

ООО «Медиа-Поток» (онлайн-кинотеатр «Поток»)

Адрес: _____

Электронная почта, указанная в оффере:

Через форму обращений на сайте сервиса

От: Иванова Ивана Ивановича

г. Москва, ул. Примерная, д. 1, кв. 2

тел. +7 900 000-00-00

Требование о возврате платы за подписку

Я являюсь пользователем сервиса «Поток», принадлежащего ООО «Медиа-Поток», и в январе 2026 года оформил(а) платную подписку с доступом к кино, музыке и книгам стоимостью 699 рублей в месяц. Обращаюсь в связи с тем, что после отмены подписки с моей банковской карты продолжились ежемесячные списания, а мои обращения в службу поддержки остались без ответа по существу.

Обстоятельства:

1. В январе 2026 года я оформил(а) подписку на сервис «Поток» стоимостью 699 рублей в месяц с ежемесячным списанием с банковской карты.
2. 24 апреля 2026 года я отменил(а) подписку в личном кабинете на сайте сервиса; интерфейс отобразил сообщение «Подписка отменена, доступ сохраняется до 2 мая». Скриншот с датой отмены сохранён.
3. Несмотря на отмену, с карты были списаны денежные средства: 2 мая 2026 года — 699 рублей, 2 июня 2026 года — 699 рублей, 2 июля 2026 года — 699 рублей. Общая сумма оспариваемых списаний — 2 097 рублей.
4. 5 мая 2026 года и 7 июня 2026 года я направил(а) обращения в службу поддержки через форму на сайте. Оба обращения зарегистрированы, однако в ответ поступили только автоматические уведомления о принятии обращения; ответа по существу я не получил(а).
5. После 2 мая 2026 года сервисом я не пользовался(ась): в истории просмотров моего аккаунта отсутствуют записи после указанной даты.
6. В подтверждение изложенного у меня имеются: выписка по банковской карте, скриншот отмены подписки с датой, переписка с службой поддержки.

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора об оказании услуг, возместив исполнителю фактически понесённые им расходы (ст. 32 ЗоЗПП, ст. 782 ГК).

Условия подписки — её цена, срок действия и порядок отмены — должны быть доведены до потребителя до оплаты в понятной и доступной форме; недоведение существенных условий даёт основание требовать возврата уплаченных сумм (ст. 10 ЗоЗПП).

Списание платы за услугу, на оказание которой потребитель согласия не давал (в том числе после заявленного отказа от подписки), не создаёт для потребителя обязанности такую

услугу оплачивать (ст. 16 ЗоЗПП).

Отмена подписки была совершена мной 24 апреля 2026 года средствами интерфейса сервиса, то есть до наступления дат оспариваемых списаний.

С учётом изложенного прошу:

1. Прекратить дальнейшие списания денежных средств по подписке и подтвердить, что подписка и привязка банковской карты к автоматическим платежам отключены.
2. Возвратить денежные средства, списанные после отмены подписки: 699 рублей (02.05.2026), 699 рублей (02.06.2026) и 699 рублей (02.07.2026), всего 2 097 рублей, на банковскую карту, с которой производились списания, либо иным согласованным со мной способом.
3. Направить письменный ответ по существу настоящего требования на указанные мной адрес электронной почты и (или) почтовый адрес.
4. В случае отказа в возврате какой-либо части суммы — указать основания отказа и сведения о фактически понесённых расходах и о факте использования сервиса в соответствующий период.

Прошу рассмотреть настоящее требование и направить мотивированный письменный ответ в разумный срок.

Копию настоящего требования и подтверждающие документы сохраняю у себя. Рассчитываю на разрешение вопроса без обращения в иные инстанции.

Приложения:

1. Выписка по банковской карте с отражением списаний от 02.05.2026, 02.06.2026 и 02.07.2026 (по 699 рублей)
2. Скриншот личного кабинета от 24.04.2026 с сообщением об отмене подписки (с отображением даты)
3. Переписка с службой поддержки: обращения от 05.05.2026 и 07.06.2026 и полученные автоматические уведомления о их регистрации
4. Скриншот истории просмотров аккаунта, подтверждающий отсутствие записей после 02.05.2026 (при наличии)

Дата: «___» _____ 20__ г.

Подпись: _____ / _____

Документ является проектом для самостоятельной проверки и не заменяет индивидуальную юридическую консультацию.

Документ подготовлен сервисом «Бюро Претензий» (бесплатная версия) — @buropretenziy_bot. Версия без отметки и DOCX для редактирования доступны в платном пакете.