|  |  |
| --- | --- |
| **Оператору** (наименование организации, для индивидуального предпринимателя - ФИО):  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От потребителя** (ФИО)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Претензия**

**о нарушении прав потребителя услуг подвижной радиосвязи,**

**подвижной радиотелефонной связи вследствие изменения тарифного**

**плана в одностороннем порядке**

Между мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – потребитель)

и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, оказывающих услуги связи

на основании соответствующей лицензии),

(далее – оператор связи) «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года заключен договор об оказании услуг связи №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_с выделением абонентского номера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года оператором связи при отсутствии волеизъявления и согласия потребителя был изменен действующий тарифный план \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на другой тарифный план \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование тарифного плана) (наименование тарифного плана)

**Нормативное правовое обоснование претензионных требований**

В силу требований статьи 310 Гражданского кодекса Российской Федерации, если одной из сторон договора является потребитель, то одностороннее изменение условий договора допустимо только в случаях предусмотренных ГК РФ, другими законами, иными правовыми актами, договорное регулирование является недопустимым.

Пунктом 1 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) предусмотрено, что 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.

Одним из условий, ущемляющих права потребителя, является условие, которое предоставляет исполнителю право на одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права (подпункт 1 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей).

В соответствии с пунктами 1, 31 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.01.2024 № 59 (далее - Правила оказания услуг телефонной связи), тарифы на услуги телефонной связи и тарифный план не являются тождественными понятиями.

Из пункта 31 Правил оказания услуг телефонной связи следует, что тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

Под тарифным планом понимается совокупность условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

Согласно пункту 30 Правил оказания услуг телефонной связи изменение состава услуг в ходе исполнения договора может быть осуществлено только на основании инициированного абонентом заявления.

Изменение договора об оказании услуг связи осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором об оказании услуг связи.

Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора об оказании услуг связи, возложена на оператора связи (пункт 50 Правил оказания услуг телефонной связи).

На основании вышеизложенного, руководствуясь пунктом 1, подпунктом 1 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, пунктом 30 Правил оказания услуг телефонной связи,

**ПРОШУ:**

1. Возвратить ранее действующий у меня тарифный план, измененный в одностороннем порядке без моего согласия.
2. Денежные средства, списанные с моего лицевого счета в период действия измененного в одностороннем порядке тарифного плана возвратить.

**Сроки удовлетворения требований**

В соответствии с пунктом 7 статьи 55 Закона о связи претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного [простой электронной подписью](garantF1://12084522.52), если такая форма указана в претензии.

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

*В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке в установленный срок буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в суд с дополнительными требованиями, предусмотренными Законом о защите прав потребителей: об уплате неустойки за нарушение срока удовлетворения претензионного требования (статьи 28, 31), о компенсации морального вреда (статья 15), о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (пункт 6 статьи 13).*

**Порядок направления претензии**

Один экземпляр претензии вручается по месту нахождения оператора связи. На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес оператора связи заказным письмом с уведомлением о вручении.

**Приложения** (в копиях):

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

(договор об оказании услуг связи и иные документы, подтверждающие смену тарифного плана без согласия потребителя)

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **С уважением, потребитель** |  | **Отметка о вручении претензии** |
| (дата составления настоящей претензии) |  | (должность, Ф. И. О. лица, |
|  |  |  |
|  |  | уполномоченного на принятие претензий от потребителей) |
| (подпись) |  | (дата принятия и подпись) |

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю расположено по адресу: 660049, г. Красноярск, ул. Каратанова, д. 21. Телефон горячей линии: 8 (391) 226-89-50.

Претензия разработана отделом защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю.