

Права потребителя при исполнении договора об оказании услуг телефонной связи

К отношениям, возникающим из договоров оказания услуг связи, законодательство о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами (ст.ст. 1, 39 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), п. 2 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»), а именно, в части предоставлении информации потребителю (статьи 8 - 12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

Отношения в сфере связи регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации), Правилами и иными нормативными правовыми актами.

Согласно ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон № 126-ФЗ), на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи (далее также – исполнитель) на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

Пунктом 26 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (далее – Правила № 1342), устанавливаются права абонентов: получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах телефонной связи; отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия; требовать перерасчет денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредоставления услуг телефонной связи не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества; получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров; обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.

Коме того, оператор связи вправе предоставить абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенном оператором связи, с использованием сетей электросвязи (в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"), возможность получать информацию об услугах телефонной связи и состоянии расчетов за них, заказывать детализацию счета, вносить изменения в договор об оказании услуг связи, в том числе в отношении тарифного плана, иных условий договора (п. 27 Правил № 1342).

В силу п. 48 Правил № 1342, абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг телефонной связи.

Пунктом. 53 Правил № 1342 закрепляется, что за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем в размере, установленном законодательством Российской Федерации, в следующих случаях: необоснованный отказ от заключения договора или уклонение от его заключения; нарушение сроков обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи; нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг телефонной связи; оказание не всех услуг телефонной связи, указанных в договоре; некачественное оказание услуг телефонной связи; нарушение тайны телефонных переговоров и (или) сообщений; непредставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с предоставлением услуг телефонной связи.

Ответственность за нарушение прав потребителей в отношении качества и сроков оказания услуг связи установлена ст. ст. 28, 29 Закона.

Согласно понятиям, закрепленным в преамбуле Закона, услуга, не соответствующая договору, обычно предъявляемым требованиям и непригодная для целей, для которых услуга такого рода обычно используется, признается оказанной ненадлежащего качества (с недостатком).

При обнаружении недостатков услуги потребитель вправе по своему выбору предъявить исполнителю одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 29 Закона, в том числе: о безвозмездном устранении недостатков услуги; соответствующем уменьшении цены услуги; возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Статьей 27 Закона предусматривается обязательство исполнителя по оказанию услуги в срок, установленный договором. За нарушение такого срока, потребитель вправе по своему выбору предъявить исполнителю одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона, в том числе, об отказе от исполнения договора, назначении исполнителю нового срока, уменьшения цены услуги, возмещении понесенных расходов в случае, если потребитель поручил оказание услуги третьим лицам.

Одновременно, потребитель вправе требовать уплаты неустойки за каждый день просрочки исполнения обязательства (либо за каждый час, если срок оказания услуги определен в часах) в размере 3 % цены услуги, возмещения убытков, компенсации морального вреда, причиненных в связи с нарушением его прав (ст. ст. 15, 28, 29 Закона).

При неудовлетворении операторами связи требований потребителя в добровольном порядке, спор разрешается судом. Обращаем внимание, что в сфере оказания услуг связи до обращения в суд потребитель обязан соблюсти претензионный порядок, установленный ст. 55 Закона № 126-ФЗ. Согласно указанной норме, претензия потребителем предъявляется в письменной форме и

подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи. К претензии прилагаются: копия договора об оказании услуг 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 связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба (п. 6 ст. 55 Закона № 126-ФЗ).

Срок рассмотрения претензии не может превышать 30 дней со дня ее регистрации, результаты рассмотрения претензии направляются оператором связи заявителю в письменной форме (п. 7 ст. 55 Закона № 126-ФЗ).