**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до** **проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до**

**Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг»**

**1. Мета**

Проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» (далі – проект акта) розроблено з метою врегулювання відносин, пов’язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них.

**2.** **Обґрунтування необхідності прийняття акта**

Відповідно до статті 6 Закону України «Про телекомунікації» (далі – Закон) основними принципами діяльності у сфері телекомунікацій є, зокрема, заохочення конкуренції в інтересах споживачів телекомунікаційних послуг, забезпечення доступу споживачів до інформації про порядок отримання та якість телекомунікаційних послуг.

Так, статтею 16 Закону визначено, що метою державного регулювання у сфері телекомунікацій є максимальне задоволення попиту споживачів на телекомунікаційні послуги, створення сприятливих організаційних та економічних умов для залучення інвестицій, збільшення обсягів послуг та підвищення їх якості, розвитку та модернізації телекомунікаційних мереж з урахуванням інтересів національної безпеки.

Згідно з статтею 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право, зокрема, на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).

Водночас, Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29.03.2017 № 217-р, передбачає, зокрема забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб’єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету, та усунення з ринку нечесних підприємницьких практик.

Проект акта розроблений у зв’язку з численними скаргами абонентів рухомого (мобільного) зв’язку (далі – РМЗ) на порушення прав споживачів при наданні контент-послуг, зокрема списання без їх відома коштів за контент-послуги, які вони не замовляли і не споживали.

Так, у 2016 році така частка становила 4,7 % від загальної кількості звернень щодо порушень при наданні послуг операторами РМЗ, то станом на 15.12.2020 цей показник становив біля 17%.

Але і ці цифри не відображають достатньо повну та реальну картину звернень/порушень. Як правило, абоненти спочатку звертаються зі скаргою до свого оператора, однак інформація про кількість таких скарг відсутня, а до державних органів за захистом своїх прав споживачі не звертаються, зокрема через те, що це потребує затрат часу на підготовку звернень і певних знань.

Крім того, відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012
№ 295 (далі – Правила), оплата за контент-послуги здійснюється шляхом списання оператором, провайдером телекомунікацій коштів з особового рахунка абонента. Однак, наявні значні недоліки правового регулювання порядку замовлення та надання вказаних послуг, встановленого Правилами, в тому числі через:

відсутність поняття «замовлення телекомунікаційної послуги»;

визначення поняття «згоди споживача», як волевиявлення, виражене споживачем у будь-який спосіб;

нечітке визначення умов та порядку замовлення, зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання.

Водночас, потребує уточнення поняття «контент-послуга» з метою її розмежування від телекомунікаційних послуг, що, в свою чергу, призводить до необхідності визначення «послуги доступу до контент-послуги» як телекомунікаційної послуги.

Крім того, Правила не узгоджуються з вимогами Закону «Про електронну комерцію» щодо порядку здійснення оферти та її акцепту споживачем.

Через такі недоліки 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.

Стаття 32 Закону 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 стосовно необґрунтованого списання коштів під виглядом оплати контент-послуг є майже неможливим у разі обслуговування у знеособленій формі. Наприклад, про це свідчить як судова практика (див. постанову Апеляційного суду Харківської області по справі № 645/30/17). При цьому майже кожен українець є абонентом РМЗ, і більше 90% абонентів обслуговуються саме у знеособленій формі. Тобто, відсутній дієвий захист прав споживачів.

Оцінити збитки споживачів досить складно, оскільки неможливо встановити частину оплачених контент-послуг, яка насправді не замовлялася споживачами.

Таким чином, проблема має значний масштаб і потребує вирішення саме у нормативно-правовій площині для захисту споживачів від необґрунтованого списання коштів за «надання» контент-послуг з боку операторів, що надають послуги телефонного зв’язку (місцевого, міжміського та міжнародного), РМЗ та доступу до глобальних телекомунікаційних послуг.

Крім того, відповідно до Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, Україна взяла на себе зобов’язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

**3.** **Основні положення проекту акта**

Механізмом вирішення вищезазначеної проблеми є внесення змін до Правил щодо:

введення уточненого поняття контент-послуги з метою їх розмежування від телекомунікаційних послуг;

визначення послуги доступу до контент-послуг як телекомунікаційної послуги;

надання послуги доступу до контент-послуг виключно на замовлення або за згодою споживача;

уточнення процесу замовлення послуги доступу до контент-послуг, що може здійснюватися за вибором споживача як в паперовій, так і електронній формі, з метою виключення можливості для оператора вважати бездіяльність абонента підставою для надання такої послуги;

надання споживачу мережі РМЗ послуги доступу до контент-послуг тільки при наявності коштів на його особовому рахунку або граничній сумі коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг;

удосконалення процесу інформування споживача про контент послуги та списані з його рахунку кошти.

**4. Правові аспекти**

Проект акта розроблено Мінцифри відповідно до Закону України «Про телекомунікації», Положення про Міністерство цифрової трансформації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856 «Питання Міністерства цифрової трансформації», та положень Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони.

**5. Фінансово-економічне обґрунтування**

Реалізація акта не потребує фінансування з державного чи місцевого бюджетів.

**6. Позиція заінтересованих сторін**

Проект акта потребує погодження з Міністерством фінансів України, Міністерством економіки України, Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації,Адміністрацією Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України, Антимонопольним комітетом України, Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Державною регуляторною службою України, Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини.

Проект акта оприлюднено на офіційному веб-сайті Мінцифри.

**7. Оцінка відповідності**

У проекті постанови наявні положення, що стосуються зобов’язань України у сфері європейської інтеграції.

У проекті акта відсутні положення, які стосуються прав та свобод, гарантованих Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод.

У проекті акта відсутні положення, які впливають на забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків. Громадська гендерно-правова експертиза не проводилась.

У проекті акта відсутні правила і процедури, які можуть містити ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов’язаних з корупцією. Громадська антикорупційна експертиза не проводилась.

У проекті акта відсутні положення, які створюють підстави для дискримінації. Громадська антидискримінаційна експертиза не проводилась.

Проект акта буде надіслано до Національного агентства з питань запобігання корупції для визначення необхідності проведення антикорупційної експертизи.

**8. Прогноз результатів**

Проект акта матиме вплив на ринкове середовище, забезпечення захисту прав та інтересів суб’єктів господарювання, громадян і держави, тому має ознаки регуляторного акта.

Проект акта не стосується питання розвитку регіонів, підвищення чи зниження спроможності територіальних громад, у зв’язку з цим вплив від реалізації акта на розвиток регіонів не очікується.

Проект акта не стосується питань збереження існуючих і створення нових робочих місць, підвищення рівня зайнятості населення, у зв’язку з цим вплив від реалізації акта на ринок праці, рівень зайнятості населення не очікується.

Проект акта не стосується питань покращення чи погіршення стану здоров’я населення або його окремих груп, у зв’язку з цим вплив від реалізації акта на громадське здоров’я не очікується.

Проект акта не стосується питань збільшення чи зменшення обсягу природних ресурсів, рівень забруднення атмосферного повітря, води, земель, зокрема забруднення утвореними відходами, у зв’язку з цим вплив від реалізації акта на екологію та навколишнє природне середовище не очікується.

Негативних факторів за предметом правового регулювання акта не передбачається.

Реалізація акта матиме вплив на інтереси заінтересованих сторін, який представлений у таблиці:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заінтересована сторона | Вплив реалізації акта на заінтересовану сторону | Пояснення очікуваного впливу |
| Держава | Зменшення кількості скарг, що стосуються надання контент-послуг | Прийняття проекту акта підвищить захист прав споживачів під час надання та отримання телекомунікаційних послуг. Реалізація норм запропонованого проекту акта створить умови для зменшення соціальної напруги. Забезпечить виконання Україною зобов’язання стосовно високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС, яке Україна взяла на себе підписавши Угоду про асоціацію з ЄС. |
| Суб’єкти господарювання,у тому числі суб’єкти малого підприємництва | Зменшення кількості невірно виставлених рахунків | Прийняття проекту акта впровадить єдиний підхід до надання контент-послуг, чим забезпечить умови підвищення якості надання телекомунікаційних послуг, забезпечить уникнення непорозуміння при наданні телекомунікаційних послуг. |
| Громадяни | Зменшення кількості скарг  | Прийняття проекту акта зменшить витрати споживачів за рахунок відсутності необхідності здійснювати оплату послуг, які споживач не замовляв. Створить умови для зменшення рівня шахрайства у сфері надання телекомунікаційних послуг. Забезпечить свідомий вибір контент-послуг споживачем за рахунок удосконалення процесу його інформування. |

**Віце-прем'єр-міністр України – Міністр**

**цифрової трансформації України Михайло ФЕДОРОВ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 року