

ЦИФРОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И МОШЕННИКИ · НАВЯЗАННЫЕ СЕРВИСЫ

Требуют установить мессенджер: как отказать по закону

Закон № 156-ФЗ от 24.06.2025 · Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 13, 15, 16 · КоАП РФ ч. 2 ст. 14.8 · Закон № 59-ФЗ ст. 4, 7, 12 · ТК РФ ст. 22, 188 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Закон № 156-ФЗ создал национальный мессенджер, но не обязал граждан им пользоваться. Если без установки приложения вам отказывают в услуге, документе или ответе — попросите норму письменно. Ниже — что говорить, куда жаловаться и шаблоны.

Кто и на каком основании требует

✓ Магазин, банк, сервис, управляющая компания

СТ. 16 ЗОЗПП

Нельзя обусловить услугу приобретением других услуг или действий. Должен остаться обычный канал: офис, телефон, почта, личный кабинет на сайте. Жалоба — в Роспотребнадзор.

✓ Госорган, МФЦ, поликлиника, школа

ЗАКОН № 59-ФЗ

Обращение можно подать письменно или электронно, ответ — в 30 дней. Требовать конкретное приложение для приёма обращения закон не позволяет. Жалоба — вышестоящему органу или в прокуратуру.

✓ Работодатель

СТ. 22, 188 ТК

Средства для работы обеспечивает работодатель. Работа с личного телефона — по соглашению и с компенсацией. Жалоба — в трудовую инспекцию.

! Если обязанность записана в договоре

Ч. 2 СТ. 14.8 КОАП

Условие, которое ущемляет права потребителя, недействительно. За него организацию штрафуют. Сохраните договор и приложения к нему.

Звонят «из УК», «Госуслуг», «школы» и просят перейти в мессенджер? Это частый сценарий мошенников. Не переходите по ссылке из звонка, не называйте коды из СМС. Перезвоните в организацию по номеру с её официального сайта.

Как отказать

1 Зафиксируйте требование

Скриншоты, объявления, переписка, дата, время, ФИО и должность сотрудника.

2 Скажите или напишите

«Устанавливать приложение не буду. Прошу назвать закон, который меня к этому обязывает, и принять мой вопрос обычным способом».

3 Попросите ответ письменно

Отказ без ссылки на норму — основание для жалобы. Сохраните его.

4 Отправьте претензию или жалобу

Шаблоны ниже. Претензию — организации, жалобу — в надзорный орган, с копией претензии.

Шаблон претензии

Кому: _____ (организация, адрес)

От: _____ (ФИО), адрес
_____, телефон _____

Претензия о навязывании цифрового сервиса

_____ ваш сотрудник _____ сообщил, что _____ (услугу, документ, ответ) я получу только после установки приложения _____. Другой способ мне не предложили.

Закона, который обязывает гражданина устанавливать это приложение, нет. Обусловливать услугу другими услугами или действиями запрещено ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Прошу: 1) оказать услугу без установки приложения; 2) сообщить, каким способом я могу обращаться к вам без него; 3) ответить письменно в 10 дней.

Если требование сохранится, обращусь в Роспотребнадзор и суд, потребую компенсацию морального вреда (ст. 15) и штраф 50 % (п. 6 ст. 13).

Дата _____

Подпись _____

Шаблон жалобы

В _____ (Роспотребнадзор /
трудовая инспекция / прокуратура)
от _____ (ФИО), адрес
_____, телефон _____

Жалоба на навязывание цифрового сервиса

_____ (организация, адрес) требует установить приложение _____ как условие
_____. Другой способ взаимодействия не предлагает. На мою претензию от _____
_____ (ответили отказом / не ответили).

Прошу провести проверку, дать оценку этим действиям и принять меры по закону.

Приложения: скриншоты и переписка, копия претензии с отметкой о вручении, ответ организации.

Дата _____

Подпись _____

Подать жалобу можно на сайте Роспотребнадзора, Онлайнинспекции или прокуратуры, через Госуслуги или почтой. Срок ответа — 30 дней.

Чего не делать

- ✗ Не грубите и не спорьте устно без записи — отказ должен остаться на бумаге.
- ✗ Не передавайте коды из СМС и пароли ради «перехода в чат».
- ✗ Не подписывайте договор, где установка приложения — условие, не прочитав его.

КОДОВОЕ СЛОВО

ОБЯЗАННОСТЬ

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Без мессенджера отказываются обслуживать? Напишите в Telegram @labpravabot, кто требует — магазин, банк, УК, работодатель или школа — и что ответили письменно. Скажем, куда жаловаться в вашем случае.

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.