

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ СВЯЗИ, КАК ИЗБАВИТЬСЯ ОТ НАВЯЗАННЫХ УСЛУГ

Для того, чтобы выяснить, подключены ли дополнительные услуги, необходимо проследить за своим балансом на счете. При проверке и детализации счетов нередко обнаруживается, что оператором связи подключены те или иные виды дополнительных услуг, за оказание которых взимается определенная оплата, причем об их подключении потребитель часто даже не догадывается.

При подключении абоненту дополнительных услуг, на его телефон должно приходиться оповещение, абонент, в свою очередь, вправе отказаться от подключения. Обращаем внимание, что подписаться на некоторые рассылки (контентные услуги) можно простым переходом по гиперссылке, оставленной вебмастером или контент-провайдером на том или ином ресурсе, подтвердив таким образом свое согласие.

По закону подключение абонентам сотовой связи дополнительных услуг без их согласия не допускается. Так, согласно ст. 731 Гражданского кодекса РФ, ст.16 «Закона о защите прав потребителей», исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

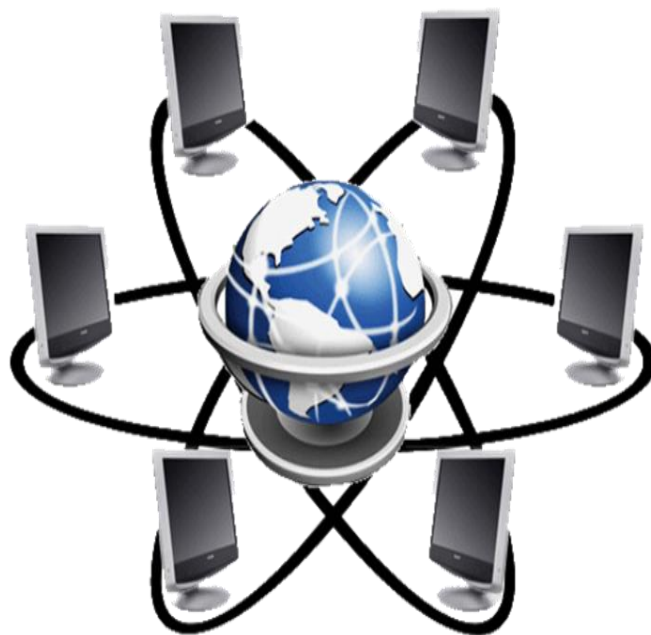
Как избавиться от навязанного Вам сервиса?

1. Воспользоваться системами самообслуживания на сайтах операторов: «Личный кабинет», «Интернет-помощник», «Сервис-Гид»
2. Позвонить в call-центр оператора и попросить диспетчера отключить услугу.
3. Прийти в офис обслуживания и письменно отказаться от услуги.



УСЛУГИ СВЯЗИ. ВОПРОС-ОТВЕТ.

Вопрос. Потребителю был подключен интернет, оборудование передано в рассрочку сроком на 36 мес., при этом условия выкупа оборудования осуществляется путем внесения платы за услуги связи. Потребитель решил отказаться от услуг данного провайдера. Оператор связи при этом готов расторгнуть договор с потребителем лишь при условии оплаты им оставшейся части за выкупаемое оборудование



(например, стоимость оборудования по договору составляет 3 600 рублей, то есть за 36 месяцев потребитель оплачивал бы его по 100 рублей в месяц, но услугами потребитель пользовался лишь 8 месяцев, соответственно задолженность за оборудование составляет 2 800 рублей на момент отказа потребителя от услуг связи).

Обязан ли потребитель при расторжении договора на оказание услуг связи (интернет) выкупать оборудование, посредством которого оператор предоставлял соответствующие услуги?

Ответ: При расторжении договора оказания услуг потребитель не обязан осуществлять выкуп оборудования, так как в данном случае была навязана услуга, что является нарушением прав потребителей, а именно ст. 16 Закона о защите прав потребителей. Также это позиция прослеживается в решениях судов РФ, где они приходят к выводу, что договор на оказание услуг связи, и договор купли - продажи оборудования является самостоятельными и не связаны друг с другом, соответственно прекращение договора на оказание услуг связи не является основанием для оплаты 100% стоимости оборудования.

Вопрос. Должен ли интернет-провайдер произвести перерасчет за время отсутствия абонента, если тот заявил об этом письменно.

Ответ: По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание услуг (п. 48 Правил).

НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ

-по данному виду договоров у исполнителя (оператора связи) должна быть **лицензия на осуществление своей деятельности;**

- договор заключается **на неопределенный срок**, но по желанию абонента может быть заключен срочный договор;

- договор **может быть** заключен либо **в письменной форме**, либо **путем совершения конклюдентных действий**, позволяющих достоверно



установить волеизъявление абонента в отношении заключения договора;

-при заключении договора гражданин должен предъявляет документ, удостоверяющий его личность, оператору связи или уполномоченному оператором связи третьему лицу;

-оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи;

-оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки;

-оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований, предусмотренных законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Перечень данных услуг определяется оператором связи самостоятельно.

Внимание!!! Заключение договоров об оказании услуг связи в нестационарных торговых объектах запрещается!

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА (ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ СВЯЗИ)

Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные услуги телефонной связи в полном объеме и сроки, которые определены договором;

б) использовать для подключения к сети связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;

в) предоставлять оператору связи достоверные сведения об изменениях фамилии (имени, отчества) и места жительства;

-Абонент вправе:

а) получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах телефонной связи;

б) отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия;

в) требовать перерасчет денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие их непредставления не по вине абонента или предоставления ненадлежащего качества;

г) 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;

д) обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.

Оплата услуг телефонной связи может производиться посредством авансового платежа, отложенного платежа на срок расчетного периода либо сочетанием указанных видов платежей.



ВНИМАНИЕ! АКЦИЯ

«РОУТЕР В РАССРОЧКУ ЗА 1 РУБЛЬ»

ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ ИЗ СЕБЯ АКЦИЯ «РОУТЕР В РАССРОЧКУ ЗА 1 РУБЛЬ» И ПОДОБНЫЕ АКЦИИ

По условиям договора на услуги связи с приобретением оборудования в рассрочку, Wi-fi-роутер выдается абоненту на льготных условиях.



Между тем, в рекламных материалах говорится о том, что данное оборудование предоставляется в аренду.

Таким образом, недостоверная информация об условиях акции, создает у потребителя представление, что он, заключая договор по оказанию услуг интернет-связи пользуется оборудованием за арендную плату, то есть временно, а по факту он его выкупает посредством заключения дополнительных соглашений в кредит или в рассрочку.



ЮРИДИЧЕСКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ИНТЕРНЕТ-УСЛУГ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ОБОРУДОВАНИЯ В РАССРОЧКУ

На сегодняшний день, судебная практика по делам о защите прав потребителей, вытекающих из договоров в сфере оказания услуг, а именно, о расторжении договоров оказания услуг связи с предоставлением оборудования в рассрочку, неоднозначна.

После заключения договора потребители сталкиваются с ситуацией, когда при обращении к интернет-провайдеру с заявлением о расторжении договора получают отказ.

Свой отказ интернет-провайдеры мотивируют тем, что товар приобретен по договору розничной купли-продажи в рассрочку и абонент обязан за него заплатить. А для того, чтобы расторгнуть договор, потребитель сначала должен оплатить полную стоимость оборудования, а затем расторгать договор.

ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ ЮРИДИЧЕСКИХ ПОСЛЕДСТВИЙ СЛЕДУЕТ ПОСТУПИТЬ ДЕЙСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ

В соответствии с законодательством о защите прав потребителей, потребитель должен быть ознакомлен со всеми условиями договора еще до его подписания. Если, до потребителя не была доведена информация об условиях возврата абонентского оборудования и информация, о том, что данное оборудование предоставляется в рассрочку, а не в аренду. В таком случае, условия договора, ущемляющие права потребителя, могут быть признаны недействительными.



В соответствии со ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. Руководствуясь ст. 16, 32 Закона РФ "О защите прав потребителей", есть все основания полагать, что условия данной акции и ей подобные

ущемляют права потребителя в части представления недостоверной информации обо всех условиях договора, в результате чего, у потребителя складывается неверное представление об условиях приобретения оборудования по акции **"Роутер в рассрочку за 1 рубль" и им подобным.**

Потребитель полагает, что приобретает оборудование на условиях аренды, а не кредита. Однако, в итоге, получается так, что он приобретает роутер в кредит на невыгодных для него условиях.

Поэтому потребителю необходимо помнить, что каковы бы ни были рекламные обещания, он в любом случае, сам должен ответственно подойти к заключению договора, и, при любых сомнениях, будет лучше отказаться от его заключения.