

Отдел Управления Роспотребнадзора в САО разъясняет...

17.03.2015

На сегодняшний день услуги связи прочно занимают место в структуре ежедневного потребления наравне с продуктами питания, предметами первой необходимости, жилищно-коммунальными и медицинскими услугами.

Многообразие услуг, тарифных опций, их относительно низкая стоимость позволяет любому потребителю формировать индивидуальный набор необходимых услуг и пользоваться ими практически в неограниченных объемах. Ни одна сфера потребительских правоотношений не может сравниться со сферой связи в плане многообразия, динамизма, широкого распространения и доступности, что делает ее исключительно сложной с точки зрения правового регулирования и правоприменения.

В настоящее время предоставление услуг подвижной связи регулируется нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг телефонной связи (утв. постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. N 1342), Правилами оказания телематических услуг связи (утв. постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. N 785).

В связи с этим напоминаем потребителям, что государство наделило потребителей определенными правами и установило ответственность хозяйствующих субъектов за нарушения этих прав.

Статьями 9 и 10 Закона «О защите прав потребителей» определены обязательные требования к информации об исполнителе (в данном случае об операторе связи) и об услугах в целях обеспечения возможности их правильного выбора. При этом Законом установлено, что данная информация должна быть достоверной, должна предоставляться в наглядной форме, на русском языке.

В соответствии с названными статьями оператор обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место его нахождения (юридический адрес) и режим его работы. Оператор обязан размещать указанную информацию на вывеске в местах заключения договоров.

Данный вид деятельности, осуществляемый оператором, подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности исполнителя, номере лицензии, сроках действия указанных лицензии, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензии.

Обращаем Ваше внимание, что официальные сайты операторов подвижной связи зарегистрированы как средства массовой информации. В связи с этим информирование потребителей на сайте приравнивается как доведение информации до всех потребителей.

В соответствии с Правилами оказания услуг телефонной связи услуги подвижной связи оказываются на основании возмездных договоров. Договор оказания услуг подвижной связи, заключаемый с гражданами, является публичным, что устанавливает обязанность заключить договор с каждым обратившимся к нему потребителем при наличии технической возможности.

Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах и подписывается сторонами. Подпись лица, уполномоченного оператором связи на заключение договора, должна быть заверена печатью оператора связи или организации, уполномоченной оператором связи на заключение договора от его имени. Прежде чем заключать договор и оплачивать услуги пользуйтесь своим правом на получение информации. Если оператор или уполномоченное третье лицо не предоставляют Вам какой-либо затребованной Вами информации, то есть повод задуматься, стоит ли заключать договор.

Тарифы на услуги подвижной связи могут устанавливаться в виде тарифов (тарифных планов) на отдельные услуги подвижной связи или наборы услуг подвижной связи.

Расчетный период по оказываемым услугам подвижной оператор связи устанавливает самостоятельно. Этот период не должен превышать 1 месяц.

Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа.

При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента.

ВНИМАНИЕ! Если Вы дали согласие на предоставление Вам услуг в кредит и Вы после исчерпания денежных средств, внесенных Вами в качестве авансового платежа, продолжаете пользоваться услугами, то у Вас образуется задолженность перед оператором, которую Вы обязаны оплатить.

В соответствии с Правилами оказания услуг телефонной связи изменение договора оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются оператором связи. Все действия, совершенные после идентификации, считаются совершенными абонентом.

В связи с этим, изучите условия оператора, которые являются неотъемлемой частью договора. К конклюдентным действиям может относиться и Ваше молчание на предложение оператора о предоставлении Вам услуги в пределах определенной суммы после исчерпания Ваших денежных средств, внесенных авансом.

□

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Москве в САО

