

ООО «Телеком-Плюс»

(оператор связи, абонентский номер +7 900 000-00-00)

От: Иванова Ивана Ивановича

г. Москва, ул. Примерная, д. 1, кв. 2

тел. +7 900 000-00-00

Претензия оператору связи

Я, абонент ООО «Телеком-Плюс» (номер +7 900 000-00-00), обращаюсь с претензией по факту списания денежных средств за услугу «Расширенная подписка», подключение которой я не заказывал и на подключение которой согласия не давал.

Обстоятельства:

1. С 01.03.2026 ежемесячно с лицевого счёта списывается 699 рублей за услугу «Расширенная подписка».
2. О списаниях узнал 20.06.2026 при заказе детализации; всего за четыре месяца списано 2 796 рублей.
3. 21.06.2026 обратился в службу поддержки оператора с требованием отключить услугу и вернуть списанные средства.
4. Услуга отключена 22.06.2026, однако в возврате денежных средств отказано устно со ссылкой на наличие согласия в мобильном приложении.
5. Письменное подтверждение согласия на подключение услуги, несмотря на два запроса, оператором не предоставлено.
6. Уведомлений о подключении платной услуги по СМС или на электронную почту я не получал.

Потребитель имеет право на своевременное получение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, позволяющей сделать правильный выбор (ст. 10 ЗоЗПП); отсутствие уведомления о подключении платной услуги ставит под сомнение соблюдение этого требования.

Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, а также навязывание дополнительных услуг без явно выраженного согласия потребителя не допускается (ст. 16 ЗоЗПП).

Письменная претензия направляется как стандартный первый шаг досудебного урегулирования и фиксирует дату обращения и суть требования.

С учётом изложенного прошу:

1. Возвратить на мой лицевой счёт (либо перечислить указанным способом) денежные средства в размере 2 796 рублей, списанные за услугу «Расширенная подписка» за период с 01.03.2026 по 22.06.2026.

2. Предоставить письменный ответ на настоящую претензию с указанием принятого решения и, в случае отказа, — с приложением документа, подтверждающего моё согласие на подключение услуги.

Прошу рассмотреть претензию и направить письменный ответ в разумный срок.

В случае отказа в удовлетворении требований либо оставления претензии без ответа я буду вынужден обратиться в контролирующие органы для дальнейшего урегулирования вопроса.

Приложения:

1. Копия детализации счёта/списаний за март–июнь 2026 г.
2. Копия переписки с поддержкой оператора от 21.06.2026 и далее

Дата: «___» _____ 20__ г.

Подпись: _____ / _____

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