

Тема: «О защите прав потребителей в сфере услуг связи»

В Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области в течение 1 квартала 2018 года с жалобами на действия операторов связи поступило 105 обращений, из них письменных 95.

В основном претензии граждан связаны с необоснованным списанием денежных средств за предоставление контента без согласия потребителя.

В связи с чем, Управление информирует, что согласно п. 34.1 ст. 2 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» (далее – ФЗ «О связи»), контентные услуги - вид услуг связи, которые технологически неразрывно связаны с услугами подвижной радиотелефонной связи и направлены на повышение их потребительской ценности (в том числе услуги по предоставлению абонентам возможности получать на пользовательское (оконечное) оборудование в сетях связи справочную, развлекательную и (или) иную дополнительно оплачиваемую информацию, участвовать в голосовании, играх, конкурсах и аналогичных мероприятиях). Стоимость их оказания оплачивается абонентом оператору связи, с которым у абонента заключен договор об оказании услуг связи.

Контентные услуги осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, **однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление** на получение данных услуг.

До получения согласия абонента об оказании контентных услуг оператор связи должен предоставить абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг (п. 5 ст. 44 ФЗ «О связи»).

Оператор связи вправе предоставить абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенном оператором связи (в том числе, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") возможность: получать информацию об услугах телефонной связи и состоянии расчетов за них, а также иную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи в соответствии с договором; заказывать детализацию счета; изменять состав оказываемых услуг телефонной связи, тарифных планов, иных условий договора; совершать иные действия, связанные с оказанием услуг телефонной связи.

Основанием для выставления счета абоненту и (или) пользователю за предоставленные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования оператора связи, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

Согласно п. 3 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от оператора связи возврата уплаченной суммы, а также возмещения причиненных убытков, компенсации морального вреда.

В соответствии со ст.55 ФЗ «О связи», пользователь услугами связи вправе обжаловать действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи. До обращения в суд, потребитель обязан обратиться к оператору связи с соответствующей претензией, которая подлежит регистрации оператором связи не

позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, и рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации. Результаты рассмотрения претензии направляются потребителю в форме документа на бумажном носителе или электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

При отклонении оператором связи претензии либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, потребитель может обратиться в Управление с просьбой об оказании практической помощи в области судебной защиты прав потребителей (в соответствии с полномочиями, закрепленными п. 7 ч.4 ст. 40, ч.5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей»), с приложением документов, обосновывающих его доводы.