

15 марта проводится Всемирный День защиты прав потребителей. В этом году этот день посвящен телефонным правам и проходит под девизом «Fix Our Phone Rights! Justice for mobile consumers» (Укрепим наши телефонные права). И это оправданно. В наш бурный век информатизации, когда все без исключения пользуются услугами связи, активно осваивают киберпространство защита прав потребителей в этой сфере стала актуальной. На фоне явного расхождения императивных норм закона о защите прав потребителей со специальными нормативно-правовыми актами регламентирующими сферу связи, в части сроков рассмотрения претензий, возникает и множество других вопросов, вызванных недостаточным информированием потребителей услуг.

Право потребителей на информацию закреплено в ст. 8,9,10 Закона о «Защите прав потребителей» и обеспечивается, в том числе, и посредством включения соответствующих требований о способах предоставления информации в законодательные акты.

Потребители - физические лица, как правило, пользуются услугами подвижной и стационарной телефонной связи.

Правила оказания услуг подвижной связи утверждены Постановлением Правительства РФ № 328 от 25 мая 2005 г. и предусматривают обязанность оператора предоставлять бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

а) выдавать информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети связи;

б) выдавать информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг связи;

в) осуществлять прием информации от абонента о технических неисправностях,

препятствующих пользованию услугами связи.

Этот список услуг не может быть сокращен.

В том случае, когда договор об оказании услуг связи заключен с гражданином, на возникшие правоотношения распространяется Закон о защите прав потребителей. Следовательно, оператор обязан предоставить необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах.

Традиционно заведено оформлять информационный стенд «Уголок покупателя» или «Информация для потребителей», где располагается вся необходимая информация для клиента. Весь обслуживающий персонал, как правило, имеет бейджи с указанием фамилии и/или имени. В офисах обслуживания заводят книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Хотя на подобных стендах имеются и Закон о защите прав потребителей, и правила оказания услуг связи, потребители часто обращаются в Роспотребнадзор за разъяснением их прав. Причина тому – неспособность сотрудников офисов дать ответ клиентам на возникшие вопросы в доступной форме, поскольку сами они недостаточно информированы о потребительских правах.

Для повышения информированности потребителей услуг связи, в рамках проведения Дня защиты прав потребителей, еженедельно на сайте Управления Роспотребнадзора по РА мы будем размещать краткое руководство для абонента.

Шаг 1. заключение договора на оказание услуг подвижной связи:

Договор заключается оператором связи (уполномоченной организацией) с конкретным

физическим лицом при наличии у него паспорта. Договор заключается в письменной форме и должен содержать следующие существенные условия:

а) назначенный абоненту абонентский номер из выделенного оператору связи ресурса нумерации географически не определяемой зоны нумерации или уникальный код идентификации;

б) описание оказываемых услуг подвижной связи;

в) порядок, сроки и форма расчетов;

г) система оплаты услуг подвижной связи.

В случае отсутствия указанных условий в Договоре, он считается не заключенным (ст. 432 ГК РФ).

Кроме того, в договоре должны быть указаны следующие данные:

а) дата и место заключения договора;

б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;

в) реквизиты расчетного счета оператора связи;

г) реквизиты выданной оператору связи лицензии;

д) сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность);

е) согласие (отказ) абонента на предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи, и предоставление сведений о нем для оказания таких услуг;

ж) номер SIM-карты;

з) согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем в системе информационно-справочного обслуживания;

и) способ доставки счета;

к) права, обязанности и ответственность сторон;

л) срок действия договора.

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

Договор, как правило, заключается на неопределенный срок, но по желанию абонента может быть заключен срочный договор.

Договор на оказание услуг связи, является публичным договором, в связи с этим, оператор связи обязан заключить договор с потребителем, кроме случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг подвижной связи.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора, лицо, имеющее намерение заключить договор, вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи к заключению договора и возмещении ущерба, возникшего в результате его действий (бездействия).

Бремя доказывания отсутствия технической возможности оказания услуг подвижной связи лежит на операторе связи.

Многие операторы поручают заключать договоры на оказание услуг связи третьим лицам. Такое третье лицо обязано по требованию потребителя предъявить копию документа, подтверждающего его полномочия на заключение договора от имени оператора связи. По договору, заключенному третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности по оказанию услуг подвижной связи и совершению иных действий, связанных с обслуживанием абонентов, возникают непосредственно у оператора связи.

Это означает что все претензии, возникающие по качеству оказываемых услуг, их стоимости и других вопросов необходимо направлять непосредственно в адрес оператора.

При подобном заключении договора оператор связи получит второй экземпляр не позднее 10 дней после заключения договора, если меньший срок не предусмотрен договором, заключенным между оператором связи и третьим лицом. В течение этого периода времени, доказательством оказания услуг, будет являться экземпляр договора, находящийся у абонента и фактическое пользование услугами.

Следующая статья будет посвящена правам и обязанностям оператора и абонента.

По вопросам защиты ваших потребительских прав вы всегда можете проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по тел: (38822)-6-42-41 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.