

Толмачев Е.В.

22.07.26
Васильев А.И.

Дело 2-3622/2026
УИД 48RS0001-01-2025-004202-61

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

г. Липецк

4 июня 2026 года
Советский районный суд г. Липецка в составе:
председательствующего судьи Никулина Д.А.,
при ведении протокола судебного заседания помощником судьи Камышниковой М.А.
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску С. А.
М. к ПАО «Ростелеком» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

С. А.М. обратился в суд с исковыми требованиями к Липецкому филиалу ПАО «Ростелеком» о защите прав потребителей, ссылаясь на то, что 15.11.2014 заключил с ответчиком Договор об оказании услуг связи № с вариантом пакетных приложений «Пакет 3», в состав которого входят: «домашний интернет», «интерактивное телевидение» и «местная телефонная связь», стоимость данного пакета услуг составляла рублей в месяц. С апреля 2025 года ответчик в одностороннем порядке повысил стоимость пакета услуг за апрель 2025 года в размере руб., за май 2025 года руб., за июнь 2025 года в размере руб. С такими действиями ответчика он не согласился, направив в адрес ПАО «Ростелеком» претензию, в ответ на которую ему было указано на получение от него согласия на увеличение стоимости абонплаты. Однако такого согласия он не давал, между ним и ПАО «Ростелеком» существует соглашение о получении им услуг на условиях акции «Раз и Навсегда». Из п.2.2 Соглашения следует, что стоимость пакета в размере руб. в месяц, объединена общей рекламой с перечнем тех видов услуг, за которые плата именно в таком размере должна взиматься. Данное условие соглашения является неизменным и постоянным. Считая свои права нарушенными, просил обязать ПАО «Ростелеком» привести стоимость оказываемых услуг в соответствии с размером, предусмотренным договором – руб. в месяц и исключить прекращение оказания услуги, а также начисление пени в связи с неуплатой истцом средств, незаконно начисленных ответчиком сверх предусмотренных договором, взыскать с ПАО «Ростелеком» в пользу С. А. М. компенсацию морального вреда в размере 50000 руб., штраф.

В судебном заседании истец С. А.М. заявленные исковые требования поддержал и просил об их удовлетворении.

Представитель ответчика Липецкого филиала ПАО «Ростелеком» по доверенности Власов А.В. заявленный иск не признал, ссылаясь на то, что оператор связи имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость тарифа, при условии предварительного извещения абонентов и (или) пользователей через средства массовой информации и в местах работы с абонентами. Изменения в ценовую составляющую тарифного плана были внесены в установленном порядке. После изменения тарифа на услуги истец продолжил пользоваться услугами ПАО «Ростелеком», в связи с чем абонент принял указанные изменения. Полагает, что Законом «О связи» установлено право ПАО «Ростелеком» самостоятельно устанавливать тарифы на услуги связи и изменять их при условии уведомления об этом абонентов, то есть установлено право ПАО «Ростелеком» в одностороннем порядке изменять условия обязательства, а именно, установлено право в одностороннем порядке изменять стоимость услуг связи. Полагает, что соглашением сторон не может быть установлена неизменность тарифов на услуги связи. Действия ПАО «Ростелеком» по изменению тарифов на услуги связи не нарушают требования ст.421 ГК РФ.

Выслушав объяснения сторон, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему выводу.

48-4332-2026

В силу статьи 44 ФЗ «О связи» от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ, на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи абонентам на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством, настоящим Федеральным законом и правилами оказания услуг связи.

Частью 1 статьи 45 ФЗ «О связи» от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ определено, что договор об оказании услуг связи, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи.

На основании пункта 49 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 года, изменение условий договора, в том числе подключение дополнительных услуг, осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором. При этом перечень конклюдентных действий должен включать:

действия, совершенные через систему самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

отправку короткого текстового сообщения;

совершение исходящего голосового вызова;

иные действия абонента, однозначно идентифицирующие его и позволяющие достоверно установить его волеизъявление на изменение условий договора.

Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора, возлагается на оператора связи.

Судом установлено, что 15 ноября 2014 года между истцом С. А.М. и Липецким филиалом ОАО «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком») был заключен договор № об оказании услуг связи, а также дополнительное соглашение об оказании услуг «Домашний интернет», «Интерактивное телевидение», «Местная телефонная связь» на условиях акции «РАЗ И НАВСЕГДА» для абонентов пакетных предложений.

Согласно п.1.1. Дополнительного соглашения «Акция» - специальное предложение Оператора, предусматривающее оказание услуг «Домашний интернет», «Интерактивное предложение», «Местная телефонная связь», в соответствии с условиями, предусмотренными разделом 3 настоящего соглашения.

Согласно п.2.1. Соглашения Оператор обязуется оказать Абоненту услуги, входящие в выбранное Абонентом в п.2.2. Соглашения пакетное предложение.

Абонент С. А.М. выбрал услуги «Пакет 3», в силу которого предоставляются основные услуги: «предоставление услуг местной телефонной связи» с абонентской системой оплаты; предоставление услуги «Домашний интернет» на скорости доступа до 50 Мбит/с; предоставление услуги «Интерактивное телевидение» в составе одного любого основного пакета телеканалов; а также дополнительная услуга виде «Управление просмотром». Установлена стоимость пакета услуг в размере рублей в месяц (п.2.2). Ежемесячный платеж за услугу «Управление просмотром» включается в абонентские платежи пакетного предложения «Пакет 1»/ «Пакет 3» на период 1 месяц с даты подключения. По истечении 1 месяца ежемесячный платеж начисляется в полном объеме согласно тарифу, установленному оператором (п. 3.2 Соглашения).

Договором об оказании услуг связи от 15 ноября 2014 года закреплено, что во всем остальном, что не урегулировано данным договором, стороны руководствуются Правилами оказания услуг связи ОАО «Ростелеком» физическим лицам, ФЗ «О связи» и иными нормативными правовыми актами, регулируемыми соответствующие отношения. Правила оказания услуг связи ОАО «Ростелеком» размещены на сайте ОАО «Ростелеком» по адресу: www.rt.ru, а также в центрах продаж и обслуживания (п. 9 Договора).

Пунктом 10 Договора установлено, что «Правила оказания услуг связи ОАО «Ростелеком» физическим лицам» являются неотъемлемой частью Договора, с которыми абонент ознакомлен и согласен с их применением.

Из материалов дела следует, что договор об оказании услуг связи и дополнительное соглашение к нему от 15 ноября 2014 года подписано абонентом С. А.М., что не оспаривалось сторонами.

Судом также установлено и не оспаривается сторонами, что с апреля 2025 года ответчик в одностороннем порядке повысил стоимость пакета услуг за апрель 2025 года в размере руб., за май 2025 года руб., за июнь 2025 года в размере руб.

Ссылаясь на незаконность действий ответчика по увеличению ежемесячной платы за предоставляемые оператором услуги, истец просил обязать ответчика соблюдать условия договора и дополнительного соглашения к нему по тарифному плану «Пакет 3» на условиях акции «Раз и навсегда», поскольку она должна оставаться неизменной.

На основании подпункта «е» пункта 24 Правил оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам оператор связи не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещает об этом абонентов через сайт оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

То обстоятельство, что информация об изменении стоимости тарифного плана была своевременно размещена на официальном сайте ПАО «Ростелеком» www.rt.ru, сторонами не оспаривается.

Основным требованием истца, в контексте заявленного требования, является утверждение об отсутствии у ответчика ПАО «Ростелеком» права в рамках существующих правоотношений в одностороннем порядке изменять тариф. В свою очередь, основным возражением представителя ответчика является утверждение о наличии такого права у оператора связи, в силу Закона. Суд полагает, доводы представителя ответчика в указанной части являющимися ошибочными.

В силу пункта 1 статьи 310 Гражданского кодекса Российской Федерации односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

Согласно части 2 пункта 2 статьи этой же статьи в случае, если исполнение обязательства связано с осуществлением предпринимательской деятельности не всеми его сторонами, право на одностороннее изменение его условий или отказ от исполнения обязательства может быть предоставлено договором лишь стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности, за исключением случаев, когда законом или иным правовым актом предусмотрена возможность предоставления договором такого права другой стороне.

Согласно п.3.9. Дополнительного соглашения участие Абонента в Акции прекращается в случае отключения одной из основных услуг или пакетного предложения по инициативе Абонента или Оператора в случаях, установленных законом, Договором или Правилами оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам.

Пунктом 4.1. дополнительного соглашения предусмотрено, что во всем, что не предусмотрено настоящим Соглашением, стороны руководствуются Договором. В соответствии с п.4.2. Соглашения в случае расхождения между текстом Договора, включая Правила оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам, с одной стороны, и текстом Соглашения, с другой стороны, преимущественную силу имеет текст Соглашения.

Таким образом, сторонами оговорены условия Акции в дополнительном соглашении и предусмотрено, что действие этих условий прекращается в случае прекращения Акции, предусмотрен приоритет Соглашения. Условий об иной возможности изменения условия Акции дополнительное соглашение не предусматривает. Цена услуги является существенным условием договора, она установлена исключительно

дополнительным соглашением, поскольку является ценой проводимой ответчиком маркетинговой акции. Из приказа о проведении маркетинговой акции от 30.06.2014 следует, что она проводится для активизации продаж услуг связи, очевидной целью участия Абонента в Акции является сниженная цена услуги. Следовательно, действие данного условия о цене прекращается вместе с прекращением участия Абонента в Акции, это условие не может быть изменено оператором в одностороннем порядке по общим Правилам оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам.

Оснований для вывода о прекращении участия Абонента С. А.М. в Акции и прекращении действия Акции не имеется.

При таких обстоятельствах, исходя из условий акции, закрепленных в дополнительном соглашении к договору об оказании услуг связи от 15.11.2014, в силу положений статей 310, 421 ГК РФ, суд приходит к выводу, что ПАО «Ростелеком» нарушил условия Соглашения с истцом, неправомерно в одностороннем порядке увеличил размер ежемесячного платежа по услугам «Пакет 3», оказываемым в рамках маркетинговой акции, с апреля 2025 года.

Доводы стороны ответчика, что на основании приказа ФАС России от 17.02.2025 № 102/25 с 01 апреля 2025 г. была проведена индексация услуг телефонной связи и абонплата увеличилась на 21 руб., судом не могут быть приняты во внимание, поскольку стороны при заключении договора предусмотрели условие о неизменности цены тарифа.

16.07.2025 истец обратился в суд с вышеуказанными требованиями.

29.07.2025 года ответчик принял решение отменить с 01.04.2025 г. для истца повышение тарифа и установить размер платы в соответствии с его просьбой в размере руб. за месяц.

С учетом того, что ответчик не имел права в одностороннем порядке увеличивать размер ежемесячного платежа по услугам «Пакет 3», оказываемых в рамках маркетинговой акции с руб. имеются основания для возложения обязанности на ПАО «Ростелеком» привести стоимость оказываемых услуг в соответствии с размером, предусмотренным договором – руб. в месяц и исключить прекращение оказания услуги, а также начисление пени в связи с неуплатой истцом средств, незаконно начисленных ответчиком сверх предусмотренных договором. При этом с учетом добровольного удовлетворения требований истца после подачи иска в суд решение в этой части следует считать исполненным и в исполнение не приводить.

Согласно пункту 1 статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

В пункте 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» содержится разъяснение о том, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Размер компенсации морального вреда определяется судом в каждом конкретном случае с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Установив факт нарушения прав истца как потребителя, суд в соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» приходит к выводу о взыскании с ответчика в пользу истца компенсации морального вреда, определив ее размер в сумме руб., что соответствует требованиям разумности и справедливости, конкретным обстоятельствам дела. При этом суд учитывает представленные истцом медицинские документы,

свидетельствующие о наличии серьезного заболевания, на которое наличие судебного спора оказывает негативное влияние.

Истцом было заявлено требование о взыскании штрафа в размере 50% от удовлетворенной части исковых требований.

Согласно пункту 6 статьи 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В пункте 46 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

При таких обстоятельствах размер штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований составит: руб. (моральный вред) / 2 = руб.

На основании ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход бюджета города Липецка подлежит взысканию государственная пошлина в размере руб.

На основании изложенного и руководствуясь статьями 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования С. А. М. (г.р., урож. гор. , паспорт) к ПАО «Ростелеком» (ИНН) о защите прав потребителя – удовлетворить.

Обязать ПАО «Ростелеком» привести стоимость оказываемых услуг в соответствии с размером, предусмотренным договором – руб. в месяц и исключить прекращение оказания услуги, а также начисление пени в связи с неуплатой истцом средств, незаконно начисленных ответчиком сверх предусмотренных договором. Решение в этой части считать исполненным и в исполнение не приводить.

Взыскать с ПАО «Ростелеком» в пользу С. А. М. компенсацию морального вреда в размере руб., штраф в размере руб.

Взыскать с ПАО «Ростелеком» государственную пошлину в доход бюджета г. Липецка в размере руб.

Решение может быть обжаловано в Липецкий областной суд через Советский районный суд г. Липецка в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

Председательствующий:
Мотивированное решение
изготовлено 19 июня 2026 года.

Д.А. Никулин

КОПИЯ ВЕРНА

СУДЕБНЫЙ АКТ
в законную силу НЕ вступил

Документ подписан
электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 0999EE540BBB70734DC4DA88379B50FB
Владелец Никулин Дмитрий Алексеевич
Действителен с 04.09.2025 по 28.11.2026