

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей за разъяснением их прав при подключении операторами связи дополнительных услуг без согласия потребителя. При проверке и детализации счетов потребители нередко обнаруживают, что оператором связи им подключены те или иные виды услуг, за оказание которых взимается определенная оплата, причем о дополнительных расходах потребитель часто даже не догадывается.

Уважаемые потребители, в соответствии с Правилами подвижной связи и пунктом 3 статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «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, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Федеральным законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» предусмотрен обязательный письменный претензионный порядок разрешения споров с оператором связи. При этом претензия оператору связи предъявляется абонентом, заключившим соответствующий договор.

При отклонении претензии полностью или частично абонент вправе обжаловать действия оператора связи в судебном порядке.

Согласно статье 17 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом, где в порядке статьи 15 Закона потребитель также вправе требовать возмещения компенсации морального вреда. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по своему месту жительства (по месту пребывания) либо по месту нахождения ответчика (по месту заключения или исполнения договора). При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Со своей стороны, в порядке пункта 5 статьи 40 Закона о защите прав потребителей Роспотребнадзор может быть привлечен судом к участию в деле, либо вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Уважаемые потребители, чтобы не стать жертвой недобросовестных операторов, регулярно проверяйте состояние своих лицевого счётов и наличие подключенных дополнительных услуг связи.

Обращаем ваше внимание, что в случае обращения в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай с жалобой на действия оператора связи необходимо представлять соответствующие доказательства нарушения Ваших прав, чтобы специалисты Управления имели возможность полноценно рассмотреть все обстоятельства дела. Такими доказательствами могут быть договор на оказание услуг связи, выставляемые оператором счета по оказанным услугам, в том числе детализации счетов, письменные претензии оператору с его ответами и иное. Указанные документы предоставляются в копиях.

Проконсультироваться по указанным вопросам со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по телефону «горячей линии»: (38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.