ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ

ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

ИНФОРМАЦИЯ

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в связи со случаями появления текстов сообщений абонентов услуг подвижной связи в открытом доступе информирует потребителей о нижеследующем.

Правовую основу отношений между исполнителем (оператором связи) и потребителями (абонентом) услуг подвижной связи составляют положения Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» в соответствующей взаимосвязи с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей») и Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 (далее – Правила), которыми также регламентируется порядок и основания приостановления оказания услуг связи, расторжения договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, ответственность сторон.

Применительно к рассматриваемой ситуации п. 4 Правил императивно обязал оператора связи обеспечить соблюдение прав абонентов на тайну телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи (за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами). Ответственность оператора связи за нарушение данного требования возникает в силу соответствующих положений п. 56 Правил и договора об оказании услуг подвижной связи.

В частности, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств в соответствии с договором оператор связи несет имущественную ответственность, в том числе возмещает по требованию абонента причиненные убытки, а также моральный вред.

Правовым основанием для предъявления требований о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, являются положения ст.ст. 13-15 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст.ст. 1095-1098 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст. 1099-1101 Гражданского кодекса РФ. Размер компенсации морального вреда определяется судом, вне зависимости от размера возмещенного имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Жалобы и претензии абонента подлежат обязательному направлению в адрес оператора связи для разрешения в досудебном порядке (п.п. 49-55 Правил).

В частности, претензии в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи. При подаче претензии необходимо приложить копию 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.

Направленная в адрес оператора связи претензия рассматривается в срок, не превышающий 60 дней с даты ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии сообщается в письменной форме предъявившему ее абоненту. В случае признания оператором связи требований абонента обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах (п. 4 ч. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации).

В случае обращения потребителя в суд Роспотребнадзор или его территориальный орган (по месту рассмотрения иска) могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле (в том числе потребителя), для дачи заключения по делу в целях защиты его прав на основании п. 3 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.