**Потребителям об оказании услуг мобильной связи!**

**Нормативные правовые акты, устанавливающие права**

**потребителя в сфере оказания услуг мобильной связи**

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере оказания услуг мобильной связи, являются:

Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Закон о защите прав потребителей)

Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (Закон о связи)

Постановление Правительства РФ от 25.05.2005 № 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи» (Правила оказания услуг подвижной связи)

**Основные права потребителя**

**при оказании услуг мобильной связи**

**Потребителем** (абонентом) по договору оказания услуг мобильной связи является гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий услуги  подвижной связи исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Исполнителем**(оператором связи) может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги мобильной связи, на основании лицензии.

**Право на информацию**(статьи 8-11 Закона о защите прав потребителей, пункты 12, 25 Правил оказания услуг подвижной связи).

Потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и оказываемых им услугах, которая доводится до сведения потребителей в наглядной и доступной форме при заключении договоров об оказании услуг, на русском языке.

**Информация об исполнителе услуг должна содержать:**

фирменное наименование (наименование) организации;

место ее нахождения (адрес);

режим работы;

вид деятельности исполнителя, номер лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию.

**Информация об услуге должна содержать:**

- сведения об основных потребительских свойствах услуг, в том числе о зоне обслуживания сети подвижной связи;

- цену в рублях (тарифы на услуги) и условия приобретения услуг;

- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;

- информацию о правилах оказания услуг связи.

Услуги подвижной связи предоставляются абоненту на основании договора, который заключается в письменной форме в 2 экземплярах и подписывается сторонами. Договор, заключаемый с гражданами, является публичным договором (пункт 15 Правил оказания услуг подвижной связи). Оператор связи обязан заключить такой договор с любым обратившимся гражданином, кроме тех случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг подвижной связи (пункт 23 Правил оказания услуг подвижной связи).

В договоре об оказании услуг подвижной связи указываются следующие существенные условия (пункт 20 Правил оказания услуг подвижной связи):

- назначенный абоненту абонентский номер из выделенного оператору связи ресурса нумерации географически не определяемой зоны нумерации или уникальный код идентификации;

- оказываемые услуги подвижной связи;

- порядок, сроки и форма расчетов;

- система оплаты услуг подвижной связи.

Наряду с перечисленными условиями в договоре указывается и другая информация (пункт 19 Правил оказания услуг подвижной связи):

- дата и место заключения договора;

- наименование (фирменное наименование) оператора связи;

- реквизиты расчетного счета оператора связи;

- реквизиты выданной оператору связи лицензии;

- сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность);

- согласие (отказ) абонента на предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи, и предоставление сведений о нем для оказания таких услуг;

- номер SIM-карты;

- согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем в системе информационно-справочного обслуживания;

- способ доставки счета;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- срок действия договора.

**Право на качество**(статья 4 Закона о защите прав потребителей, пункт 1 статьи 46 Закона о связи, пункт 25 Правил оказания услуг подвижной связи).

Потребитель имеет право на качество услуги, соответствующее законодательству Российской Федерации, национальным стандартам, техническим нормам и правилам, лицензии, договору об оказании услуг связи, обычно предъявляемым требованиям и пригодное для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

**Право на безопасность**(статья 7 Закона о защите прав потребителей).

Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

**Право на то, чтобы условия договора не ущемляли права потребителя**(пункт 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей).

Ущемляющими права потребителя признаются условия, прямо противоречащие законодательству, а также условия ухудшающие положение потребителя по сравнению с предусмотренным законодательством.

**Типичными для договора оказания услуг мобильной связи условиями, ущемляющими права потребителя, являются:**

- условие о навязывании дополнительных услуг без согласия абонента за отдельную плату;

- условие о  предоставлении оператору связи права в одностороннем порядке изменять условия договора, условия предоставления услуг;

- условие о предоставлении оператору связи права отказа в заключении договора или в оказании услуг по договору в случае непредоставления абонентом документов, поименованных в договоре.

**Последствия нарушения прав потребителя**

Законодательством предусмотрены следующие правовые последствия нарушения исполнителем прав потребителя.

**Нарушение права на информацию**(пункт 1 статьи 12 Закона о защите прав потребителей, подпункт «д» пункта 57 Правил оказания услуг подвижной связи)

Нарушение исполнителем права потребителя на своевременное полное предоставление при заключении договора информации об услуге влечет за собой:

право потребителя требовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора;

право потребителя отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за оказанную услугу подвижной связи сумму и возмещения причиненных убытков (в случае, если договор заключен).

**Нарушение права на качество услуги связи**(подпункты «в», «г» пункта 57 Правил оказания услуг подвижной связи)

Некачественное оказание услуг подвижной связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети подвижной связи  влечет за собой:

право потребителя требовать от исполнителя безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги подвижной связи, а также уменьшения стоимости услуги подвижной связи.

Оказание не всех услуг подвижной связи, указанных в договоре, влечет за собой:

право потребителя требовать от исполнителя соразмерного уменьшения стоимости услуг подвижной связи, а также отказ от исполнения договора абонентом.

**Нарушение права на получение услуги связи в установленные сроки**(подпункты «а», «б» пункта 57 Правил оказания услуг подвижной связи)

Нарушение сроков предоставления доступа к сети подвижной связи влечет за собой:

право потребителя требовать от исполнителя уплаты неустойки в размере 3 % стоимости услуги подвижной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети подвижной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги подвижной связи.

Нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг подвижной связи влечет за собой:

право потребителя требовать от исполнителя уплаты неустойку в размере 3 % стоимости услуги подвижной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги подвижной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги подвижной связи;

право потребителя требовать от исполнителя возмещения убытков.

**Нарушение права на тайну телефонных переговоров и сообщений, а также требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших ему известными в силу исполнения договора**(подпункт «е» пункта 57 Правил оказания услуг подвижной связи) влечет за собой:

право потребителя требовать от исполнителя возмещения убытков, а также компенсацию морального вреда.

**Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя**(пункт 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей)

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

**Нарушение права на безопасность** (статья 14 Закона о защите прав потребителей)

Потребитель имеет право на возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, в полном объеме.

**Дополнительные гарантии защиты прав потребителя**

**в сфере оказания услуг мобильной связи**

Наряду с ранее перечисленными правами законодательством предусмотрен ряд дополнительных гарантий для потребителя в сфере оказания услуг мобильной связи, содержание которых раскрывается в соответствующих положениях нормативных правовых актов. К ним относятся:

**Право на неизменность (стабильность) договора оказания услуг мобильной связи**(статья 310 ГК РФ, статья 16 Закона о защите прав потребителей, пункт 21 Правил оказания услуг подвижной связи)

Оператор связи не вправе в одностороннем порядке изменять условия договора оказания услуг мобильной связи.

Оператор связи не вправе навязывать абоненту дополнительные услуги за отдельную плату.

Оператор связи не вправе обусловливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

**Право абонента на одностороннее расторжение договора** в любое время при условии оплаты оказанных услуг подвижной связи(статья 32 Закона о защите прав потребителей, пункт 46 Правил оказания услуг подвижной связи).

**Право на компенсацию морального вреда**(статья 15 Закона о защите прав потребителей)

Моральный вред, причиненный потребителю, подлежит компенсации:

причинителем вреда при наличии его вины;

в размере, определяемом судом и независящем от размера возмещения имущественного вреда;

независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

**Право на альтернативную подсудность споров**(пункт 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей).

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения оператора связи;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора;

нахождения филиала или представительства оператора связи, если иск вытекает из деятельности филиала или представительства.

**Право на льготу по уплате государственной пошлины**(пункт 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей, подпункт 4 пункта 2 статьи 333.36 Налогового кодекса РФ).

Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей:

освобождаются от уплаты государственной пошлины в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей;

уплачивают государственную пошлину в льготном размере в случае, если цена иска превышает 1 000 000 рублей.

**Защита нарушенного права**

Законодательством о связи предусмотрен **обязательный претензионный (досудебный) порядок урегулирования споров**(частью 4 статьи 55 Закона о связи, пунктом 52 Правил оказания услуг подвижной связи). Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи. [Претензии](http://24.rospotrebnadzor.ru/s/24/files/about/obshetvennaya/UgPotr/Pamytki/105137_478.doc) по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение **6 месяцев**с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании или выставления счета.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

Претензия рассматривается оператором связи в срок, не превышающий **60 дней** с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее абоненту.

В случае отклонения претензии полностью или частично абонент имеет право предъявить иск в суд (статья 55 Закона о связи, пункты 53, 55 Правил оказания услуг подвижной связи).