

Итоги надзора за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания услуг связи за 9 месяцев 2024 года

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее - Управление) в пределах установленных полномочий осуществляет надзор за деятельностью операторов связи.

За 9 месяцев 2024 года в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступило 67 обращений граждан в области оказания услуг связи, 23 из них направлено по подведомственности в территориальный отдел Управления Роскомнадзора по Северо-западному федеральному округу по Новгородской области. Поступившие обращения в основном были связаны с изменениями в одностороннем порядке оператором связи договора об оказании услуг связи в части повышения тарифов, с оказанием дополнительных услуг, с порядком расторжения договора об оказании услуг связи и с несогласием потребителей с суммой начислений за услуги связи. По всем поступившим обращениям даны разъяснения.

Количество обращений в области оказания услуг связи увеличилось на 4% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2023 г.- 64).

В связи ограничениями, установленными Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 N 336 (ред. от 24.03.2022) "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля" Управление не проводило контрольные надзорные мероприятия с взаимодействием с операторами связи. В 1 квартале 2024 года Управлением проведено 1 контрольное надзорное мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом в виде выездного обследования.

Управлением за 9 месяцев 2024 года в рамках профилактических мероприятий проводилось информирование хозяйствующих субъектов по вопросам услуг связи, в том числе в отношении операторов связи вынесено 4 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере оказания услуг связи.

Так, согласно обращения абоненту поступило смс сообщение от оператора, что произойдут изменения: в тариф будут включены 90 ГБ и 3 пакета по 50 ГБ, которые активируются последовательно. Интернет в тарифе будет предоставляться на максимальной скорости. После исчерпания гигабайтов или при нехватке средств для оплаты пакетов скорость трафика составит 128 Кбит/с. Также увеличится стоимость тарифа, изменения применяется в день очередного списания средств. Ранее у потребителя безлимитный интернет был без ограничений скорости.

Согласно п.п.1,2 ст. 44 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003г. №126-ФЗ (далее- Закон о связи) на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским [законодательством](#) и правилами оказания услуг связи.

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», регулирующего отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при оказании услуг, Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В силу абз.1,2 п. 1 ст.46 Закона о связи оператор связи обязан оказывать пользователям услугами связи услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи.

В соответствии п. 29 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ 09.12.2014г. №1342 (далее Правила №1342), тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

Федерации. Таким образом, законом установлена возможность оператора связи самостоятельно формировать только цены на предлагаемые потребителям услуги связи (т.е. тарифы), на условиях обязательного извещения абонентов не менее чем за десять дней до введения новых тарифов, способами указанными в пп. «е» п. 24 Правил.

Согласно п. 47 Правил №1342 изменение договора осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором.

Таким образом, изменив в одностороннем порядке вместе с тарифом и скорость предоставления доступа в сети интернет после исчерпания 90 ГБ трафика на скорости до 128 Кбит/сек, в действиях оператора содержатся признаки нарушений обязательных требований абз.1,2 п.1 ст. 46 Закона о связи, п. 47 Правил №1342.

На основании вышеизложенного, Управлением оператору связи выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Управлением в интересах потребителя подано исковое заявление о понуждении к заключению договора об оказании услуг связи. Исковое заявление находится на рассмотрении в суде. Согласно ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей»), ст. 46 Гражданского процессуального кодекса РФ, Управление имеет право обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей. Согласно ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации Управление Роспотребнадзора по Новгородской области может до принятия решения судом первой инстанции вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

За дополнительными консультациями обращаться:

- в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб. 5,10,12 тел. 77-20-38, 73-06-77.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.