

## **Некачественное оказание услуг сотовой связи.**

### **Что делать если вам без вашего согласия подключили дополнительные платные услуги.**

Согласно ст. 2 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» услуги связи - это деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений, которые прочно закрепились в нашей жизни.

Для того чтобы стать потребителем услуг связи, в первую очередь, необходимо заключить договор. После заключения договора, между Вами и оператором связи возникают правоотношения, в результате которых Вы и оператор наделяетесь правами и обязанностями по отношению друг к другу.

К сожалению, оператор связи не всегда ответственно подходит к выполнению своих обязанностей.

В последнее время участились случаи, когда оператор связи без согласия потребителя подключает ему дополнительные платные услуги. Оператор может путем размещения информации на сайте или в меню приложения формировать "оферту", предлагать приобрести дополнительные услуги, сменить тарифный план и пр., в свою очередь, абонент может принять соответствующее предложение, совершив соответствующие конклюдентные действия. Это может быть что угодно, нажатие каких-либо клавиш, при звонке от оператора, название слова «да» и т.д.. Абонент даже не заметит, что приобрел таким образом дополнительную услугу.

Большинство абонентов длительное время не замечают самого факта подключения им дополнительной платной услуги ввиду нечастой проверки баланса лицевого счета и игнорирования содержания коротких текстовых сообщений (смс уведомлений), направляемых операторами связи.

#### **Что же делать в таком случае?**

1. Во-первых, нужно убедиться, что абонентом не предпринимались активных действий, направленных на подключение дополнительной услуги (путем нажатия на предлагаемые оператором связи ссылки, перехода по ним на сторонние сайты контент-провайдеров либо отправки текстовых сообщений на короткие номера с целью получения информационно-развлекательных услуг и т.п.).
2. Проверить, что подключенная услуга действительно является дополнительной, а не входит в действующий тарифный план потребителя. В любом случае потребитель вправе отказаться от платных дополнительных услуг, входящих в тарифный план, путем самостоятельного отключения услуг (как правило, порядок подключения/отключения услуг прописан в тарифном плане потребителя) либо посредством способов дистанционного взаимодействия с оператором связи (подпункт «в» пункта 27 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342 (далее - Правила оказания услуг телефонной связи)).
3. Заказать дополнительную информацию об оказанных услугах подвижной связи (детализацию счета) в целях выяснения даты подключения платной услуги и периода, за который необоснованно списывались денежные средства с лицевого счета потребителя. В соответствии с подпунктом «г» пункта 26 Правил оказания услуг телефонной связи, в указанном документе оператор связи отражает все виды услуг подвижной связи, оказанные потребителю за расчетный период (исходящие и входящие вызовы, отправка и получение коротких текстовых и мультимедийных сообщений (смс, ммс), выходы в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и стоимости).

4. Затем, нужно подготовить письменную претензию в адрес оператора связи в двух экземплярах с требованиями отключить платную услугу, подключенную без согласия потребителя и возратить необоснованно списанные денежные средства. Один экземпляр претензии направить по месту нахождения оператора связи. К претензии необходимо приложить копию договора об оказании услуг связи, выписку из лицевого счета, детализацию счета за расчетный период, в котором произошло списание денежных средств и иные документы, подтверждающие факт оказания услуг без согласия потребителя.

Обращаем внимание, что в силу пункта 7 статьи 55 Закона Российской Федерации от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах лицо, предъявившее претензию.

В случае отклонения претензии полностью или частично обратиться с иском в суд за защитой нарушенного права по месту нахождения оператора связи либо жительства истца, либо заключения или исполнения договора.

**Для получения бесплатной консультации о защите прав потребителей, а так же помощи в составлении документов, Вы можете обратиться:**

**по телефону: + 7(35147) 2-02-04; 2-02-54**

**Наш адрес:**

**456110, Челябинская область,**

**г. Катав-Ивановск, ул. Дмитрия Тараканова, 32**