

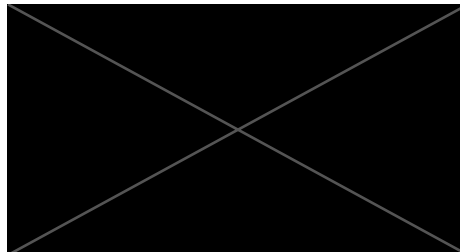
**МІНІСТЭРСТВА
АНТЫМАНАПОЛЬНАГА
РЭГУЛЯВАННЯ І ГАНДЛЮ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ**

вул. Кірава, 8, корп.1, 220030, г. Мінск
тэл. (+375 17) 270 90 82, факс (+375 17) 327 24 80
e-mail: mail@mart.gov.by
www.mart.gov.by

**МИНИСТЕРСТВО
АНТИМОНОПОЛЬНОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ И ТОРГОВЛИ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

ул. Кирова, 8, корп.1, 220030, г. Минск
тел. (+375 17) 270 90 82, факс (+375 17) 327 24 80
e-mail: mail@mart.gov.by
www.mart.gov.by

03.09.2026 № 10-68-8/3840эл
на № 10082600004383 от 03.08.2026



О подключении РУП «Белтелеком»
платных услуг

Министерство антимонопольного регулирования и торговли (далее – МАРТ) рассмотрело Ваше обращение о подключении РУП «Белтелеком» платных услуг, направлении заказных писем абонентам и информирует о следующем.

В силу подпункта 1.2 пункта 1 статьи 5 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель имеет **право на информацию** о товарах (работах, услугах).

Пунктом 1 статьи 7 Закона **установлена обязанность** изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя) своевременно **предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию** о предлагаемых товарах (работах, услугах). Перечень обязательной информации, доводимой до потребителя, конкретизирован в пункте 2 статьи 7 Закона.

Так, информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать, помимо прочего, **виды и особенности предлагаемых работ (услуг), цену и условия оплаты** товаров (работ, услуг), если эти условия отличаются от обычных условий оплаты соответствующих товаров.

В силу части первой пункта 9 статьи 7 Закона **информация о товарах (услугах) доводится** до сведения покупателей на белорусском и (или) русском языках в документах, прилагаемых к товарам (работам, услугам), на потребительской упаковке, этикетках или **иным способом**, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Согласно пунктам 1 и 3 статьи 19 Закона:

условия договора, **ограничивающие права потребителя** по сравнению с правами, установленными Законом и иным законодательством о защите прав потребителей, **считаются ничтожными;**

продавец (исполнитель) не вправе **без согласия потребителя предоставлять дополнительные работы (услуги), оказываемые за плату**. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они уже оплачены, – потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

При этом отмечаем, что Закон содержит общие требования в отношении всех услуг. В зависимости от вида оказываемых услуг (выполняемой работы, реализуемого товара) требования могут дополнительно регулироваться отраслевым законодательством.

Порядок оказания услуг электросвязи регулируется Законом Республики Беларусь от 19 июля 2007 г. № 45-З «Об электросвязи» и Правилами оказания услуг электросвязи, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 августа 2006 г. № 1055 (далее – Правила № 1055).

В силу части шестой пункта 9 Правил № 1055 оказание иных услуг электросвязи, кроме предусмотренных договором, может осуществляться после совершения абонентом действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 408 Гражданского кодекса. При этом **согласие абонента на оказание** (прекращение оказания) оператором электросвязи, поставщиком услуг электросвязи абоненту информационных услуг справочного и (или) развлекательного характера выражается одним из следующих способов:

проставление отметки в личном кабинете абонента на официальном сайте оператора электросвязи, поставщика услуг электросвязи в сети Интернет (мобильном приложении);

направление USSD-запроса или СМС-сообщения без использования аппаратно-программных средств, позволяющих автоматически формировать и направлять USSD-запросы или СМС-сообщения;

подача заявления в сервисном центре оператора, поставщика услуг электросвязи;

способ, указанный в части третьей пункта 11 Правил № 1055 (в случае заключения договора в виде электронного документа такой договор должен быть подписан сторонами, их уполномоченными представителями с применением электронной цифровой подписи, выработанной с использованием личного ключа, сертификат открытого ключа которого издан в Государственной системе управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь).

Государственным органом, осуществляющим регулирование в области электросвязи и контроль за соблюдением законодательства в данной сфере является Министерство связи и информатизации (далее – Минсвязи).

По обстоятельствам, указанным в Вашем обращении, МАРТ была запрошена информация у Минсвязи и РУП «Белтелеком», согласно которой:

отдельными филиалами РУП «Белтелеком» абонентам были направлены извещения о подключении дополнительных услуг с указанием названия и преимущества услуги, периода оказания услуги без взимания абонентской платы, стоимости услуги, порядка активации услуги и действий абонента в случае его отказа от предложения по подключению той или иной услуги;

специалистами офисов продаж РУП «Белтелеком» был произведен обзвон абонентов, которым были направлены вышеуказанные извещения. По итогам обзвона абонентам, которые не дали согласие на дальнейшее пользование услугой (после завершения промопериода), услуга была отключена;

в связи с тем, что тексты извещений содержали частично некорректную информацию, РУП «Белтелеком» проведена работа по устранению нарушений, приняты соответствующие меры реагирования к ответственным сотрудникам, проведено дополнительное обучение работников и разъяснение норм законодательства;

в настоящее время подключение дополнительных услуг абонентам в филиалах РУП «Белтелеком» осуществляется по двум основным каналам: посредством телемаркетинга с сохранением записи разговора, а также в рамках личного обращения абонентов в офисы продаж с подписанием бланков-заказа на подключение услуг;

информация о новых услугах и их стоимости, порядке их подключения и оплаты при предоставлении согласия абонента, порядке отказа от подключения в обязательном порядке доводится до абонентов специалистами по продаже услуг РУП «Белтелеком» при обслуживании в офисах продаж, при обзвоне в рамках телемаркетинга, рассылкой СМС-сообщений, при обращении абонентов через службу технической и консультационной поддержки по номеру 123, а также размещается на официальном сайте www.beltelecom.by.

Вместе с тем в ситуации, изложенной в Вашем обращении, когда РУП «Белтелеком» направлялись извещения, содержащие информацию о подключении платных подписок и дополнительных услуг без согласия абонентов (в случае отсутствия отказа), усматривается нарушение РУП «Белтелеком» пункта 3 статьи 19 Закона, части шестой пункта 9 Правил № 1055.

С учетом того, что исполнителем услуг (РУП «Белтелеком») в ходе проведения разбирательства проведена работа по устранению указанных нарушений и в настоящее время данные нарушения устранены, МАРТ направлены рекомендации РУП «Белтелеком», в которых обращено внимание на необходимость неукоснительного соблюдения законодательства о защите прав потребителей и Правил № 1055.

На основании изложенного **по первому, второму и третьему** вопросам Вашего обращения сообщаем следующее.

Нарушения пункта 3 статьи 19 Закона, части шестой пункта 9 Правил № 1055 РУП «Белтелеком» устранены. РУП «Белтелеком» проведена работа с абонентами, в адрес которых направлялись извещения о подключении платных услуг, приняты меры к прекращению подключения абонентам платных услуг на основании отсутствия отказа, по итогам обзвона произведено отключение услуги абонентам, не изъявившим желание на их получение.

По четвертому вопросу.

В период июнь-август 2026 г. извещения о подключении платных подписок и дополнительных услуг направлялись сотрудниками двух филиалов РУП «Белтелеком».

По пятому вопросу.

РУП «Белтелеком» проведена информационная, разъяснительная работа с сотрудниками по вопросам неукоснительного соблюдения норм законодательства и внутренних регламентов предприятия при подключении абонентам дополнительных услуг (в филиалы направлены письма, проведено совещание в режиме видеоконференцсвязи).

По шестому вопросу.

Главой 6 Закона Республики Беларусь от 12 декабря 2013 г. № 94-3 «О противодействии монополистической деятельности и развитии конкуренции» (далее – Закон № 94-3) предусмотрен порядок установления факта наличия (отсутствия) нарушения антимонопольного законодательства.

Пунктом 1 статьи 36 Закона № 94-3 определено, что факт наличия (отсутствия) нарушения антимонопольного законодательства устанавливается на основании:

документов, сведений, иных доказательств, указывающих на наличие признаков нарушения антимонопольного законодательства (далее – доказательства), поступающих из государственных органов;

заявлений о нарушении;

доказательств, полученных в рамках осуществления антимонопольным органом установленных законодательством полномочий;

доказательств, полученных из сообщений в средствах массовой информации.

Таким образом, информируем, что в случае, если усматриваются признаки нарушения антимонопольного законодательства, Вы вправе

для оценки соответствующих действий обратиться в антимонопольный орган с заявлением о нарушении в порядке, установленном статьей 38 Закона № 94-3.

Справочно:

Согласно пункту 1 статьи 38 Закона № 94-3 заявление о нарушении должно содержать:

сведения о заявителе (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и адрес места жительства (места пребывания) – для физического лица, наименование и место нахождения – для юридического лица);

сведения о государственной регистрации, информацию об основных видах деятельности, изготавливаемых (производимых) и (или) реализуемых товарах, географических границах деятельности (для заявителя – индивидуального предпринимателя, юридического лица);

имеющиеся у заявителя сведения о лице, в отношении которого подано заявление о нарушении (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и адрес места жительства (места пребывания) – для физического лица, наименование и место нахождения – для юридического лица);

описание признаков нарушения антимонопольного законодательства;

*существо требований, с которыми обращается заявитель;
перечень прилагаемых доказательств (при их наличии).*

В случае невозможности представления доказательств указываются причина невозможности их представления, а также предполагаемое лицо, у которого такие доказательства могут быть получены. Доказательства, прилагаемые к заявлению о нарушении, должны быть достоверными. Прилагаемые в качестве доказательств документы должны представлять собой оригиналы или копии оригиналов, заверенные подписью руководителя юридического лица (уполномоченного лица) или подписью физического лица (уполномоченного лица) (пункты 2 – 4 статьи 38 Закона № 94-3).

По седьмому вопросу.

В связи с тем, что специалистами РУП «Белтелеком» был произведен обзвон всех абонентов, которым направлялись извещения о подключении дополнительных услуг, действия, связанные с отказом от подключения дополнительной платной услуги, абонентами не производились.

По восьмому вопросу.

Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать, помимо прочего, виды и особенности предлагаемых работ (услуг), **цену и условия оплаты** товаров (работ, услуг).

Законом не определен способ указания стоимости услуги – за один день или за полный месяц.

Настоящий ответ может быть обжалован в порядке, предусмотренном статьей 20 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Заместитель Министра

С.И.Короткевич