

В Управление Роспотребнадзора часто поступают обращения, связанные с неправомерным, на взгляд потребителей, списанием денежных средств со счетов абонентов сотовой связи различных телекоммуникационных компаний. Однако, при рассмотрении обращений граждан и проведении административных процедур выясняется, что абонент самостоятельно подключает платные дополнительные услуги, так называемые контент-услуги. Такие услуги зачастую весьма грамотно завуалированы их провайдерами, использующими рекламные уловки.

Контент-услуги. Что это такое?

Контент – это информационно значимое наполнение Интернета – тексты, графика мультимедиа. Существенными параметрами контента являются его объем, актуальность и релевантность (смысловое соответствие между информационным запросом и полученным сообщением). Получение абонентом услуги контента происходит отправлением запроса (SMS сообщения) на короткий номер оператора.

Технически это происходит оказанием дополнительных голосовых и неголосовых услуг сотовых операторов, которые, как правило сотрудничают посредством заключения договоров с сервис- и контент-провайдерами (федеральными и региональными).

Как правило, при заключении договора с оператором мобильной связи мы не обращаем внимания, что в договоре содержится пункт о возможности подключения дополнительных платных услуг самостоятельно через короткие сервисные номера оператора связи. Чтобы подключить дополнительную услугу необязательно идти к оператору связи с письменным соглашением, можно отправить USSD-запрос или SMS-сообщение. И это не противоречит действующему законодательству, в том числе Правилам оказания услуг подвижной связи.

Рекомендуем потребителям быть внимательными при пользовании короткими номерами.

Каковы самые типичные ситуации?

Нередко с экранов телевизоров предлагается позвонить по короткому номеру или послать SMS, чтобы получить на ваш мобильный телефон музыку или картинку. А внизу обычно мелкими буквами написана цена, а также фраза, например: «подробности на сайте www.***.ru». То есть, сразу имеет место нарушение — отсутствует возможность бесплатного доступа к информации. Человек вынужден покупать «кота в мешке».

В большинстве случаев вы не сможете ни заранее прослушать мелодию, ни просмотреть картинку. То есть, у вас нет возможности ознакомиться с товаром. Если же вам не понравится итоговый вид товара, у Вас возникнут проблемы с возвратом денег.

К тому же, сам акт передачи потребителю так называемой копии фонограммы также сомнителен. Маловероятно, что при копировании и изменении авторских копий соблюдался закон о защите авторских прав. Также есть сомнения, что авторам исходных композиций были выплачены какие-нибудь гонорары. То есть налицо незаконное копирование и тиражирование. Более того, в целях наживы незаконно используется разрекламированный товарный знак, которым являются имена исполнителей. Однако, предоставление тех же самых услуг, но без требования за это денег, является полностью законным предприятием.

Прежде чем набрать короткий номер на сотовом телефоне, узнайте его назначение у оператора связи – на официальном сайте или в местах обслуживания абонентов.

Уловки рекламы – на что обращать внимание

Что касается викторин по мобильным телефонам, то всё обычно начинается со слов «отправьте SMS на короткий номер с правильным ответом, и каждый 1000-й правильно ответивший получит 5000 рублей». Тут всё законно. Однако вы должны знать, что даже правильный ответ не гарантирует выигрыша, вы должны стать 1000-м. То есть выигрыш 1000-ого правильно ответившего формируется за счет средств 999 человек. Будьте внимательны! Принимайте взвешенные решения!

Кроме того, мы советуем не вводить номер своего мобильного телефона на сомнительных сайтах. Зачастую после таких действий со счета начинают списываться деньги за различные платные услуги, которые абонент не заказывал.

Еще один момент, на который стоит обратить внимание: сознательно подключая какую-либо бесплатную услугу у своего оператора связи, изучите информацию о данной услуге (это можно сделать на сайте оператора или по телефону «горячей» линии для абонентов): как правило, «бесплатность» временна, и через некоторое время за нее придется платить.

Если вы заметили, что со счета вашего мобильного телефона списывается больше денежных средств, чем нужно, незамедлительно обратитесь к своему оператору связи!

Каждый оператор имеет номер «горячей» телефонной линии, где круглосуточно можно узнать информацию обо всех подключенных услугах и, при необходимости, отключить их.

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации абонент вправе:

- получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;
- требовать перерасчет абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной связи, в связи с не предоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;
- отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором;
- получать по письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату, и не вправе обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

Порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий

Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи.

Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае признания оператором связи требований абонента и (или) пользователя об уменьшении размера платы за оказания услуг телефонной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещение убытков, причиненных в связи с отказом от оказания услуг телефонной связи, обоснованными они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензий.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.