

# Защита прав потребителей сотовой связи



В настоящее время все больше людей прибегают к использованию сервиса мобильной связи. Поэтому становятся актуальными отношения, которые складываются в сфере мобильного сервиса.

Мобильные операторы увеличивают клиентский поток при помощи регулярного снижения уровня цен, оказанием услуг, носящих дополнительный характер, а также проводя рекламу агрессивными методами. Когда операторы оказывают услуги, носящие характер дополнительных, они зачастую отступают от правил сервиса, которые устанавливаются действующей редакцией законодательства, касающегося защиты потребительских прав.

## Как можно защитить права пользователей услуг мобильной связи?

Законодательные акты: Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, а также Правила оказания услуг подвижной связи, которые утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328, составляют правоотношения, складывающиеся между мобильным оператором и потребителями.

Указанные акты упорядочивают процесс организации приостановления такого сервиса, прекращение договорных обязательств, специфику, проявляющуюся при осуществлении мобильного сервиса, права и обязанности, имеющиеся как у мобильных операторов, так и тех, кто ими пользуется, производство расчетных операций за оказанный сервис, также в

каком порядке предъявляются недовольства, возникшие у тех, кто пользуется таким сервисом и предусматривается перечень обязательств, которые несут стороны.

***В ходе использования мобильного сервиса вы можете столкнуться с такими отступлениями от правил, допущенными оператором:***

1. Будет предоставлена подробная информация о вашем счете, которая включает всю разновидность мобильного сервиса за денежное вознаграждение. В ней отражается дата и время всех соединений, которые были совершены, указана их продолжительность и номера клиентов.
2. Когда оператор составляет договор, он применяет высоту букв (прописных) в нем равную всего одному миллиметру. Данное действие приводит к тому, что при чтении глаза дополнительно нагружаются и человек утомляется. При таком состоянии вы не сможете достаточно подробно ознакомиться с условиями, прописанными в договоре и сделать обоснованный выбор.
3. ***Оператор может внести в договор такие условия, которые будут ограничивать потребительские возможности:***
  - Может наделить себя преимуществом изменения тарифных планов, единиц тарификации, тарификационных принципов, тарификационных видов без вашего на то согласия. Может другим образом вносить изменения в договор, уведомив вас посредством своего сайта, либо посредством доведения сведений об изменениях публично в местах, где происходит реализация товаров, и обслуживаются клиенты. Либо уведомление может быть осуществлено с помощью SMS-сообщений, которые рассылаются в десятидневный либо пятнадцатидневный срок до грядущих изменений. Действует правило – если вы не отказались от изменений, предложенных оператором в полной мере либо частично, то вы согласны на такие изменения;
  - Устанавливает правило, согласно которому у него появляется возможность направлять деньги, поступившие по

новому договору, в том числе, когда он был заключен в интересах вашей семьи, чтобы погасить долг, имеющийся по другому договору, оформленному на ваше имя;

- Оператор направляет SMS-сообщения с номеров, которые являются короткими и по этой причине происходит списание денег с ваших счетов. Но при этом отсутствует договоренность подобного типа, к которой пришли абонент и третье лицо, которое и направляет подобные SMS-сообщения;
- Оператор устанавливает вместо законодательно определенной разновидности подсудности (альтернативной), в которой решение о месте судебного производства принимается вами, такую, где споры по защите ваших прав должны быть рассмотрены в месте, где располагается оператор;
- Один тарифный план совмещает в себе условия, исходящие из различных методов платежей.

Чтобы исполнитель понес заслуженное наказание, вы должны обратиться в территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей (Роспотребнадзор) с жалобой, изложенной в письменном виде.

В ней должны быть предъявлены претензии к исполнителю, который не предоставил либо предоставил не соответствующим образом свои услуги.

Также вы можете обратиться в судебный орган, куда необходимо подать иск о защите потребительских прав.

Согласно части 1 статьи 14.8 КоАП РФ мера наказания, применяемая к оператору, не предоставившему вам необходимую и достоверную информацию об услуге, которую он оказывает, будет выражена в предупреждении либо штрафе. Размер штрафа устанавливается для лиц, занимающих различные должности от пятисот до одной тысячи рублей, лиц юридических от пяти до десяти тысяч рублей.

Когда оператор включил в договор такие условия, которые ущемляют потребительские права, он будет наказан штрафом. Размер наказания для физических лиц от одной до двух тысяч рублей, для юридических – от десяти до двадцати тысяч рублей, что установлено в части 2 статьи 14.8 КоАП РФ.

В случае если оператор отказал в предоставлении привилегий, которые устанавливаются законодателем, он наказывается штрафом. Физическое лицо платит от пятисот до одной тысячи рублей, юридическое – от пяти до десяти тысяч рублей. Такое правило содержится в части 3 статьи 14.8 КоАП РФ.

Когда оператором нарушаются условия, которые предусматриваются лицензией – накладывается штраф. Для граждан – от пятисот до одной тысячи рублей, для должностных лиц – от трех до четырех тысяч рублей. Для юридических лиц размер штрафа варьируется от тридцати до сорока тысяч рублей. Это установлено КоАП РФ в части 3 статьи 14.1.