

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · ИНТЕРНЕТ И СВЯЗЬ

Провайдер просит плату за «восстановление доступа» после оплаты долга

Закон № 126-ФЗ «О связи» ст. 44, 55 · Закон о защите прав потребителей ст. 13, 15, 16, 17 · ГПК РФ ч. 7 ст. 29 · НК РФ пп. 4 п. 2 ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Сначала найдите в договоре и тарифе, есть ли там плата за восстановление доступа. Нет — платёж можно вернуть. Есть — шансов меньше, но спорить можно, если условие вам не довели. С оператором связи до суда обязательна претензия. Шаблон ниже.

Когда платить не обязаны

✓ Платы нет в договоре и тарифе

СТ. 44 ЗАКОНА «О СВЯЗИ»

Оператор приостанавливает услугу до оплаты долга. Оплатили — он должен возобновить её по договору, а не за новую плату.

✓ Плату навязали

СТ. 16 ЗОЗПП

Нельзя обуславливать одну услугу оплатой другой. Если без «переактивации» интернет не включали, а вы на неё не соглашались — это навязанная услуга.

! Плата есть в тарифе, который вы приняли

ДОГОВОР

Тогда условие, скорее всего, действует. Проверьте, где и когда его ввели и сообщали ли вам об изменении тарифа.

Пошагово

1 Соберите документы

Договор, тариф на дату оплаты, чек об оплате долга, чек за «восстановление», скриншоты личного кабинета.

2 Отправьте претензию

Ценным письмом с описью, в офисе под отметку или через личный кабинет с сохранением ответа. Срок на претензию — 6 месяцев со дня выставления счёта (ст. 55 закона «О связи»).

3 Ждите ответ

Оператор рассматривает претензию в течение 30 дней.

4 Отказ или молчание — суд

Иск по месту своего жительства (ст. 17 ЗоЗПП, ч. 7 ст. 29 ГПК). До 1 млн ₽ потребитель госпошлину не платит. Требуйте возврат, моральный вред (ст. 15) и штраф 50 % за отказ выполнить претензию (п. 6 ст. 13).

Претензия провайдеру

В _____ (оператор связи)
от _____ (ФИО), адрес
_____, телефон _____,
договор / лицевой счёт № _____

Претензия о возврате платы за восстановление доступа

По договору № _____ мне оказываются услуги доступа в интернет. _____ услуга приостановлена из-за задолженности. _____ я погасил(а) долг полностью, чек прилагаю.

После оплаты доступ не возобновили, пока я не оплатил(а) _____ ₽ за «восстановление доступа». Такой платы нет в договоре и тарифе / согласия на эту услугу я не давал(а). По ст. 44 закона «О связи» услугу возобновляют после устранения нарушения. Обусловливать её оплатой другой услуги запрещено (п. 2 ст. 16 закона о защите прав потребителей).

Прошу в течение 30 дней вернуть _____ ₽ на мой лицевой счёт / по реквизитам: _____.
Ответ прошу направить по адресу: _____.

Приложения: копия договора, чек об оплате долга, чек об оплате восстановления.

Дата _____

Подпись _____

Чего не делать

- ✗ Не идите сразу в суд: без претензии иск к оператору связи вернут.
- ✗ Не расторгайте договор до возврата денег — потом сложнее доказать, что услугу навязали.
- ✗ Не оставляйте новый долг: при нём оператор снова приостановит доступ законно.

КОДОВОЕ СЛОВО

ИНТЕРНЕТ

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

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

Провайдер взял деньги за включение интернета? Пришлите в Telegram @labpravabot договор, тариф и чек — скажем, есть ли основания вернуть деньги и как составить претензию.

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.