

## БИЗНЕС И ИП · ЗВОНКИ КЛИЕНТАМ

# Звоните клиентам как компания или ИП: маркировка звонков и договор с оператором

Закон № 41-ФЗ от 01.04.2025 · Закон № 126-ФЗ «О связи» ст. 46 · Закон № 38-ФЗ «О рекламе» ст. 18 · КоАП РФ ч. 1 ст. 14.3 ·  
Актуально на октябрь 2026

## Как пользоваться этим листом

С 1 сентября 2025 года звонки от компаний и ИП маркируются: на экране у клиента видно, кто звонит и зачем. Для этого нужен договор с оператором связи и данные о ваших номерах. Пройдите шаги ниже по порядку. Если звонки уже режут — раздел в конце.

## Что изменилось

Закон № 41-ФЗ от 01.04.2025 против телефонного мошенничества поменял правила звонков от организаций. Оператор передаёт при вызове сведения о звонящем: название компании или ИП и цель звонка. Сведения он берёт у вас — по договору.

### ! Без договора и данных — риск ограничений

СТ. 46 ЗАКОНА «О СВЯЗИ»

Звонки с номера без маркировки оператор может ограничить.  
Условия смотрите в своём договоре с оператором.

### ! Абонент может отказаться от рекламы

ЗАКОН № 41-ФЗ

Отказ оформляется через оператора. Звонить такому абоненту с рекламой нельзя.

## Пошагово

### 1 Составьте список номеров

Все номера, с которых сотрудники звонят клиентам: офисные, мобильные, номера колл-центра и IP-телефонии. Отметьте, какие только принимают звонки.

### 2 Определите цель звонков

Обслуживание, доставка, запись, продажа, реклама. От цели зависит категория, которую увидит клиент.

### 3 Подготовьте название для экрана

Как в ЕГРЮЛ или ЕГРИП либо коммерческое обозначение, которое клиент узнает. Длину и формат уточните у оператора.

### 4 Подпишите договор или допсоглашение

У своего оператора или у того, кто обслуживает ваши номера. Проверьте, что в договоре есть список номеров, название и категория звонков.

## 5 Проверьте и обновляйте

Позвоните с каждого номера на телефоны разных операторов, сохраните скриншоты. Новый номер или другое название — сообщите оператору письменно.

## Реклама по телефону — отдельное правило

Рекламный звонок или СМС можно делать только с предварительного согласия абонента (ч. 1 ст. 18 закона «О рекламе»). Согласие должно быть доказуемым: галочка в форме с датой, подпись в договоре, запись разговора. Если абонент просит больше не звонить — прекращайте.

**Штраф за рекламу без согласия.** Для компании — от 100 000 до 500 000 ₽ по ч. 1 ст. 14.3 КоАП. Маркировка звонка согласие не заменяет.

## Если звонки уже ограничили

### 1 Запросите причину письменно

Какие номера ограничены, с какой даты и на каком основании. Ответ сохраните.

### 2 Сверьте договор и данные

Все ли номера в списке, совпадает ли название, указана ли категория. Ошибку исправьте допсоглашением.

### 3 Соберите доказательства

Договор, переписка с оператором, скриншоты тестовых звонков, даты обновления данных.

### 4 Претензия, затем жалоба или суд

Претензия оператору. Нет ответа или отказ без оснований — жалоба в Роскомнадзор, требование об убытках в суде.

## Чего не делать

- ✗ Не меняйте номера по кругу, чтобы обойти ограничения: новые номера без договора ограничат так же.
- ✗ Не звоните с рекламой тем, кто не давал согласия или отказался.

КОДОВОЕ СЛОВО

**ЗВОНОКИП**

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.

Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

**Оператор режет ваши звонки или прислал требование?** Напишите в Telegram @labpravabot, кто оператор, что он пишет и с каких номеров вы звоните, — скажем, что поправить в договоре и как спорить.

**Нужен разбор вашего случая:** письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.