



Разъяснение Роспотребнадзора по вопросам неправомерного списания денежных средств со счета абонента оператором связи

Как правило, деньги списываются за **контент-услуги** – услуги по предоставлению абоненту некоего содержимого информационно-развлекательного характера. Контент услуги обслуживаются контент-провайдерами и стоят денег, которые списываются со счёта абонента мобильной связи.

Важно понимать, что оказание контентных услуг осуществляется только с непринужденного согласия абонента на получение данных услуг, и выражаются в виде расчета за оказанные абоненту услуги.

Если оператор привлекает третьих лиц для оказания контент-услуг, он обязан создать отдельный лицевой счет (в случае обращения абонента), который предназначен только для оплаты таких услуг в рамках имеющихся на счету денежных средств, и до получения согласия предоставлять абоненту информацию:

- 1) о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг;
- 2) о лице, предоставляющем конкретную услугу;
- 3) о лицевом счёте, с которого осуществляется списание денежных средств.

Операторы связи несут ответственность перед абонентами за нарушение вышеуказанных требований!

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:

- а. необоснованный отказ от заключения договора или уклонение от его заключения;
- б. нарушение сроков обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи;
- в. нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг телефонной связи;
- г. оказание не всех услуг телефонной связи, указанных в договоре;
- д. некачественное оказание услуг телефонной связи;
- е. нарушение тайны телефонных переговоров и (или) сообщений;
- ж. непредставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с предоставлением услуг телефонной связи.

В соответствии со ст. 55 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003г. № 126-ФЗ претензии предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи — по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи. К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи 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.

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор в свою очередь в течение 30 дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения.

В случае отказа в удовлетворении оператором связи претензии потребителя необходимо обратиться в Управление Роспотребнадзора. К тексту обращения необходимо приложить копии документов, подтверждающих неправомерные действия оператора связи и копию ответа на Вашу претензию (если имеется).

В Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области по адресу Великий Новгород, ул. Германа, д. 14 работает Общественная приёмная, телефон (8-8162) 971 - 106; 971-117.

Граждане могут подать обращение в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках:

- устного обращения на личном приёме
- письменного обращения;
- электронного обращения.

Приём граждан должностными лицами в Общественной приёмной осуществляется по рабочим дням: с понедельника по четверг с 9.00 до 16.00, в пятницу — с 10.00 до 13.00; перерыв с 13.00 до 14.00.

Самостоятельная передача заявителем письменных обращений, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.14, каб. 101. Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области путём заполнения специальной формы в разделе сайта Управления Роспотребнадзора «Приём обращений граждан» и поступают в общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.

Центр по информированию и консультированию потребителей
Адрес: Великий Новгород, ул. Германа, 29а, каб. 5, 10, 12
Телефоны: 8(8162) 77-20-38; 73-06-77
e-mail: zpp@yandex.ru ВК: vk.com/zppnovgorod