

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.