

Житель города обратился в Роспотребнадзор по Республике Алтай с жалобой на неправомерные действия оператора связи. В частности, абонент в одностороннем порядке расторг договор на оказание услуг в декабре прошлого года, потребовав вернуть аванс, внесенный на лицевой счет, но оператор связи не торопился это делать. Только после вмешательства сотрудников Управления ситуация была урегулирована, и деньги возвращены в досудебном порядке.

Уважаемые потребители-абоненты сотовой связи, помните, что оператор в случае несвоевременного возврата денежных средств с лицевого счета, обязан возместить стоимость неустойки, которая рассчитывается в порядке п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». Срок возврата регламентирован в ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой, требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с п. 5 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" в случае нарушения установленных сроков ... исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать суммы аванса.

Уважаемые абоненты, помните, что Закон на вашей стороне, и в случае если имущественное требование не будет удовлетворено добровольно, спор может быть разрешен только судом (ст. 11 ГК РФ). При этом на основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины. Кроме того, в соответствии со ст.15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В случае возникновения вопросов по защите ваших потребительских прав при оказании услуг связи, специалисты Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы

проконсультировать вас по тел: (38822) 64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.