### Защита прав потребителей услуг подвижной (сотовой) связи

Сегодня все большее количество граждан становится потребителями  услуг подвижной связи. В связи с этим отношения в сфере предоставления услуг мобильной сотовой связи приобретают особую актуальность. С помощью постоянного снижения цен на услуги, оказания дополнительных услуг и агрессивной рекламной политики операторы сотовой связи увеличивают число потребителей своих услуг. Однако при оказании дополнительных платных услуг операторы связи часто допускают  отступления от правил оказания услуг, установленных действующим законодательством РФ о защите прав потребителей.

Правовую основу отношений между исполнителем (оператором связи) и потребителями (абонентом) услуг подвижной связи составляют положения [Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»](http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=123061) во взаимосвязи с [Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»](http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=131617) (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») и  [Правилами оказания услуг подвижной связи](http://www.gigiena-saratov.ru/s/212/files/konsyltacionnyi_centr/pamiatki_dlia_potrebitelei/89994_478.doc), утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 (далее - Правила), которыми также регламентируется порядок и основания приостановления оказания услуг связи, расторжения договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, в также ответственность сторон.

Основные нарушения, с которыми сталкиваются потребители при пользовании услуг подвижной связи, являются:

* предоставление детализации счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров за плату;
* размер высоты прописных букв бланка Договора составляет всего 1 мм, что приводит к зрительной нагрузке при чтении и общему утомлению, и не позволяет потребителю ознакомиться доступным способом с условиями договора при получении полной информации для компетентного выбора;

Внесение в договор условий, ущемляющих права потребителя, а именно:

* право оператора изменять в одностороннем порядке тарифы (тарифный план), принципы тарификации, виды тарификации, единицу тарификации, вносить иные изменения и (или) дополнения в условия договора, с предварительным уведомлением абонента через сайт оператора, путем доведения изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания абонентов, либо рассылкой SMS-сообщений (не менее, чем за 10-15 дн.). При этом считается, что если абонент письменно не отказался полностью, либо частично от предложенных оператором условий, то он (абонент) согласился с этими условиями;
* право оператора направить (зачесть) поступившие от абонента по новому договору (в случае заключения новых договоров - для членов семьи, детей и т. д.) платежи на погашение образовавшейся задолженности по другому договору;
* отдельные случаи направления SMS-сообщений с коротких номеров со списанием денежных средств со счетов абонентов, в силу отсутствия каких-либо договорных отношений между абонентом и 3-м лицом, направившим соответствующее SMS-сообщение;
* определение подсудности при рассмотрении споров по защите прав потребителей по месту нахождения оператора связи (вместо альтернативной подсудности, по выбору потребителя, как это следует из законодательства);
* включение условия о совмещении в одном тарифном плане методов авансового платежа и отложенного платежа. <http://www.gigiena-saratov.ru>

Радченко О.М.

Библиограф МБУК ЦБС.