

ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ СПИСАНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА УСЛУГИ ПО ПОДПИСКЕ СЕРВИСА «IVI» (ООО «ИВИ.РУ»)



В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора в Северо-Восточном административном округе г. Москвы участились обращения потребителей о списании денежных средств за услуги по подписке сервиса «IVI» (ООО «Иви.ру»). Исходя из содержания обращений следует, что граждане заключают абонентский договор с онлайн кинотеатром «IVI» по предложению «Попробовать 30 дней за 1 рубль». С последующего месяца происходит автоматическое списание денежных средств в размере 399 рублей. Так как граждане не ознакамливаются с «Пользовательским соглашением» при заключении договора, поступают обращения о необоснованном списании денежных средств за последующие месяцы и в связи с этим, разъясняем.

Исходя из норм ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), исполнитель услуг несет ответственность за нарушение прав потребителей, предусмотренную Законом или договором.

В соответствии со ст. 32 Закона и [п. 1 ст. 782 Гражданского Кодекса](#) Российской Федерации, **потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов**, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Абонентский договор работает по-другому: потребитель договаривается об услугах в течение определенного периода за фиксированную плату. Цена по абонентскому договору устанавливается за срок его действия, в течение которого абонент может получить обусловленное соглашением исполнение. Оплата может производиться как периодическими платежами (например, за каждый месяц), так и единовременно (обычно в виде предоплаты). **Даже если абонент ни разу не закажет товары, работы или услуги, то уплаченные по договору средства не возвращаются.**

В порядке информации сообщаем, что большинство сервисов и платформ предоставляют доступ к контенту после процедуры привязки банковской карты к зарегистрированному аккаунту, как правило, это означает **автоматическое списание** ежемесячной стоимости подписки.

Не забывайте **управлять своими подписками**. Большинство потребителей, приобретая доступ к нескольким сервисам, по истечении периода подписки (месяц, квартал, год) забывают об автоматическом списании денежных средств по окончании этого периода. Если позволяют настройки – воспользуйтесь возможностью **управления оплатой за выбранный сервис или контент в ручном (неавтоматическом) режиме**. В таком случае денежные средства не будут списаны с карты, если Вы перестали пользоваться сервисом и забыли о подписке.

Вместе с тем, специалистами территориального отдела был произведен осмотр сайта <https://www.ivi.ru/info/agreement>, пользовательское соглашение, размещенное в свободном доступе (далее пользовательское соглашение).

Так же был проведен осмотр страницы сайта «Как воспользоваться пробным периодом подписки Иви?» <https://www.ivi.ru/devices/samsungtv/trial> (далее сайт). Согласно информации с сайта, подписка Иви — это платная услуга, но новые пользователи могут воспользоваться пробным периодом — 14 дней за 1 Р. Вы можете сделать это с любого фильма, доступного по подписке, или в Профиле (пункт Подписка). В разделе «Управление подпиской» отобразится статус «Подписка активна» и срок её действия. По истечению пробного периода произойдет списание средств за следующий месяц подписки.

Согласно п. 11.2.5. пользовательского соглашения, подписка Иви – бессрочная Услуга, в рамках которой Администратор предоставляет Пользователю возможность Просмотра на Сервисе определенного Администратором количества единиц Видеоконтента без демонстрации рекламы в Медиаплеере. Количество Просмотров по Подписке Иви не ограничено.

В соответствии с п. 11.2.5.2 пользовательского соглашения, Пользователь разрешает Администратору каждый расчетный период (равный изначальному сроку заказа Услуги) взимать за Подписку Иви установленную Администратором на день оплаты периодическую абонентскую плату на условиях автоматического продления. Стандартный расчетный период (месяц Подписки Иви) равен 30 дням.

Пользователь вправе в любое время отказаться от продления Подписки Иви. **В случае отказа Пользователя от продления, Подписка Иви действует до окончания последнего оплаченного периода.** В соответствии с п. 2.4. Пользовательского соглашения, соглашение является публичной офертой в соответствии со ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ).

По общему правилу, закрепленному п. 2 ст. 1 ГК РФ, граждане (физические лица) и юридические лица свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договоров, а понуждение к заключению договора не допускается (п. 1 ст. 421 Гражданский Кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ)).

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека **не вправе в административном порядке обязать хозяйствующий субъект совершать какие-либо действия**, вытекающие из договорных отношений, поскольку указанными полномочиями наделены **исключительно судебные органы.**

Указанное означает, что в административном порядке **защита нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом.** При этом, применительно к рассматриваемой области правоотношений, несоблюдение по отношению к потребителям субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств - административной ответственности для них (в рамках Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) не порождает.