

Вих. № 556 від 10.03.2021

**Голові та членам Комітету Верховної Ради
України з питань цифрової трансформації**
01008, м. Київ, вул. М. Грушевського, 5

***Щодо проблем із захистом прав
споживачів при наданні контент-послуг***

Шановний Михайле Валерійовичу, шановні члени комітету!

Офіс ефективного регулювання (BRDO) висловлює свою повагу Комітету Верховної Ради з питань цифрової трансформації та звертається з приводу ситуації щодо забезпечення конституційних гарантій захисту прав споживачів телекомунікаційних послуг при наданні контент-послуг.

BRDO щиро вітає увагу Народних депутатів до врегулювання даного питання.

В продовження обговорення, що відбулося 3 лютого 2021 р. та нашого листа на адресу Комітету (вих. № 550 від 09.02.2021) щодо опису та масштабів проблеми із списання без відома абонентів з їх рахунків коштів за контент-послуги, які вони не замовляли і не споживали, зазначаємо наступне.

Розроблений НКРЗІ з метою вирішення цієї проблеми проекти постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» більше ніж півтора роки (замість одного місяця) проходив неодноразові обговорення з учасниками ринку, органами державної влади, іншими зацікавленими сторонами. Офіс ефективного регулювання брав активну участь у цьому процесі.

Відповідно до рішення парламентського Комітету з питань цифрової трансформації від 03.02.2021р. НКРЗІ було проведено 16.02.2021р. додаткові консультації з усіма зацікавленими сторонами стосовно зазначеного проекту постанови Уряду.

Разом з тим, слід зазначити, що прийняття даного проекту викликає спротив певних учасників ринку, що призводить до затягування його розгляду та продовження існування недобросовісних практик надання контент-послуг.

Наразі проект постанови погоджений без зауважень Міністерством цифрової трансформації, Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства, Антимонопольним комітетом, Державною службою з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Міністерством фінансів. Важливим є якнайшвидше прийняття даного проекту постанови Кабінетом Міністрів України.

Враховуючи зазначене та:

вимоги Закону «Про телекомунікації» (ст.32), який гарантує споживачам державний захист своїх прав та відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яку вони не замовляли;

зобов'язання за Угодою про асоціацію з ЄС Україна щодо забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС;

гарантії державного захисту права споживачів, передбачені ст. 42 Конституції України;

передбачені статтями 14 та 33 Закону України «Про комітети Верховної Ради» повноваження Комітету щодо контрольних функцій та реагування на порушення законності.

Звертаємось з проханням щодо сприяння захисту прав мільйонів споживачів телекомунікаційних послуг та підтримки ініціативи із внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, спрямованих на вдосконалення механізмів замовлення і надання контент-послуг.

Сподіваємося на плідну співпрацю.

З повагою,

Голова

О. Дорогань