

УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ
АНО ВО «Гуманитарный университет»

Кейс 5: «Споры по платным сервисам»

Название команды: «НЕЙРОФИНГРАМ»

Такиев Батыр Ишмуратович mr.batr@gmail.com

Давиденко Августа Александровна davidenko.avgusta@mail.ru

Шевчук Андрей Юрьевич shevchuk_andrey2@mail.ru

Преподаватель- тренер:

Маракулин Александр Юрьевич alurma@yandex.ru

Основное место работы: АНО ВО «Гуманитарный университет»

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность

Актуальность темы кейса обусловлена тем, что операторы, сами того не подозревая, осуществляют мошеннические действия при оказании платных услуг абонентам. В 2014 году была введена поправка в ФЗ №126-ФЗ «О связи», обязывающая операторов создавать дополнительный счёт. С данного счёта производится списание средств за, оказанные оператором, развлекательные или информационные услуги абоненту. В ходе проверки операторов на исполнительность данной поправки, было выявлено, что они не склонны делать доступной возможность регистрации контентного счёта.

В связи с этим, поиск путей решения споров, связанных с платными сервисами, является актуальным.

Экономический анализ проблемы

В кейсе рассматривается ситуация подключения абонента сотовой сети к платному сервису без его согласия. После обращения абонента к оператору с претензией, последний согласился вернуть денежные средства, списанные со счёта за последний месяц. В просьбе вернуть средства за предыдущий месяц, клиент получил отказ.

В рамках законодательства Российской Федерации, в случае подключения абонента к контент услугам без его согласия, нарушается ряд федеральных законов, таких как: ФЗ №126-ФЗ «О связи», ФЗ №2300-1 «О защите прав потребителей», ФЗ № 38 «О рекламе». В таком случае абонент в праве обратиться к оператору с просьбой о возврате списанных средств, а также обратиться в суд, если оператор не удовлетворил просьбу абонента.

Как правило, в судебной практике по подобным заявлениям решение принимается в пользу абонента, и оператор выплачивает суммы, указанные в заявлении или же обозначенные решением суда. В случае принятия судебного решения в пользу оператора, он может вернуть часть суммы абоненту. Примером может служить дело №11-154/2018¹ от 11 июля 2018 г. в Ленинском районном суде г. Смоленск. Лосев И. В. обратился в суд с иском к ПАО «МТС», по которому исковые требования были удовлетворены частично, но МТС в целях лояльности к клиенту вернул на его счет 2997 рублей 90 копеек. Исходя из этого, можно предположить, что оператор не заинтересован в осуществлении мошеннических действий по отношению к своим абонентам, в связи с риском потери клиентов и снижения конкурентоспособности.

¹ И.Б.Суркова, В.С.Трушина “Комплект аннотированных материалов для участников Олимпиады по финансовой грамотности 2018/2019” с.241 - <https://fingramota.econ.msu.ru/sys/raw.php?o=5605&p=attachment>

Чтобы ответить на вопрос кейса, необходимо найти такой путь решения проблемы, который позволит снизить противоречия между оператором и абонентом в вопросе оказания платных контент-услуг.

Также необходимо найти причины возникновения данной ситуации и изучить механизм реализации подключения абонентов к платным контент-услугам.

Предложение платных услуг абонентам сотовой связи осуществляется за счёт рассылки информации о возможных контент-услугах, поступающих на номер абонента с короткого номера. Возникает вопрос, кто является действительным источником рассылки SMS с предложением развлекательной или информационной услуги. Чтобы ответить на него ниже рассмотрен механизм взаимодействия участников процесса оказания контент-услуг.

На рисунке 1 представлена схема реализации контент-услуг абонентам сотовой связи. В которой под агрегатором понимается крупный контент-провайдер, являющейся пользователем коротких номеров оператора и предоставляющей их в пользование мелким контент-провайдерам. Мелкий контент-провайдер и партнёр создают и реализуют контент-услугу посредством короткого номера. Мелкий контент-провайдер имеет возможность создавать контент-услугу и предоставлять в пользование короткие номера. Партнёр только создаёт и реализует контент-услугу.

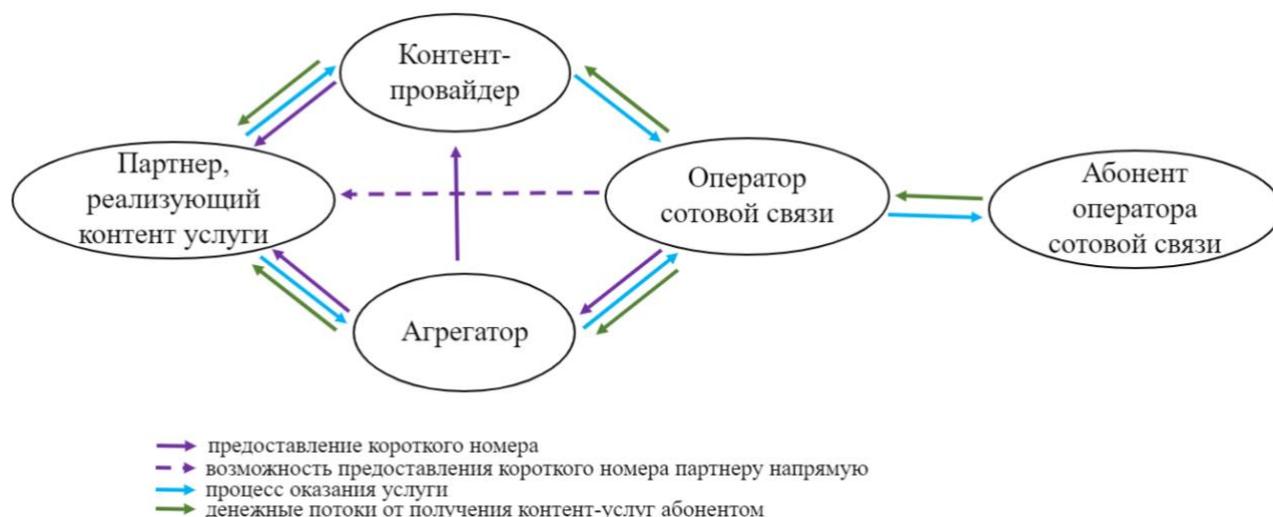


Рис.1². Схема реализации контент-услуг абонентам сотовой связи.

Таким образом, исходя из данных рисунка, оператор предоставляет в пользование короткие номера агрегатору и контент-провайдеру, которые, в свою очередь,

² Рисунок составлен лично авторами на основе данных <http://bio.fizteh.ru/student/spravochnik/usligi-po-korotkim-nomeram.html>

предоставляют данные номера своим партнерам, использующим их для реализации контент услуг абонентам сотовой сети. Среди мелких контент-провайдеров, реализующих контент-услуги, присутствуют как порядочные (реализующие свою деятельность в рамках закона), так и непорядочные, мошеннические (осуществляющие несанкционированные способы получения прибыли, путём обмана абонента).

Из данного механизма следует, что оператор не может напрямую контролировать направленность использования предоставленных коротких номеров. При предоставлении номеров агрегатору или контент-провайдеру в пользование, оператор не может отследить какого рода услуги партнёр предлагает абонентам сотовой связи и каким образом оказывает их. Контроль деятельности реализаторов контент-услуг осложняет федеральный закон №98 – ФЗ «О коммерческой тайне». Он позволяет сохранить в тайне клиентскую базу предпринимателя. Если бы оператор владел клиентской базой контент провайдера, то мог бы осуществлять мониторинг за предоставленными им в пользование короткими номерами.

Таким образом, оператор не может повлиять напрямую на мошенническую деятельность партнёров, осуществляющих несанкционированную реализацию контент-услуг.

Несмотря на то, что оператор получает проценты от предоставления в пользование коротких номеров, он несёт ущерб в виде издержек, возникающих в случае жалоб абонентов на подключенные контент-услуги.

Исходя из этого, принятие ФЗ N 263437-6 «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи»», регулирующего процесс оказания контент-услуг операторами, оказалось неэффективным. Поскольку мошенничество осуществляют мелкие контент-провайдеры, а не оператор. Также в федеральном законе не указана форма информирования абонентов об услуге, которую им предлагает контент-провайдер. После принятия закона, в 2014 году снизились доходы контент-провайдеров, которые в первом квартале потеряли 15 % выручки по сравнению с предыдущим кварталом³.

Для поиска путей решения проблемы необходимо определить стейкхолдеров, их интересы и противоречия, а также оценить уже существующие методы борьбы с SMS мошенничеством.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Стейкхолдеры их интересы и противоречия

³ Дарья Тросникова, Олег Сальмонов «Борьба с мобильным мошенничеством подорвала доходы операторов от контента» -<https://www.vedomosti.ru/business/articles/2014/08/13/operatory-poboroli-kontent>

В решении поставленной проблемы заинтересованными лицами являются: регулятор (государство), оператор, абонент, контент-провайдер (порядочный).

В таблице 1.1. рассмотрены интересы стейкхолдеров и их противоречия.

Интересы стейкхолдеров и их противоречия

Таблица 1.1

Стейкхолдер	Интересы	Противоречия
Регулятор (государство)	-минимизация рисков мошенничества в секторе телекоммуникационны х услуг и, как следствие, снижение затрат на урегулирование споров (конфликтов) в данном секторе	Регулятор- оператор. Противоречие между ними возникает из-за повышения налогов и принимаемых законодательных актов, которые имеют антитеррористическую направленность. Речь идет о федеральном законе от 6 июля 2016 г. № 374-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О противодействии терроризму» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части установления дополнительных мер противодействия терроризму и обеспечения общественной безопасности», который обязывает операторов хранить данные абонентов в течении 3 лет, что значительно увеличивает издержки для осуществления деятельности. Регулятор- абонент. Из-за, обозначенного выше, ФЗ № 374 и повышенных налогов происходит увеличение цен на тарифы, что сказывается на расходах абонентов для оплаты услуг оператора.

Оператор	-максимизация прибыли, лояльность клиентов, повышение конкурентоспособности на рынке телекоммуникационных услуг	Оператор-абонент. Недовольство абонента, в связи с подключением его к платным сервисам без его запроса.
Абонент	-получение качественного продукта по минимальной цене и с минимальными транзакционными издержками	Абонент-оператор. Противоречие возникает из-за противоположных интересов. Оператор для максимизации прибыли повышает цены на свои услуги для абонентов, последний из которых практически не может на это повлиять.
Контент-провайдер (порядочный)	-максимизация прибыли, увеличение клиентской базы контент-услуг	Оператор-контент-провайдер. В связи с мошенничеством в сфере оказания контент-услуг, оператор создаёт услугу, блокирующую все возможные SMS сообщения, поступающие с коротких номеров. Как следствие, порядочный контент-провайдер теряет потенциальных клиентов, поскольку последние, пострадавшие от SMS мошенничества, ограничивают контакт с контент-провайдерами.

Исходя из данных таблицы 1, можно заключить, что мошеннические операции контент-провайдеров наносят ущерб всем заинтересованным лицам. Государству в виде затрат на урегулирование конфликтов, судебные расходы, а также снижение репутации в глазах граждан страны. Оператору в виде затрат на судебное урегулирование конфликтов и возмещение ущерба пострадавшим абонентам и также снижение репутации в глазах клиентов-абонентов. Абоненту в виде похищенных сумм и морального ущерба. Порядочным контент-провайдерам в виде потери потенциальных клиентов их услуг.

Таким образом, решение проблемы возможно только при комплексном подходе и участии в решении всех заинтересованных сторон.

Для поиска путей решения поставленной проблемы необходимо оценить существующие методы по борьбе с SMS мошенничеством в сфере контент-услуг.

В таблице 2 рассмотрены существующие методы борьбы с SMS мошенничеством, их сущность, плюсы и минусы (см. Приложение 1).

Исходя из данных таблицы 2, можно констатировать, что существующие методы борьбы с мошенничеством в сфере контент-услуг не эффективны в решении поставленной проблемы. Основной недоработкой всех методов, обозначенных в таблице, является их не публичность. Абоненты не информированы о существовании соответствующих услуг оператора, о положениях ФЗ «О связи», о своих правах и т.д. Также, обозначенные методы могли бы быть эффективны для активных пользователей сотовой сети и Интернета. Неактивные пользователи, к которым относятся пожилые люди, люди с ограниченными способностями и другие, как правило, не способны самостоятельно взаимодействовать с операторами и заниматься поиском необходимой информации для своей защиты от мошеннических действий неправомерных контент-провайдеров.

Таким образом, усовершенствование существующих методов борьбы с SMS мошенничеством является одним из направлений решения проблемы.

В таблице 3 представлены предложения по совершенствованию уже существующих методов борьбы с SMS мошенничеством контент-провайдеров.

Совершенствование методов борьбы с SMS мошенничеством

Таблица 3

Метод	Предложения по совершенствованию	Предполагаемый эффект
Услуги, предоставляемые операторами и мобильное приложение «чёрный список»	Обязать операторов информировать абонентов о существовании данных услуг, путём отправки им SMS с описанием и тарифом данных услуг, а также с информацией о видах SMS мошенничества и способах защиты от них.	Повышение уровня осведомлённости абонентов и, как следствие, повышение их защищённости, в случае подключения данных услуг.
Государственное регулирование ФЗ «О связи»	Обеспечение контроля и мониторинга за исполнением положений ФЗ операторами. ⁴	Снижение уровня мошеннических операций, в связи с соблюдением положений ФЗ «О связи» операторами.

⁴ не все операторы ведут свою деятельность в соответствии с ФЗ «О связи», что существенно затрудняет процесс снижения уровня мошенничества в сфере оказания контент-услуг.

	<p>Внесение поправок в ФЗ: все контент-услуги, в том числе брендированные, оплачиваются абонентом за счёт списания денежных средств с контент-счета (специального счёта).</p>	<p>Внесение поправки запретит контент-провайдерам, осуществляющим свою деятельность под брендом оператора, взимать плату за оказанную услугу с основного счета абонента. Таким образом, контент-услуги будут оказываться только заинтересованным абонентам.</p>
--	---	---

Ещё одним направлением решения поставленной проблемы, является создание специальной SIM-карты⁵, учитывающей ограниченные возможности неактивного (в сотовой и интернет сети) слоя населения:

-SIM-карта «Специальная». Возможности связи с помощью данной SIM-карты ограничиваются узким профилем действий (звонки, SMS). Также изначально подключено ограничение входящих SMS сообщений (блокировка SMS с коротких номеров) и входящих звонков⁶ с неизвестного номера. Функция ограничения входящих звонков предусмотрена для защиты абонента от мошеннических действий в виде звонков. При этом, абонент сможет получать SMS сообщения, отправленные с обычных номеров. Таким образом, в случае необходимости 3-го лица связаться с данным абонентом, 3-е лицо может отправить SMS сообщение для связи с абонентом.

Третьим направлением могло бы быть обязательство раскрытия информации о направленности использования коротких номеров контент-провайдерами, арендовавшими данные номера у оператора (см.рис.1.). В таком случае, оператор мог бы отслеживать направленность использования его коротких номеров и частично контролировать деятельность мелких контент-провайдеров. Но данная мера не только нарушает ФЗ «О коммерческой тайне», но и ставит мелких контент-провайдеров в слабое положение. Если оператор будет знать клиентов мелких контент-провайдеров, то сможет давать им в аренду свои короткие номера напрямую, минуя посредника в виде агрегатора или крупного контент-провайдера.

⁵ Именно SIM-карты, а не тарифа. Для исключения возможности оператора продавать удобные для него тарифы.

⁶ Для защиты от мошеннических действий в виде звонков. При этом абонент сможет получать SMS сообщения, отправленные с обычных номеров. Таким образом, в случае необходимости 3-го лица связаться с данным абонентом, 3-е лицо может отправить SMS сообщение для связи с абонентом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Оптимальное решение и ответ на вопросы кейса

Оптимальным решением является комплексный подход, состоящий из участия в решении абонента, оператора и государства:

1) Абоненту необходимо знать свои права и быть ознакомленным с положениями ФЗ «О связи», ФЗ «О защите прав потребителей» и интересоваться услугами операторов, направленных на защиту абонентов от SMS мошенничества;

2) Оператору необходимо информировать абонентов о существовании услуг, направленных на защиту абонентов от мошенничества, путём отправки им SMS с описанием и тарифом данных услуг, а также с информацией о видах SMS мошенничества и способах защиты от них. Осведомлять абонента о возможности открытия контент-счёта. Создать специальные SIM-карты для неактивного (в сотовой и интернет сети) слоя населения;

3) Государству необходимо осуществить контроль за исполнением положений ФЗ и внести в него поправки, обязывающие контент-провайдеров, осуществляющих свою деятельность под брендом оператора (в том числе и контент-провайдера в лице оператора) взимать плату за оказанные услуги только со специального контент-счёта. А также, рассмотреть проект об обязательном контент-счёте, создаваемом абоненту при заключении договора об оказании услуг с оператором. В таком случае, все контент-провайдеры оказывающие услуги любому абоненту, будут вести расчёты с контент-номером абонента. Данный проект может сказаться на росте издержек операторов, поскольку увеличиться нагрузка, связанная с ведением второго контентного-счёта абонента. Но при этом, снизятся расходы, связанные с возмещением ущерба, пострадавшим от мошенничества.

Как было отмечено выше, решение поставленной проблемы требует комплексного подхода и участия в решении всех заинтересованных сторон. Принимать Федеральные Законы, ограничивающие деятельность или обязующие выполнять те или иные требования можно бесконечно, но все эти меры и затраты на их разработку и реализацию не будут иметь положительного эффекта, если служба контроля и мониторинга за исполнением закона не будет осуществлять свою деятельность должным образом. Большая часть возникающих проблем в обществе, в том числе и обозначенная в кейсе, связана с необразованностью или неосведомлённостью людей. Решать все социальные проблемы необходимо на макроуровне, начиная со школьного образования и образования ВУЗов, с воспитания в людях моральных, нравственных и этических ценностей. Если бы каждый

гражданин качественно и добросовестно выполнял свою работу, большинство проблем в социальной, а значит и экономической системе не имело бы место быть.

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

1. Конституция (Основной Закон) Российской Федерации: [Принята общенародным голосованием в 1993г.] // Российская газета. – 1993. – № 248
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. №126-ФЗ «О связи» // Собрание законодательства Российской Федерации от 2003 г., N 28, ст. 2895
3. Федеральный закон от 3 февраля 2014 г. №9-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» // Собрание законодательства Российской Федерации от 2014 г., N 8, ст. 1023
4. Федеральный закон от 6 июля 2016 г. № 374-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О противодействии терроризму» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части установления дополнительных мер противодействия терроризму и обеспечения общественной безопасности» // «Российская газета» от 8.7.2016 г.
5. Федеральный закон от 6 июля 2016 г. № 375-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации в части установления дополнительных мер противодействия терроризму и обеспечения общественной безопасности» // «Российская газета» от 8.7.2016 г.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ

6. И.Б.Суркова, В.С.Трушина «Комплект аннотированных материалов для участников Олимпиады по финансовой грамотности 2018/2019» с.241 - <https://fingramota.econ.msu.ru/sys/raw.php?o=5605&p=attachment>
7. <http://bio.fizteh.ru/student/spravochnik/usligi-po-korotkim-nomeram.html>
8. Дарья Тросникова, Олег Сальмонов «Борьба с мобильным мошенничеством подорвала доходы операторов от контента» - <https://www.vedomosti.ru/business/articles/2014/08/13/operatory-poboroli-kontent>
9. Услуга МТС «Запрет SMS контента» - <https://moskva.mts.ru/business/mobilnaya-svyaz/korporativnie-tarifi-i-opcii/vse-opcii/zapret-kontenta>
10. Услуга Мегафон «Запрет платных контентных коротких номеров» - https://moscow.megafon.ru/services/other/content/zapret_platnyh_nomerov/zapret_platnyh_kontentnyh_korotk.html

11. Услуга Билайн «Сервисы контент-провайдеров» -
[https://ufa.beeline.ru/customers/products/mobile/services/details/uslugi-na-korotkikh-
nomerakh/](https://ufa.beeline.ru/customers/products/mobile/services/details/uslugi-na-korotkikh-
nomerakh/)
12. Услуга Билайн «Запрет контента (чёрно-белые списки)» -
<https://ufa.beeline.ru/customers/products/mobile/services/details/cherno-belye-spiski/>
13. Мобильное приложение «Чёрный список» -
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vladlee.easyblacklist&hl=ru>

Приложение 1

Методы борьбы с SMS мошенничеством в сфере контент услуг

Таблица 2

Существующие методы борьбы с мошенничеством	Описание, суть метода	Плюсы	Минусы
Услуги, предоставляемые операторами:			
«Запрет SMS-контента», «Запрет голосового контента» ⁷ от МТС.	Блокирует возможность использования контентных SMS- и MMS-сервисов по коротким номерам. Блокирует исходящую связь по коротким информационным и развлекательным голосовым номерам.	Подключить и отключить услугу можно любым удобным способом (SMS комбинация, звонок оператору, контакт с сотрудником отделения оператора и др.)	Стоимость в сутки составляет 2 рубля за два тарифа. Данный тариф не рекламируется, следовательно, абоненты не осведомлены о возможности подключения данной услуги.
«Запрет платных контентных коротких номеров» ⁸ от Мегафона.	Блокирует платные развлекательные SMS, команды, голосовые сервисы контент-провайдеров.	Стоимость подключения и абонентская плата составляет 0 рублей.	Неосведомленность абонентов о существовании данного тарифа. Блокирует все SMS с короткого номера, даже те, которые могли бы быть интересны абоненту.
«Сервисы контент-провайдеров» от Билайна ⁹ . Аналогом услуг МТС и Мегафона был «Запрет контента», но Билайн закрыл его 31 июля 2014 года и ввел «Сервисы	Для защиты от несанкционированных списаний за, предоставляемые Контент-Провайдерами, контент-услуги по короткому номеру, «Билайн» информирует абонента о стоимости услуги до заказа сервиса. Для получения информации о контент-	Стоимость подключения и абонентская плата составляет 0 рублей.	Данная услуга не решает проблему мошенничества, так как она только информирует о стоимости развлекательной или информационной услуги.

⁷Услуга МТС «Запрет SMS контента» – <https://moskva.mts.ru/business/mobilnaya-svyaz/korporativnie-tarifi-i-opcii/vse-opcii/zapret-kontenta>

⁸Услуга Мегафон «Запрет платных контентных коротких номеров» – https://moscow.megafon.ru/services/other/content/zapret_platnyh_nomerov/zapret_platnyh_kontentnyh_korotk.html

⁹Услуга Билайн «Сервисы контент-провайдеров» – <https://ufa.beeline.ru/customers/products/mobile/services/details/uslugi-na-korotkikh-nomerakh/>

контент-провайдеров» ¹⁰ .	услуге необходимо отправить на номер услуги SMS-сообщение с символом «?».		
Создание второго счета для контент-услуг от МТС, Мегафона и Билайна.	Списание денежных средств за пользование контент-услугой абонентом будет осуществляться со специального контентного счёта. То есть, при нулевом балансе контент-услуга не может быть оказана абоненту без его согласия.	Возможность абонента выбирать интересующие его контент-услуги. За открытие специального счёта плата не взимается.	Для открытия данного счета необходимо затратить абоненту большое количество времени. Неосведомленность потребителей о такой услуге, так как она не рекламируется.
Прочие услуги:			
Мобильное приложение «Черный список» ¹¹ .	Позволяет добавлять в черный список номера, которые не желательны для абонента.	Приложение абсолютно бесплатно, позволяет получать информационные и развлекательные услуги, которые необходимы для абонента. Довольно простое в использовании.	Для скачивания приложения необходим доступ к интернету. Не все абоненты могут позволить скачивание такого приложения, из-за технических возможностей своих телефонов.
Государственное регулирование:			
Федеральный закон №126-ФЗ «О связи», в том числе проект ФЗ N 263437-6 «О внесении изменений в ФЗ «О связи».	Федеральный закон «О связи» регулирует взаимоотношения между участниками телекоммуникационного сектора. В 2014 году был разработан проект о внесении поправок в ФЗ «О связи», в целях противодействия мошенническим действиям в сфере оказания контент-услуг.	Позволяет абоненту, в случае понесённого ущерба от мошеннических действий, обратиться в суд и отстаивать свои права, основываясь на положениях ФЗ.	Изменения в законе «О связи» относятся только к услугам сторонних контент-провайдеров. Брендированные услуги, предоставляемые контент-провайдерами, которые смогли получить согласие оператора или

¹⁰Услуга Билайн «Запрет контента (чёрно-белые списки)» – <https://ufa.beeline.ru/customers/products/mobile/services/details/cherno-belye-spiski/>

¹¹ Мобильное приложение «Черный список» <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vladlee.easyblacklist&hl=ru>

	<p>Суть проекта: обязать оператора создавать дополнительный (специальный) счет для оплаты контент-услуг, осуществлять информирование абонентов о специфике и стоимости услуги, и др.</p>	<p>Проект о внесении поправок в ФЗ способствовал появлению новой услуги операторов связи (возможность открыть специальный счёт), которая потенциально способна снизить уровень SMS мошенничества.</p>	<p>выиграли тендер, получают доступ к основному счету абонента. Даже при нулевом балансе контентного счета, контент-провайдеры (непорядочные) под брендом оператора могут взимать денежные средства с основного счета. Данный закон позволяет защищать свои права в суде, но не все потребители готовы или способны обращаться в суд при возникновении подобных ситуаций.</p>
--	--	---	---