

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области
(Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области)

«О порядке изменения оператором связи тарифа на услуги связи по предоставлению доступа к сети Интернет»

Отношения, возникающие из договора по оказанию услуг по обеспечению доступа к сети Интернет, регулируются «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575 (далее - Правила).

В силу положений п. п. 34, 35 Правил тарифы и (или) тарифные планы на услуги связи устанавливаются, изменяются оператором связи самостоятельно.

Согласно п.26 Правил оператор связи обязан извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через средства массовой информации и (или) информационные системы **об изменении тарифов** и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее **чем за 10 дней** до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

Потребитель, ознакомившись с информацией об изменении тарифов и (или) тарифных планов, вправе расторгнуть договор об оказании услуги связи на новых ценовых условиях.

Применение оператором связи тарифа и (или) тарифного плана для оплаты услуги связи, изменения о которых не были доведены до сведения потребителя в установленном законом порядке, признается оказанием услуги в нарушение условий договора, что влечет для оператора связи ответственность по удовлетворению требований потребителя о соразмерном уменьшении цены услуги, возмещении причиненных убытков. Указанные требования направляются оператору связи в письменной форме в виде претензии, которая подлежит регистрации в день получения ее оператором связи (п.п.59-60 Правил).

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для ее рассмотрения документы (сведения) о ненадлежащем исполнении обязательств, предусмотренных законом, договором. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 30 дней с даты ее регистрации (п.61 Правил).

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд (п. 9 ст. 55 Федерального закона «О связи»).

В соответствии со ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ № 2300-1) потребитель вправе обратиться с иском в суд по своему месту жительства или пребывания либо месту нахождения организации, либо месту заключения или исполнения договора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты госпошлины по делам, связанным с нарушением их прав, в соответствии с законодательством о налогах и сборах (ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации).

Полномочия Управления в области судебной защиты прав потребителей сводятся к участию в процессе в качестве государственного органа для дачи

заклучения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, предусмотренном ч.1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, п. 5 ст. 40 Закона № 2300-1.

Следует иметь в виду, что на основании п. 28 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», п.4 ст. 13 Закона № 2300-1, бремя доказывания о размещении информации **об изменении тарифов** и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее **чем за 10 дней** до введения новых тарифов и (или) тарифных планов лежит на операторе связи.

В случае реализации права на судебную защиту потребитель, после принятия иска к производству, может обратиться в Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области с просьбой о вступлении в судебный процесс или указать Управление в адресной части искового заявления в качестве государственного органа для дачи такого заключения.

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Новосибирской области**
(Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области)

«О защите нарушенного права, в связи с подключением услуг связи
без согласия потребителя»

На территории Российской Федерации услуги связи оказываются населению операторами связи на основании договора, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи (Ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», далее – ФЗ «О связи»).

На основании п. 5 ст. 44 ФЗ «О связи», оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется **с согласия абонента**, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг. Порядок и характер таких действий, способ выражения волеизъявления законом не раскрывается, соответственно, оператору связи дано право самостоятельно относить исходящие от абонента действия на предлагаемые оператором связи услуги, к действиям, подтверждающим согласие абонента на эти услуги. Спор о наличии достаточных оснований для признания совершенных абонентом действий его волеизъявлением на получение предложенных оператором связи услуг, разрешается исключительно в рамках судебного разбирательства.

Положениями п. 5 ст. 44 ФЗ «О связи» предусматривается, что до получения согласия абонента об оказании иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи, в том числе контентных услуг, оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг. Порядок доведения до сведения потребителей указанной информации законодательством о связи не установлен. Однако при любом используемом оператором связи способе информирования, им должны соблюдаться требования своевременности, наглядности и доступности.

При оказании контентных услуг законом закрепляется создание отдельного лицевого счета, что для абонента облегчает контроль за расходованием средств. Отдельно учитываются средства, направленные на оплату услуг голосового трафика и передачу данных, и отдельно - на контентные услуги.

Удержание платы за услугу, не предусмотренную договором, признается неосновательным обогащением, подлежащим возврату потребителю, в соответствии со ст. 1102 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее

- ГК РФ). Одновременно потребитель вправе требовать компенсации морального вреда (151 ГК РФ).

В сфере услуг связи до обращения в суд потребитель предъявляет оператору связи претензию в порядке, установленном ст. 55 ФЗ «О связи», согласно которой, к претензии, оформленной в письменном виде, прилагаются копия договора об оказании услуг связи и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба. Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, и рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

В соответствии со ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ № 2300-1) потребитель вправе обратиться с иском в суд по своему месту жительства или пребывания либо месту нахождения организации, либо месту заключения или исполнения договора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты госпошлины по делам, связанным с нарушением их прав, в соответствии с законодательством о налогах и сборах (ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации).

Полномочия Управления в области судебной защиты прав потребителей сводятся к участию в процессе в качестве государственного органа для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, предусмотренном ч.1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, п. 5 ст. 40 Закона № 2300-1.

Следует иметь в виду, что на основании п. 28 постановления Пленума Верховного Суда российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», п.4 ст. 13 Закона № 2300-1, бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства (в данном случае, по оказанию услуги связи за плату без согласия потребителя) лежит на исполнителе (операторе связи).

В случае реализации права на судебную защиту потребитель, после принятия иска к производству, может обратиться в Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области с просьбой о вступлении в судебный процесс или указать Управление в адресной части искового заявления в качестве государственного органа для дачи такого заключения.

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Новосибирской области**
(Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области)

**«О нарушении контрольных сроков пересылки письменной
корреспонденции»**

Отношения, возникающие из договоров о предоставлении услуг почтовой связи, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 N 126-ФЗ (далее – ФЗ О связи), Федеральным законом от 17.07.1999 N 176-ФЗ «О почтовой связи» (далее – ФЗ О почтовой связи), Правилами оказания услуг почтовой связи № 234 от 31.07.2014, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникации (далее - Правила) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Операторы почтовой связи обязаны обеспечить пересылку письменной корреспонденции пользователям услуг почтовой связи в контрольные сроки. Нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативы ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольные сроки ее пересылки утверждаются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Сроки оказания иных услуг почтовой связи устанавливаются операторами почтовой связи самостоятельно (абз. 2 ст.16 ФЗ О почтовой связи).

Согласно ст. 34 ФЗ О почтовой связи установлено, что за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи либо исполнение их ненадлежащим образом операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услуг почтовой связи. Ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

В соответствии со ст. 37 ФЗ О почтовой связи, при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке. К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг почтовой связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба — о факте и размере причиненного ущерба.

Согласно п. 7 ст. 55 ФЗ О связи, оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии. В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора

почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона, потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, по месту нахождения организации, либо по месту заключения и исполнения договора. В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины, по делам, связанным с нарушением их прав. 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.