с оператором заключён в письменной форме или путём акцепта оферты (ст. 435–438 ГК РФ), то введение комиссии требовало либо изменения оферты с доведением до абонента, либо письменного соглашения; ни того, ни другого, судя из вопроса, не было.
2. **Условие нарушает права потребителя и потому ничтожно** — п. 1 ст. 16 ЗоЗПП (в редакции Федерального закона, принятого Государственной Думой 20.04.2022 и одобренного Советом Федерации 26.04.2022): «Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными

правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. **Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны**». Абзац второй того же пункта: если включение таких условий повлекло убытки, они возмещаются в полном объёме по ст. 13 ЗоЗПП. Абзац четвёртый: **«Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления»**. Дополнительно — ст. 168 ГК РФ (недействительность сделки, нарушающей требования закона).

3. **Нарушено право на информацию.** Статья 8 ЗоЗПП (право потребителя на информацию), ст. 10 ЗоЗПП (обязанность исполнителя своевременно предоставлять необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, включая цену и условия приобретения). Согласно п. 1 ст. 12 ЗоЗПП, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора необходимую информацию об услуге, он вправе потребовать возмещения убытков, причинённых необоснованным уклонением от предоставления информации. Далее — п. 2 ст. 12 ЗоЗПП: при причинении вреда вследствие непредоставления полной и достоверной информации потребитель вправе требовать возмещения убытков.
4. **Удержанная сумма — неосновательное обогащение.** Статья 1102 ГК РФ: лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество за счёт другого лица, обязано возвратить последнему неосновательно приобретённое или сбережённое имущество. Пункт 1 ст. 1103 ГК РФ распространяет эти правила на требования о возврате исполненного по несуществующему обязательству. Статья 1107 ГК РФ — на сумму неосновательного обогащения подлежат начислению проценты по ст. 395 ГК РФ с того времени, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неосновательности обогащения.
5. **Навязанная платная «услуга».** Если удержание оформлено оператором как плата за услугу по переводу/приёму платежа, применяется запрет выполнять дополнительные работы (услуги) за плату без согласия потребителя: потребитель вправе отказаться от их оплаты, а если они оплачены — потребовать возврата уплаченной суммы (ст. 16 ЗоЗПП; в редакции, действовавшей до изменений 2022 г. — п. 3 ст. 16, в действующей редакции — в составе перечня недопустимых условий п. 2 ст. 16). Согласие потребителя на дополнительные платные услуги должно оформляться **в письменной форме**, если иное не предусмотрено федеральным законом.

6. Бремя доказывания — на операторе. По ст. 56 ГПК РФ каждая сторона доказывает обстоятельства, на которые ссылается; вместе с тем применительно к спорам о защите прав потребителей Верховный Суд РФ разъяснил, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих исполнителя от ответственности, возлагается на исполнителя (п. 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»). Именно оператор должен доказать, что абонент был ознакомлен с условием о комиссии и согласился с ним.

4.2. Практический вывод по версии 1

Если условие о взимании комиссии не было согласовано и не было доведено до абонента — **удержание незаконно в любом случае**. Абонент вправе требовать:

- возврата удержанной суммы либо её зачисления на лицевой счёт в счёт абонентской платы (по ст. 1102 ГК РФ, ст. 15, 16 ЗоЗПП);
- исключения возникшей «задолженности» и восстановления полного объёма услуги;
- процентов по ст. 395 ГК РФ на удержанную сумму (ст. 1107 ГК РФ) — либо, в зависимости от квалификации, неустойки по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП;
- компенсации морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099–1101 ГК РФ);
- штрафа в размере 50 % от присуждённого в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 постановления Пленума ВС РФ № 17).

Основные нормы для претензии: ст. 16 ЗоЗПП (п. 1 и, при необходимости, п. 2), ст. 10, 12 ЗоЗПП, ст. 13 ЗоЗПП, п. 1 ст. 54 Федерального закона «О связи», ст. 424, 310, 452, 1102, 1107 ГК РФ.

5. Версия 2: условие о комиссии **ВКЛЮЧЕНО** в договор (тарифы, оферту, личный кабинет)

Это самая спорная версия, и по ней существуют две конкурирующие правовые позиции. Раскрывать нужно обе.

5.1. Позиция первая (преобладающая в потребительском праве): условие ничтожно

Аргументация:

- Условие о переложении банковской комиссии на абонента нарушает правила, установленные нормативными актами: **п. 1 ст. 54 Федерального закона «О связи»** (порядок оплаты определяется договором, но не может противоречить закону), **п. 1, 2 ст. 424 ГК РФ** (цена — по соглашению сторон; изменение — только в предусмотренных случаях). Следовательно, условие подпадает под определение **недопустимого условия, которое ничтожно** (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП) и одновременно — под ст. 168 ГК РФ.
- Экономически такое условие перекладывает на потребителя **обязанности, лежащие на самом операторе** как на участнике расчётов с банком (ст. 851 ГК РФ, ст. 2 ГК РФ), то есть устанавливает для потребителя дополнительные обязанности, не предусмотренные законом. Это классический пример условия, ущемляющего права потребителя (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП), а новые редакции ст. 16 прямо относят к недопустимым условия, устанавливающие для потребителя не предусмотренные законом дополнительные обязанности и обременения.
- Условие одновременно является содержанием **присоединения** к предложенной оператором оферте (ст. 428 ГК РФ), что при явной неравности переговорных возможностей усиливает довод о его недействительности.
- Если тарифы оператора хотя бы частично **подлежат государственному регулированию** (абз. 2 п. 1 ст. 54 Федерального закона «О связи»), любая надбавка к регулируемому тарифу недопустима вовсе: регулируемая цена обязательна для сторон, а взимание сверх неё может квалифицироваться как нарушение порядка ценообразования (см. также административную ответственность по ст. 14.6 КоАП РФ). Этот аргумент особенно силён, если речь идёт об абонентской плате за местную телефонную связь или иные услуги с регулируемым тарифом.

5.2. Позиция вторая (встречается в практике): условие допустимо как согласованный порядок оплаты

Аргументация оператора и судов, её поддерживающих:

- **Пункт 1 ст. 54 Федерального закона «О связи»** прямо относит **порядок и форму оплаты к договорному усмотрению сторон** — следовательно, стороны вправе согласовать, что при оплате через конкретный канал (банковский перевод, сторонний платёжный сервис) с абонента взимается дополнительное вознаграждение, покрывающее издержки этого канала.

- Действует принцип свободы договора (ст. 421 ГК РФ), а договор об оказании услуг связи является публичным (ст. 426 ГК РФ) — тарифы и условия оператор публикует, абонент акцептует их фактическими действиями (ст. 438 ГК РФ).
- Если абоненту **предоставлен альтернативный, бесплатный канал оплаты** (личный кабинет оператора, автоплатёж, касса оператора), а спорная комиссия **открыто и заранее раскрыта** (указана отдельной строкой при выборе способа оплаты, в квитанции, на платёжной странице), суды нередко признают такое условие правомерным, поскольку потребитель добровольно выбрал платный способ расчётов, имея возможность выбрать бесплатный.

Когда применяется каждая позиция:

- Позиция 5.1 (условие ничтожно) применяется, когда: комиссия не раскрыта до платежа; отсутствует бесплатный альтернативный способ оплаты; тариф регулируется государством; комиссия удерживается из уже внесённой суммы (то есть уменьшает зачисление), а не предъявляется дополнительно; комиссия «спрятана» в договоре мелким шрифтом или вошла в редакцию, о которой абонент не уведомлялся.
- Позиция 5.2 (условие допустимо) применяется, когда: абонент был явно и заблаговременно проинформирован; комиссия отображалась до подтверждения платежа; у абонента был реальный выбор бесплатного способа; комиссия соответствует фактическим издержкам конкретного платёжного канала; тариф не регулируется государством.

5.3. Практический вывод по версии 2

Даже если оператор предъявит условие договора (тарифы, оферта), ссылаться нужно на **п. 1 ст. 16 ЗоЗПП в связке со ст. 168 ГК РФ, ст. 424, 310, 452 ГК РФ и п. 1 ст. 54 Федерального закона «О связи»**, а также требовать от оператора доказательств того, что абонент был надлежащим образом уведомлён и дал согласие (ст. 56 ГПК РФ, п. 28 постановления Пленума ВС РФ № 17). При этом сам факт того, что о «компенсации комиссии» абонент узнал только по факту зачисления меньшей суммы, работает против оператора: условие, не доведённое до потребителя, не может считаться согласованным (ст. 10 ЗоЗПП, ст. 12 ЗоЗПП, ст. 435–438 ГК РФ).

Отдельно: **изменение ранее действовавших условий в одностороннем порядке** (если комиссия введена «вдруг») требует согласия абонента (ст. 450, 452 ГК РФ), а одностороннее изменение допускается только в случаях, предусмотренных законом или договором (ст. 310 ГК РФ). При невыгодном изменении условий абонент вправе отказаться от исполнения договора (ст. 32

ЗоЗПП) с оплатой фактически понесённых исполнителем расходов — это дополнительный рычаг в переговорах.

6. Версия 3: комиссию удержал банк (платёжный агент), а не оператор

Если из выписки, квитанции и ответа оператора следует, что 850 руб. до оператора не дошли в полном объёме, а комиссию удержал **банк или платёжный агент**, анализ меняется.

6.1. Правовое обоснование

- **Статья 851 ГК РФ:** вознаграждение банка за операции по счёту уплачивается клиентом банка. Если абонент является клиентом банка и поручил ему перевод, банк вправе взимать комиссию **по тарифам банка** — но только если она согласована с клиентом (договор банковского счёта, договор о переводе без открытия счёта, ст. 861–862 ГК РФ) и раскрыта (ст. 10 ЗоЗПП применима к услугам банка для потребителя; тарифы банка являются условиями публичного договора — ст. 426 ГК РФ).
- **Статья 29 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»** — комиссионное вознаграждение по операциям устанавливается банком по соглашению с клиентом, если иное не предусмотрено федеральным законом.
- Если комиссия удержана банком из суммы перевода **без отдельного согласия плательщика** (например, списана из 850 руб., хотя плательщик поручал перевести 850 руб.), это нарушение условий поручения и основание требовать возврата с банка по ст. 1102 ГК РФ и ст. 15, 16 ЗоЗПП, а также основание для жалобы в Банк России и Роспотребнадзор.
- Если платёж принимал **платёжный агент**, его деятельность подчиняется Федеральному закону от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»; вопросы вознаграждения агента решаются в его договоре с оператором — то есть вознаграждение агента по общему правилу является расходом оператора, а не вычетом из суммы платежа плательщика. Точные нормы и их толкование подлежат проверке по действующей редакции закона.

6.2. Практический вывод по версии 3

Надлежащий ответчик — **банк (платёжный агент)**, требования к нему предъявляются по ст. 10 ЗоЗПП, ст. 851 ГК РФ, ст. 29 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», ст. 1102 ГК РФ. Оператор связи в этой

схеме обязан зачислить на лицевой счёт ту сумму, которая фактически поступила, — и здесь возникает встречный вопрос: **если абонент поручал перевести 850 руб., а банк перевёл меньше, оператор не вправе считать абонента должником**, а абонент вправе требовать от банка возмещения разницы. В претензии целесообразно одновременно запросить у оператора документы о фактически поступившей сумме (это разграничит схемы А/Б и определит ответчика).

7. Нарушение права на информацию о цене и комиссиях: самостоятельное основание требования

Даже там, где сама комиссия была бы допустима (см. позицию 5.2), в описанной ситуации нарушена обязанность информирования:

- **ст. 10 ЗоЗПП** — исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора; информация о цене в рублях доводится обязательно;
- **ст. 9 ЗоЗПП** — обязанность довести до сведения потребителя наименование организации, адрес, режим работы; при осуществлении обслуживания вне постоянного места — в любом случае;
- **ст. 36 ЗоЗПП** — обязанность своевременно информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество услуги или повлечь невозможность её завершения в срок; по смыслу нормы риски, связанные с порядком оплаты, также должны доводиться до потребителя;
- правила оказания услуг связи (см. раздел 3.3) — обязанность раскрывать тарифы и порядок оплаты;
- **п. 1 ст. 12 ЗоЗПП** — при непредоставлении возможности незамедлительно получить информацию потребитель вправе требовать возмещения убытков;
п. 2 ст. 12 ЗоЗПП — право требовать возмещения убытков, причинённых недостоверной или неполной информацией;
- **ст. 732 ГК РФ** (по аналогии, для работ) — заказчик вправе требовать расторжения договора без оплаты и возмещения убытков, если вследствие неполноты или недостоверности информации был заключён договор на условиях, которые он не имел в виду.

Практический вывод: отсутствие уведомления о введении комиссии и отсутствие предупреждения при внесении платежа — самостоятельное нарушение, дающее право на возмещение убытков в размере удержанной суммы (п. 1, 2 ст. 12 ЗоЗПП), а также на компенсацию морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП) и на привлечение оператора к административной ответственности по

ч. 1 и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на информацию; включение в договор условий, ущемляющих права потребителя).

8. Квалификация удержанной суммы: неосновательное обогащение, убытки или плата за навязанную услугу

В зависимости от фактических обстоятельств требование можно обосновать тремя способами (их целесообразно привести в претензии альтернативно — «в любом случае»):

1. **Неосновательное обогащение** — ст. 1102, 1103, 1107 ГК РФ; проценты по ст. 395 ГК РФ. Применяется, когда основание удержания отсутствует вовсе (версия 1, схема А).
2. **Убытки, причинённые включением недопустимого условия** — п. 1 ст. 16 ЗоЗПП, ст. 13 ЗоЗПП, ст. 15 ГК РФ. Применяется, когда условие в договоре есть, но оно ничтожно. Срок исполнения требования — **10 дней** (абз. 4 п. 1 ст. 16 ЗоЗПП).
3. **Возврат платы за навязанную дополнительную услугу** — ст. 16 ЗоЗПП (правило о недопустимости выполнения дополнительных работ/услуг за плату без согласия потребителя); применяется, если оператор квалифицирует удержание как плату за услугу по приёму/переводу платежа.

Дополнительно: **п. 1 ст. 31 ЗоЗПП** — требования о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и о возмещении убытков подлежат удовлетворению в **десятидневный срок** со дня предъявления. За нарушение срока — неустойка по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП (3 % цены услуги за каждый день просрочки, но не более цены услуги), а при квалификации через неосновательное обогащение — проценты по ст. 395 ГК РФ. В претензии корректно заявить оба варианта с оговоркой об альтернативности.

Срок исковой давности — общий, три года (ст. 196 ГК РФ), исчисляется со дня, когда абонент узнал о нарушении (то есть с момента зачисления меньшей суммы).

9. Риск: оператор может считать абонента должником

Поскольку на лицевой счёт зачислена сумма меньше абонентской платы, оператор формально может отразить **задолженность** и впоследствии приостановить оказание услуг (п. 3–4 ст. 44 Федерального закона «О связи» в части односторонних действий оператора и соответствующие положения

правил оказания услуг связи). Это важный практический риск, который нужно нейтрализовать:

- в претензии прямо указать, что обязательство по оплате исполнено **в полном объёме** внесением 850 руб., а неполное зачисление — следствие неправомерных действий оператора, и потребовать **восстановления лицевого счёта** (зачёта удержанной суммы в счёт абонентской платы);
- просить выдать детализацию расчётов и письменное подтверждение отсутствия задолженности;
- если приостановление состоится — это самостоятельное нарушение, дающее право на перерасчёт за период простоя, неустойку (ст. 28 ЗоЗПП), компенсацию морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП) и штраф (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП);
- при угрозе отключения — сохранить все платёжные документы и подать жалобу в Роскомнадзор и Роспотребнадзор параллельно с претензией.

10. Досудебный порядок: как и на что ссылаться

1. **Письменная претензия оператору** (лично под подпись на копии, либо заказным письмом с уведомлением и описью вложения, либо через личный кабинет с сохранением скриншота). В претензии указать: - дату, сумму, способ платежа, реквизиты платёжного документа; - факт зачисления меньшей суммы и её размер; - отсутствие уведомления об изменении условий и отсутствие предупреждения о комиссии; - требование: вернуть удержанную сумму либо зачесть её в счёт абонентской платы и восстановить лицевой счёт; - правовое обоснование: **ст. 16, 10, 12, 13, 15, 31 ЗоЗПП; ст. 424, 310, 452, 1102, 1107, 15 ГК РФ; п. 1 ст. 54 Федерального закона «О связи»**; при наличии регулируемого тарифа — абз. 2 п. 1 ст. 54 Закона «О связи» и ст. 14.6 КоАП РФ; - срок исполнения: **10 дней** (абз. 4 п. 1 ст. 16 ЗоЗПП; п. 1 ст. 31 ЗоЗПП); - предупреждение о последующем обращении в Роспотребнадзор, Роскомнадзор и суд с требованием о взыскании убытков, неустойки, морального вреда и штрафа.
2. **Параллельно запросить у оператора** документы, подтверждающие фактически поступившую от банка сумму, — это разграничит схемы А и Б и определит надлежащего ответчика.
3. **Сохранить доказательства:** чек/квитанцию, скриншот личного кабинета с балансом, детализацию, запись обращения в поддержку, ответ оператора.

11. Административные и судебные механизмы

Административные:

- **Роспотребнадзор** — жалоба на основании ст. 40 ЗоЗПП; составы: ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на информацию), ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителя), при наличии признаков — ст. 14.7 КоАП РФ (обман потребителей); при регулируемом тарифе — ст. 14.6 КоАП РФ (нарушение порядка ценообразования).
- **Роскомнадзор** — жалоба в рамках контроля соблюдения оператором связи обязательных требований и правил оказания услуг связи.
- **Прокуратура** — при массовом характере нарушения (удержание комиссии у неопределённого круга абонентов) возможно представление/иск в защиту неопределённого круга потребителей (ст. 45, 46 ЗоЗПП).
- **Банк России** — если комиссию удержал банк (схема Б): обращение по поводу тарифов и порядка списания.

Судебные:

- иск о защите прав потребителя подаётся **по выбору истца**, в том числе по месту жительства или пребывания (ст. 17 ЗоЗПП; ч. 7 ст. 29 ГПК РФ);
- истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождены от уплаты государственной пошлины (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ);
- требования: о взыскании удержанной суммы (убытков/неосновательного обогащения), о возложении обязанности зачесть сумму в счёт абонентской платы и восстановить лицевой счёт, о взыскании неустойки (ст. 28, 31 ЗоЗПП) либо процентов (ст. 395 ГК РФ), компенсации морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП; ст. 151, 1099–1101 ГК РФ), штрафа 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 постановления Пленума ВС РФ № 17), судебных расходов и расходов на представителя (ст. 98, 100 ГПК РФ);
- применимость ЗоЗПП к отношениям с оператором связи: специальное законодательство (Федеральный закон «О связи», правила оказания услуг связи) применяется приоритетно, но **в части, им не урегулированной, действует ЗоЗПП** — п. 2 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17.

12. Практический вывод по каждой версии

Версия	Когда применяется	Правовое обоснование	Итог
1. Условия о комиссии нет	Абонент не уведомлён, согласия не давал	ст. 424, 310, 452, 1102, 1107, 15 ГК РФ; ст. 16, 10, 12, 13, 31 ЗоЗПП; п. 1 ст. 54 Закона «О связи»	Удержание незаконно; возврат/зачёт суммы, проценты или неустойка, моральный вред, штраф 50 %
2. Условие в договоре есть	Условие включено в тарифы/оферту	Позиция А: п. 1 ст. 16 ЗоЗПП + ст. 168, 424, 310, 452 ГК РФ — условие ничтожно. Позиция Б: п. 1 ст. 54 Закона «О связи», ст. 421, 426, 438 ГК РФ — допустимо при явном доведении и наличии бесплатной альтернативы	Исход зависит от доказывания информированности и наличия бесплатного канала оплаты; бремя — на операторе
2-бис. Тариф государственно регулируемый	Абонентская плата по регулируемому тарифу	абз. 2 п. 1 ст. 54 Закона «О связи»; ст. 424 ГК РФ; ст. 14.6 КоАП РФ	Любая надбавка недопустима; возврат в полном объёме
3. Комиссию удержал банк/агент	До оператора дошла меньшая сумма	ст. 851, 861-862, 1102 ГК РФ; ст. 29 Закона «О банках...»; ст. 10 ЗоЗПП	Ответчик — банк (агент); оператор обязан зачесть фактически поступившую сумму и не считать абонента должником
4. Нарушено информирование	В любом из случаев	ст. 8, 10, 12, 36 ЗоЗПП; правила оказания услуг связи; ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ	Самостоятельное основание для убытков, морального вреда и

Версия	Когда применяется	Правовое обоснование	Итог
			административного воздействия

Краткий ответ на вопрос «на какую статью сослаться»: в первую очередь — **ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»** (п. 1 — ничтожность недопустимых условий и возмещение убытков в полном объёме с 10-дневным сроком исполнения требования; п. 2 — перечень недопустимых условий), в связке со **ст. 10 и 12 ЗоЗПП** (информация и ответственность за её непредоставление), **ст. 13, 15, 31 ЗоЗПП** (ответственность, моральный вред, сроки), **ст. 424, 310, 452, 1102 и 1107 ГК РФ** (неизменность цены и порядка оплаты, неосновательное обогащение) и **п. 1 ст. 54 Федерального закона «О связи»** (порядок оплаты определяется договором, а не односторонним решением оператора).

13. Пошаговый алгоритм действий

1. Получить и сохранить документальное подтверждение: чек/квитанцию на 850 руб., скриншот баланса, детализацию лицевого счёта.
2. Письменно запросить у оператора сведения о фактически поступившей от банка сумме и основание удержания (со ссылкой на конкретный пункт договора/тарифов, если оператор на него ссылается).
3. Направить письменную претензию с требованием возврата или зачёта удержанной суммы и восстановления лицевого счёта, со ссылками из раздела 12, срок исполнения — 10 дней (абз. 4 п. 1 ст. 16; п. 1 ст. 31 ЗоЗПП).
4. При неисполнении — жалоба в Роспотребнадзор (ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ) и в Роскомнадзор; при массовости — обращение в прокуратуру.
5. Параллельно или после — иск в суд по месту своего жительства (ст. 17 ЗоЗПП; ч. 7 ст. 29 ГПК РФ), без госпошлины (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ), с требованиями о взыскании суммы, неустойки/процентов, морального вреда и штрафа 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).
6. На будущее — оплачивать услуги через бесплатные каналы оператора (личный кабинет, автоплатёж), сохранять подтверждения зачисления именно той суммы, которая была внесена.

14. Оговорка о точности ссылок

Разбор построен на действующих нормах, приведённых в предоставленном правовом контексте, и на общеизвестных положениях ГК РФ, ЗоЗПП и Федерального закона «О связи». При подготовке претензии/иска рекомендуется сверить по актуальной редакции:

- точный номер и дату федерального закона 2022 года, изложившего ст. 16 ЗоЗПП в новой редакции (в предоставленном тексте указано только: принят Государственной Думой 20.04.2022, одобрен Советом Федерации 26.04.2022);
- конкретные пункты правил оказания услуг связи (постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342; постановление Правительства РФ от 10.09.2007 № 575) — они приведены без указания пунктов;
- редакцию ст. 54 Федерального закона «О связи»: **Федеральный закон от 20.02.2026 № 34-ФЗ на сегодня не вступил в силу и в претензии не используется**; применяется действующая редакция, в том числе с учётом изменений, внесённых Федеральным законом от 08.08.2024 № 241-ФЗ;
- нумерацию пунктов постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 (п. 2, 28, 45, 46) и подпункта ст. 333.36 НК РФ — по тексту СПС.

15. Список использованных нормативных источников

Кодексы и законы:

1. Гражданский кодекс РФ, часть первая — ст. 2, 10, 168, 196, 308, 309, 310, 395, 401 (п. 3), 421, 424, 426, 428, 435–438, 450, 452.
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая — ст. 732, 779, 781, 782, 851, 861, 862, 1102, 1103, 1107.
3. Гражданский кодекс РФ, часть четвёртая (в части, касающейся обязательств) — ст. 1099–1101, 151 (в системной связи с ГК РФ, часть первая).
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — ст. 8, 9, 10, 12, 13 (в том числе п. 6), 15, 16 (в редакции Федерального закона, принятого ГД 20.04.2022 и одобренного СФ 26.04.2022), 17, 28, 31, 32, 36, 40, 45, 46.
5. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» — ст. 44, 54 (в действующей редакции; изменения Федеральным законом от 08.08.2024 № 241-ФЗ). Федеральный закон от 20.02.2026 № 34-ФЗ — **не вступил в силу**, не применяется.

6. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» — ст. 29.
7. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» — в части переводов денежных средств без открытия банковского счёта (ст. 9 и след.).
8. Федеральный закон от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» — ст. 3–5 (в части вознаграждения платёжного агента).
9. Налоговый кодекс РФ — подп. 4 п. 2 ст. 333.36.
10. Гражданский процессуальный кодекс РФ — ст. 29 (ч. 7), 56, 98, 100.
11. Кодекс РФ об административных правонарушениях — ст. 14.6, 14.7, 14.8 (ч. 1, ч. 2).

Подзаконные акты и акты Правительства РФ:

1. Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (Правила оказания услуг телефонной связи).
2. Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи».

Акты судебных органов и разъяснения:

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — п. 2 (соотношение ЗоЗПП и специального законодательства), п. 28 (бремя доказывания на исполнителе), п. 45 (моральный вред), п. 46 (штраф по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).