В ОАО "МТС"

От абонента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)

адрес: 127000, г. Москва, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон 8-916-123-45-67

Претензия по услугам мобильной связи

(списание денег за входящие СМС с коротких номеров)

Я являюсь пользователем услуг мобильной связи, оказываемых МТС, номер мобильного телефона 8-916-123-45-67.

С 05.05.2012 с моего лицевого счета стали списываться денежные средства по поступившим СМС с коротких номеров. Общая сумма списанных средств 386 рублей 07 коп. (c НДС).

Полагаю, что:

Списание денег за входящие СМС незаконно.

В соответствии с определениями, приведенными в Правилах оказания услуг подвижной связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 25 мая 2005 года № 328), "соединение по сети подвижной связи" - установление в результате вызова взаимодействия между средствами связи, позволяющее абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию.

Т.е. "короткие текстовые сообщения" (СМС) как "передача неголосовой информации" безусловно передаются в результате "соединения по сети подвижной связи".

Согласно статье 54 Закона "О связи", пункту 35 Правил оказания услуг подвижной связи "оплате абонентом не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом". Исключения, приведенные в статье 54 Закона, ко мне в данном случае не применимы.

Списывая с моего лицевого счета № \_\_\_\_\_\_\_ денежные средства за входящие СМС, переданные мне в одностороннем порядке, без моего согласия и полученные мною в результате "телефонного соединения, установленного в результате вызова другим абонентом", ОАО МТС грубейшим образом нарушило требования статьи 54 Закона "О связи" и пункта 35 Правил.

Незаконные действия ОАО МТС, выразившиеся в списании со счета 386 руб. 07 коп. за "входящие соединения", повлекли для меня материальный ущерб в указанном размере.

Прошу в добровольном порядке в течение 60 дней:

возместить мне причиненный вред, зачислив на мой лицевой счет телефона 8-916-123-45-67) денежную суму в размере 386 руб. 07 коп.;

возместить мне причиненный моральный вред, зачислив на мой лицевой счет телефона 8-916-123-45-67 денежную сумму в размере 500 рублей.

Полагаю, что списание денежных средств произошло в отсутствие договора "об оказании услуг" с "владельцем" короткого номера, ООО "РМ-Инвест". Т.е. деньги списаны даже не за услуги (которые я не заказывала, не получала и которыми не пользовалась) и не за "услуги по обеспечению доступа к услугам контент-провайдера" (повторю, что у меня нет договорных отношений с каким-либо контент-провайдером, а потому услуги данным провайдером мне не оказывались), а в результате односторонних и, безусловно, волюнтаристских действий ОАО "Мобильные телесистемы".

Согласно п. 7.4 "Правил оказания услуг связи МТС" и определению "услуг по коротким номерам", услугой МТС является "обеспечение доступа к услугам другого оператора связи" (дословно с сайта: "услуга: доступ к услугам контент-провайдера по короткому номеру").

МТС прекрасно понимает, что при отсутствии каких-либо фактических отношений с "иными операторами связи" одно лишь "формальное подключение" данной услуги должно быть бесплатно. Услуга МТС "доступ к услугам иных операторов" существует во всех тарифах и достаточно давно, но никогда только лишь за "подключение" какой-либо услуги деньги не взималиcь.

Например, доступ/подключение к услуге "роуминг" бесплатный. Плата будет взиматься тогда, когда я начну пользоваться роумингом "по факту". Т.е. МТС списывает деньги не за "факт подключения" к услугам другого оператора, а за фактическое получение мною услуг <третьих лиц> с применением СИМ-карты МТС.

Конкретно у меня с 05.05.2012 начинают списываться деньги со счета после поступления нескольких СМС с коротких номеров, которые я, не читая, сразу же удалила.

Здесь возникает очевидный вопрос: а на каком основании ОАО МТС решило, что я намерена воспользоваться услугами ООО "РМ-Инвест", т.е. что я прошу ОАО МТС "обеспечить доступ к фактически оказываемым услугам ООО "РМ-Инвест"? Только лишь по сообщению самого ООО "РМ-Инвест"?

Какие мои действия привели к такому выводу МТС?

Вынуждена напомнить ОАО МТС основные положения о порядке заключения договора (применительно к контент-провайдеру "РМ-Инвест"):

Договора между юридическими и физическими лицами заключаются в письменной форме (статьи 161 Гражданского кодекса РФ). Исключения - ст. 159 ГК, но в данном случае это неприменимо, ибо отношения по предполагаемой сделке длящиеся, что исключает "исполнение при самом свершении".

Как следствие - договор между мной и ООО "РМ-Инвест" должен быть заключен в письменной форме.

В соответствие с Законом РФ "О защите прав потребителей" контент-провайдер обязан:

своевременно предоставить необходимую и достоверную информацию об оказании услуг, т.е. условия оказания услуг должны быть предложены пользователям до начала их оказания (статья 10);

оказать потребителю услугу в соответствующие сроки и соответствующего качества (статья 4), а в случае отзыва услуги возместить причиненные потребителю убытки, в полном объеме(статья 7).

Порядок заключения договора установлен главой 29 ГК РФ, согласно требованиям которой:

Одного документа или обмена документами, позволяющего достоверно установить, что что-то исходит "от стороны по договору" - лично у меня нет и я ничего не подписывала.

Разные там "галочки" на интернет-сайтах с очевидностью не удовлетворяют требованию "достоверности установления стороны по договору" (даже без обсуждения того, посещала я какие-либо сайты или нет. Конкретно в моем случае: никакие сайты я не посещала).

Молчание не является акцептом, если иное не установлено законом, обычаями делового оборота или не вытекает из прежних отношений сторон.

Направление мне фирмой "РМ-Инвест" первой СМС-ки 6 декабря, которую я незамедлительно удалила - не свидетельствует о заключении договора. Ибо "иное законом не установлено", деловой оборот мне неизвестен, никаких "прежних отношений" с данным лицом у меня не было.

Часть 2 ст. 441 ГК неприменима по формальным основаниям: устной оферты от "РМ-Инвест" я не получала.

К сведению: согласно выписке по моему счету, у меня нет ни одной отправленной СМС-ки "в ответ" на входящие от "РМ-Инвест" и ни одного ответного звонка им.

ОАО МТС неизвестно почему решило, что у меня есть договорные отношения с ООО "РМ-Инвест" и я хочу воспользоваться услугами данного контент-провайдера. Непосредственно у меня ОАО МТС подтверждение заключения договора не запрашивало ни в какой форме, я МТС также ни о чем не извещала. Если принять во внимание стоимость платных СМС и число абонентов у МТС, то возникают вполне определенные предположения об экономических мотивах действий ОАО "Мобильные телесистемы".

Как изложено выше, договор с ООО "РМ-Инвест" должен быть исключительно в письменной форме - в виде одного документа, подписанного сторонами. Иное - недопустимо. Вынуждена заявить совершенно прямо: списывая деньги с моего счета без моего договора с ООО "РМ-Инвест", ОАО МТС занимается сознательным обманом абонентов и хищением денежных средств с их счетов.

Впрочем, возможно, я ошибаюсь и вышеизложенное - лишь мои домыслы, а договор между мной и ООО "РМ-Инвест" на самом деле существует. Как указано выше - письменный. Как указано выше - в виде одного документа подписанного сторонами. То есть, и мною. Но у меня его нет!

В случае, если ОАО МТС утверждает, что договор между мной и "РМ-Инвест" существует, то дополнительно к требованиям, изложенным в части первой настоящих претензий, учитывая определенный законом достаточно большой срок ответа на данное обращение, прошу выслать в мой адрес заверенную копию документа с моей подписью, свидетельствующего о том, что между мной и ООО "РМ-Инвест" заключен договор на оказание мне каких-либо услуг, доступ к получению которых обеспечивает ОАО МТС и на основании этого самого "договора об оказании услуг" и "обеспечения доступа к этим услугам" ОАО МТС с меня списывает деньги.

Если МТС интересует позиция Роспотребнадзора и судебных инстанций по аналогичному вопросу, она изложена в решении по делу - А37-91/2010, рассмотренному 18.02.2010 Арбитражным судом Магаданской области.

Дата

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО и подпись абонента