

## «Навязывание» мобильных услуг связи.

Проблема навязывания мобильных услуг является очень актуальной. Потребители, как правило, узнают о подключении ненужной ему услуги не сразу, лишь при минусовом балансе в самый неподходящий момент, когда необходимо позвонить.



Норма ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривает, что исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Согласно п. 26 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014г. № 1342 (далее - Правила),

оператор сотовой связи не вправе без согласия абонента выполнять дополнительные услуги за плату, при этом абонент вправе отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия. В случае если услуги оплачены, абонент вправе потребовать от оператора возврата уплаченной суммы.

Абонент вправе получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

При наличии сомнений в правильности выставляемых к оплате сумм, потребителю следует воспользоваться своим правом и обратиться к оператору связи с заявлением о выдаче детализации счета за спорный период. За выдачу детализации счета оператор вправе взимать плату в соответствии с тарифным планом.

Если предоставленная информация не соответствует фактически заказанным и оказанным услугам, потребитель вправе оспорить действия исполнителя услуг.

Законодательство Российской Федерации предусматривает обязательный порядок досудебного урегулирования споров, возникающих при оказании услуг связи, поэтому требования и их основания следует изложить в письменном виде.

При наличии, приложить копии документов, подтверждающих сведения, указанные в претензии (договор на оказания услуг, детализация звонков и т.п.).

Претензия составляется в двух экземплярах, в ней нужно указать:

- Ф.И.О., адрес (для переписки), телефон, иные контактные данные;
- дату, место заключения договора на оказание услуг связи;
- дату, обстоятельства обнаружения подключения дополнительных услуг связи (мобильных подписок), не согласованных оператором связи с потребителем;

- сумму, которую оператор требует уплатить за указанные услуги;
- мотивы, по которым, по вашему мнению, дополнительные услуги (мобильные подписки) не подлежат оплате (отсутствие дополнительной платной услуги в перечне услуг в договоре на оказание услуг связи, отсутствие дополнительных соглашений к договору на оказание услуг связи о включении дополнительной платной услуги в перечень оказываемых по договору услуг, отсутствие иным образом оформленного согласия абонента на подключение дополнительных услуг);
- требование об отключении дополнительной услуги и о пересчете суммы счета за услуги связи.

Передайте претензию оператору связи лично, либо направьте по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении. Квитанцию об отправке заказного письма и уведомление о его вручении следует сохранять.

При личной передаче претензии представитель оператора связи должен проставить на Вашем экземпляре свою подпись, Ф.И.О., должность либо отношение к оператору связи (например, представитель по доверенности), дату получения претензии.

Пунктом 7 статьи 55 Федерального Закона от 07.07.2003г. № 126-ФЗ «О связи» установлено, что оператор связи должен рассмотреть претензию не позднее чем через 60 дней со дня ее регистрации, о результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему её, должно быть сообщено в письменной форме.

В соответствии с п. 52 Правил в случае признания оператором связи требований абонента и (или) пользователя об уменьшении размера платы за оказанные услуги 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 возмещении 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 претензии.

Потребитель вправе предъявить иск в суд при отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки.

*Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Бугурусланского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».*