

Ленинский районный суд  
г. Владимира

Истец: ОАО «Мегафон»  
115035, г. Москва, Кадашевская наб. 30  
В лице Владимирского регионального отделения  
Центрального филиала  
600001, г. Владимир, ул. Дворянская, д.27-А.

Ответчик:

### **Возражения на исковое заявление**

**С исковыми требованиями не согласна в полном объеме по следующим причинам:**

**1. В соответствии с под. «б» п. 25 «Правил оказания услуг подвижной связи»: «Оператор обязан: предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов в местах работы с абонентами». Аналогичные требования прописаны в п. 16.4 «Условий». В соответствии с п. 14. «Правил оказания телематических услуг связи» оператор связи обязан предоставить абоненту и (или) пользователю необходимую для заключения и исполнения договора информацию. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, работах, услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора».**

**Оператор, при заключении договора, не предоставил мне, в соответствии с законодательством РФ, необходимую, полную и достоверную информацию об оказываемой услуге.**

А) Я, Пустынская Галина Сергеевна, имела намерения заключить Договор на получение услуги доступа к Интернету только в 3G сетях третьего поколения, что рекламировалось по телевизионным каналам. Между мной, Пустынской Г.С. и ОАО «Мегафон» 12 марта 2010 года был заключен договор об оказании услуг связи № 8848317 ОО-ВЛ (далее по тексту Договор). Данный Договор был заключен в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых передали мне. Мне был предоставлен телефонный номер 920-919-31-21. Как следует из текста договора, данный договор является типовым, публичным на оказание услуг связи.

В соответствии с п. 20 «Правил оказания услуг подвижной связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 328 от 25 мая 2005 года, п. 23 «Правил оказания телематических услуг связи», утвержденных постановлением

Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575 и п. 4.5 «Условий оказания услуг связи ОАО «Мегафон» (далее по тексту «Условия») в договоре должны быть указаны следующие **существенные условия:**

- состав оказываемых телематических услуг связи;
- используемые абонентские интерфейсы;
- порядок, сроки и форма расчетов;
- система оплаты услуг подвижной связи.

**которые фактически в Договоре не были указаны.**

Кроме того, меня не знакомили с Правилами оказания телематических услуг связи.

Б) При заключении Договора Оператор разъяснила, что для получения Интернета в 3G сетях необходим модем 3G и услуга «Мега Форсаж 3G», в связи с чем, я заказала дополнительную услугу «Мега Форсаж 3G» и приобрела комплект «Модем 3G Мегафон».

Данная заказанная услуга предусматривает передачу информации в сетях третьего поколения на скорости не менее 3G и не более 7,2 МБ. Как позже стало мне известно из официального источника информации, размещенного на сайте ОАО «Мегафон», услуга по передаче GPRS не может передаваться по сетям третьего поколения, так как максимальная скорость передачи GPRS не более 2,5G. Подключение опции «Пакеты GPRS – Интернет» при подключении опции «Мегафон 3G» недоступно.

На сайте международного оператора, который, по утверждению Истца предоставил мне заказанную услугу 3G, <http://www.wind.com.gr/> указано, что предоставление услуги 3G, возможно при наличии сотрудничества с иностранными сетями, т.е. ОАО «Мегафон». Но в списке сотрудников по 3G международному роумингу ОАО «Мегафон» отсутствует. **ОАО «Мегафон» фактически не могло предоставлять мне заказанную услугу 3G в международном роуминге (Греция), так как им не заключен договор с международным оператором TIM HELLAS на предоставление услуги 3G абонентам ОАО «Мегафон».**

**Доказательствами по делу подтверждается, что Истец не предоставил достоверную информацию о предоставлении услуги 3G в международном роуминге и односторонне изменил схему включения моего конечного оборудования, нарушив тем самым п. 3 ст. 45 федерального закона от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи».**

В. Как следует из материалов дела (лист 124, том 1) при пользовании Интернетом ответчик, в соответствии с п. 27 «Правил оказания услуг подвижной связи», неоднократно запрашивал информацию о тарификации и состоянии баланса. По сведениям Оператора баланс был положительным, а тарификация по тарифному плану «ММК», указанная в Договоре, не была обнаружена на сайте оператора. Данное обстоятельство подтверждает нарушение истцом п. 7, 12, 25 «Правил оказания услуг подвижной связи», п. 11 «Правил оказания телематических услуг связи» и п. 16.4.2. «Условий», в результате чего я не получила не-

обходимую, полную и достоверную информацию о телематической услуге, в том числе реальном состоянии моего лицевого счета, и была лишена возможности пользования информационно-справочными услугами, т.е. услугами связи.

**2. В нарушение п. 3. ст. 16 федерального закона от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»: Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от таких работ услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. В п. 27 «Правил оказания услуг подвижной связи» также указано, что абонент имеет право отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором. Аналогичные требования указаны в п. 29 «Правил оказания телематических услуг связи».**

А) Как следует из материалов дела: искового заявления, сведений о состоянии баланса, я получала услугу по передаче информации GPRS, т.е. услугу связи, которую я не заказывала, которая не указана в Договоре и была истцом мне навязана, а услугу 3G, которую я в соответствии с Договором заказала и оплачивала, мне не предоставили. **Материалы дела свидетельствуют о том, что Истец включил в условия Договора услугу 3G, которую реально и фактически не мог оказать, но регулярно получал оплату за услугу 3G, как следует из приобщенного им расчета задолженности Пустынской Г.С.**

**3. Статья 431 ГК РФ предусматривает, что при толковании условий Договора должно приниматься во внимание буквальное значение содержащихся в нем слов и выражений. В случае неясности буквальное значение условий договора устанавливается путем сопоставления с другими условиями и смыслом договора в целом. Если не возможно определить содержание Договора должна быть выяснена общая воля сторон с учетом цели договора, при этом принимаются во внимание все соответствующие обстоятельства, включая предшествующие договору переговоры и переписку, практику, установившуюся во взаимных отношениях сторон, обычаях делового оборота, последующее поведение сторон.**

А) Истец, в исковом заявлении, указал, что я заключила Договор по тарифному плану «Мегафон - модем + РУ», что не соответствует содержанию Договора. В соответствии с «Правилами оказания услуг подвижной связи»: «тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами подвижной связи. В соответствии с «Правилами оказания телематических услуг связи»: тарифный план» - совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.

Договор заполнялся Истцом, что подтверждается показаниями представителя Истца. В графе Договора «тарифный план» указано «ММК». Оператором, при подписании договора, мне было разъяснено, что ММК – *тарифный план Мегафон Модем Комплект: 699 рублей безлимитного Интернета в месяц при скорости не менее 3G и не более 7,2 МБ*, на который я дала согласие. Я, не давала согласие на заключение Договора с тарифным планом «Мегафон – Модем + РУ», и не была ознакомлена с дополнительными условиями предоставления роуминга и тарификацией тарифного плана «Мегафон – Модем + РУ».

Б) В «Договоре» присутствует п. «Заказанные услуги»: **«Заказ запрет МД, отказ от ПД без выд. н».** Истец, в судебном заседании, пояснил, что это означает **отказ от голосового доступа (мобильной связи) за пределы РФ**, для того чтобы не было возможности соединения с международным оператором. Данное объяснение Истца не соответствует фактическим обстоятельствам и техническим возможностям ОАО «Мегафон». Договор заключался на предоставление телематических услуг, а не на предоставление услуг голосовой связи. Типовой договор телематических услуг не предполагает предоставление голосовой связи. Это подтверждается тем, что ОАО «Мегафон» на своем сайте предоставил информацию, где указал, что пользование услугой голосовой связи при использовании sim-карт, предназначенных для передачи данных (интернет), невозможно, т.е. услуга голосового доступа запрещена изначально для международных звонков, это включено в стандартный пакет. **Голосовая связь является дополнительной услугой, которая не была мною заказана и отсутствовала в договоре.**

Для того чтобы совершать голосовые звонки любой абонент может использовать IP-телефонию (пользование голосовой связью с помощью Интернета) или SKYPE пользование голосовой и видеосвязью с помощью Интернета), а так же программу ОАО «Мегафон» «Мультифон» (пользование голосовой и видеосвязью с помощью Интернета) и совершать любые голосовые и видео звонки в любую страну, при этом ОАО «Мегафон» технически не сможет отключить абонента от международных звонков.

При заключении Договора мне было разъяснено, что «Международный роуминг» является дополнительной услугой. Так как я отказалась от дополнительной услуги международного доступа (роуминга), в Договоре зафиксировано: **отказ от доступа к услуге связи по предоставлению Интернета в «Международном роуминге», о чем свидетельствует п. «Заказанные услуги» в Договоре: Заказ запрет Международного доступа, отказ от предоставления данных без выдачи номера.**

**4. В соответствии со ст. 56 ГК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено Федеральным законом.**

**В соответствии со ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, а при отсутствии таких условий и требований – в соответ-**

**ствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.**

А) В соответствии с п. 43 «Правил оказания услуг подвижной связи»: «Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа».

В соответствии с п. 32 «Правил оказания телематических услуг связи»: Оплата оказанных телематических услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги.

В соответствии с п. 10.2. «Условий» абонент оплачивает услуги связи посредством авансового платежа, если иное не установлено договором. В соответствии с п. 43 «Правил оказания услуг подвижной связи», п. 32 «Правил оказания телематических услуг связи» и п. 10.2 «Условий» **я отказалась от кредитной системы расчетов и дала согласие на предоставление телематической услуги связи (пользования интернетом) только при наличии авансового платежа, иное Договором не предусмотрено.** Из представленных в судебное заседание Сведений о состоянии баланса видно, что в июле 2010 года я неоднократно вносила на свой счет дополнительные авансовые платежи, в размере 2491,30 (две тысячи четыреста девяносто один рубль тридцать копеек). В исковом заявлении истец указывает, что порог отключения в международном роуминге не ниже 600 рублей, т.е. «Оператор» был обязан отключить услугу связи по предоставлению Интернета при балансе по лицевому счету ниже 600 рублей, но в нарушение условий Договора, «Условий» и «Правил» **не отключил меня от услуги связи.** Тем, более предоставляя мне не достоверную информацию о состоянии моего лицевого счета, навязал мне еще одну не выгодную для меня услугу. Кредитная система расчетов, в соответствии со ст. 823 Гражданского кодекса РФ - коммерческий кредит. В соответствии со ст. 820 ГК РФ коммерческий кредит составляется в письменной форме. Указанными действиями истец нарушил требования п.п. 43, 53 «Правил» и ст. 820 ГК РФ.

Б) В исковом заявлении истец рассчитывает сумму задолженности исходя из объема полученной услуги 2,4 Гб, что противоречит предоставленному истцом же Сведений о состоянии баланса на 1 августа 2010 года, в соответствии с которым я получала информацию в течение 2373,00 минут (около 40 часов) на сумму 1058181, 93, но нет сведений ни о тарификации международного роуминга по тарифному плану «ММК», ни об объеме предоставленной услуги международным оператором. Указанное время пользования международным роумингом (около 40 часов) противоречит доводам самого истца, о том, что они отключили меня от услуги международного роуминга через 36 часов.

В соответствии с п. 2 ст. 54 федерального закона от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»: «Основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания оборудования связи, учитывающего объем оказанных услуг связи оператором связи». Истец, в исковом заявлении указывает, что услугу

связи мне предоставил оператор связи TIM HELLAS, но не предоставил сведений, в соответствии со ст. 54 Федерального закона от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» и п. 37 «Правил оказания услуг подвижной связи», об объеме предоставленной услуги TIM HELLAS и о времени пользования услугой международного роуминга. Так же истец не предоставил доказательств обосновывающих понесенные им расходы на оплату по предоставленной мне услуге TIM HELLAS. Истец, в исковом заявлении указал, что оборудование учета объема услуг сертифицировано, но не предоставил копий сертификатов оборудования учета объема оказанных услуг подвижной связи TIM HELLAS, по которым производился учет объема услуг, в соответствии со ст. 41 Федерального закона от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи». До настоящего момента мне не выставлен счет для оплаты, в соответствии с п. 42 «Правил оказания услуг подвижной связи», п. 41 «Правил оказания телематических услуг связи», в том числе с указанием объема предоставленной услуги.

Истец требует от меня оплатить недоказанную задолженность за навязанную, услугу «Международного роуминга» для предоставления безлимитного Интернета, от которой я отказалась при заключении Договора. В соответствии с Договором, Истец обязан был отключить меня от услуги связи по предоставлению безлимитного Интернет в «Международном роуминге», тем более при отсутствии на моем лицевом счету средств, о чем истцом указывается в исковом заявлении, но не сделал этого. О том, что меня, в нарушение условий Договора и нормы закона, подключили к международному доступу, я могла узнать, как указывается в исковом заявлении, только по истечению 36 часов. Что бы я своевременно не отказалась от навязанных мне услуг, истец отказался предоставлять информационно-справочные услуги связи и достоверную информацию о состоянии баланса, а так же без согласования со мной перевел меня на кредитную систему расчетов (коммерческий кредит), что противоречит «Договору», «Условиям», «Правилам», федеральному закону от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», федеральному закону от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Гражданскому кодексу РФ.

В соответствии со ст. 421 ГК РФ условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующих условий предписано законом. **В данном случае, в «Договоре» не указаны существенные условия, предписанные законом. Даже те условия, которые внесены в «Договор» ОАО «Мегафон» надлежащим образом не исполнил.**

В соответствии со ст. 16 закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 27 «Правил оказания услуг подвижной связи» п. 29, 72 «Правил оказания телематических услуг связи» я имею право отказаться от оплаты услуги, предоставленной мне без согласования и не предусмотренной «Договором», что я и сделала. Тем более в ст. 56, 57 «Правил оказания услуг подвижной связи» и ст. 17.2, 17.2.3. «Условий» указана ответственность ОАО «Мегафон» перед «Абонентом» при нарушении условий Договора за ненадлежащее исполнение договора, в том числе навязывание не согласованных услуг, в соответствии с которыми я имею право требовать отказа в оплате навязанных услуг, а ОАО «Мега-

фон» в добровольном порядке удовлетворить мои требования. В соответствии с п. 57 «Правил оказания услуг подвижной связи»: Оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с договором несет следующую имущественную ответственность:

д) соглашается с отказом от исполнения договора абонентом, возвращает уплаченную за оказанную услугу подвижной связи сумму и возмещает причиненные убытки в случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг подвижной связи.

На настоящий момент ОАО «Мегафон» не удовлетворило добровольно мои требования, тем самым, нарушая законодательство РФ, в том числе передало мои персональные данные международному оператору без моего письменного согласия.

Мои доводы по навязыванию невыгодных условий договора об оказании услуг связи в части фактического изменения системы оплаты услуг связи в роуминге путем неинформирования абонентов об изменении условий договора в момент заключения и исполнения договора ясным и понятным образом и ответственности ОАО «Мегафон» за аналогичные нарушения прав «Абонентов» так же подтверждены в решении ФАС России по делу №1 10/21-10 от 22.10.2010 года. По данному делу комиссия пришла к следующим выводам: **«Учитывая, что условия оказания услуг связи в роуминге определяются диспозитивной нормой, система оплаты услуг связи в роуминге договором установлена такая же, как и система оплаты связи. То есть, если договором установлена авансовая система оплаты услуг, соответственно, система оплаты услуг связи в роуминге установлена авансовая.**

**... условия договора об оказании услуг связи в части фактического изменения системы оплаты услуг связи в роуминге навязываются абоненту, так как абонент не может отказаться от фактического изменения условий вследствие отсутствия информирования о таком изменении. Такое навязывание условий договора об оказании услуг связи невыгодно для абонентов, так как приводит к необходимости оплачивать услуги связи, получение которых не планировалось и произошло вследствие отсутствия информации об изменении системы оплаты.**

Прошу в иске ОАО «Мегафон» к Пустынской Г.С о взыскании задолженности в размере 1055712 (один миллион пятьдесят пять тысяч семьсот двенадцать) рублей 87 копеек и расходов по оплате государственной пошлины в размере 13478 (тринадцать тысяч четыреста семьдесят восемь) рублей 56 копеек отказать в полном объеме.

Пустынская Г.С.  
11 января 2011 года