

Вих. № 555 від 10.03.2021

Прем'єр-міністру України

Д.А. Шмигалю

01008, м. Київ, вул. М. Грушевського, 12/2

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

Шановний Денисе Анатолійовичу!

Офіс ефективного регулювання (BRDO) висловлює Вам свою повагу та звертається з приводу ситуації щодо порушень прав споживачів при наданні контент-послуг та необхідності її вирішення.

Все частіше абоненти мобільного зв'язку скаржаться на списання без їх відома коштів за контент-послуги, які вони не замовляли і не споживали. Так, до НКРЗІ, протягом 2016 – першого півріччя 2020 рр. надійшло 1809 звернень про порушення прав споживачів при наданні контент-послуг. Динаміка таких скарг постійно зростає у 2016 – 97, 2017 – 413, 2018 – 549, 2019 – 481, а тільки за перше півріччя 2020 року – 269.

Простежується тенденція суттєвого зростання частки звернень абонентів щодо контент-послуг в загальній кількості звернень щодо послуг операторів мобільного зв'язку: у 2016 році - 4,7 %, в 2020 р. - біля 17%.

Хочемо зауважити, що важливі відносні, а не абсолютні показники, оскільки споживачі зазвичай не звертаються до державних органів за захистом своїх прав, в тому числі через те що підготовка звернень потребує затрат часу та певних знань законодавства, а ефективність їх розгляду є низькою.

Журналістські матеріали щодо цієї проблеми почали з'являтися кілька років тому і періодично з'являються і дотепер (адже проблема на вирішена): [Економічна правда](#)¹, [Факти](#)², [Фокус](#)³, [ain](#)⁴, [Liga](#)⁵, [Mind.ua](#)⁶ та інші.

Відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (постанова КМУ від 11.04.2012 р. № 295) оплата за контент-послуги (які по суті є не телекомунікаційними, а інформаційними, довідковими, розважальними тощо) здійснюється шляхом списання оператором телекомунікацій коштів з особового рахунка абонента, призначеного для оплати телекомунікаційних послуг. Крім того, таке списання часто здійснюється за послуги, надані третіми особами, що по суті є фінансовою послугою з переказу коштів⁷.

¹ <https://www.epravda.com.ua/publications/2017/04/13/623791/>

² <https://ukrainenews.fakty.ua/282292-skrytye-uslugi-za-basnoslovnnye-dengi-kak-mobilnye-operatory-nazhivayutsya-na-ukraincah>

³ <https://focus.ua/economics/404665>

⁴ <https://ain.ua/2018/09/20/vy-sami-chto-to-sluchajno-nazhali/>

⁵ <https://tech.liga.net/telecom/article/sms-kotoraya-est-dengi-zakonny-li-kontent-uslugi-mobilshchikov>

⁶ <https://mind.ua/publications/20202984-zabudkuvatist-chi-shahrajstvo-yak-pripiniti-zniknennya-groshej-z-mobilnih-rahunkiv>

⁷ Що підтверджує НБУ у листі №57-0009/55667 від 17.10.2018 на Інтернет Асоціацію України

Через значні недоліки правового регулювання порядку замовлення та надання вказаних послуг можливим є «надання згоди» випадковим кліком на веб-сайті контент-провайдера (який може бути побудований для введення споживачів в оману), не надсиланням повідомлення про незгоду отримувати послуги чи в інший подібний спосіб, або ж списання коштів за контент-послуги, які споживач жодним чином не замовляв.

Окрім того, чинні норми дозволяють уникнути інформування споживача про списання коштів за контент-послуги, через що споживачі можуть навіть не здогадуватися, що вони платять за них.

Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг в частині контент-послуг не приведені у відповідність з вимогами Закону «Про електронну комерцію» щодо порядку здійснення оферти та її акцепту споживачем.

Закон «Про телекомунікації» (ст.32) гарантує споживачам державний захист своїх прав а також відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яку вони не замовляли.

Проте в ситуації з контент-послугами вказані гарантії виявилися недієвими. Захист прав споживачів у разі необґрунтованого списання коштів під виглядом оплати контент-послуг є майже неможливим при обслуговуванні у знеособленій формі. Про це свідчить як судова практика (див. [Постанову](#) Апеляційного Суду Харківської області по справі 645/30/17), так і відповіді НКРЗІ на скарги абонентів.

При цьому масштаб проблеми є дуже значним, адже 86% абонентів мобільного зв'язку отримують послуги за передплатою, більша частина з них — знеособлена.

З метою вирішення цієї проблеми НКРЗІ розроблено проекти постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг». Даний проект 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. 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.

Підписавши Угоду про асоціацію з ЄС Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Згідно із ст. 20 Закону України «Про Кабінет Міністрів України» до основних повноважень Уряду віднесено забезпечення захисту прав споживачів та підвищення якості їх життя.

Враховуючи наведе вище, звертаємось з проханням підтримати якнайшвидше прийняття змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг та забезпечити захист прав мільйонів споживачів телекомунікаційних послуг.

Сподіваємося на плідну співпрацю.

З повагою,

Голова

О. Дорогань