



ОКАЗАНИЕ КОНТЕНТНЫХ УСЛУГ



Контентные услуги – услуги связи, технологически неразрывно связанные с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности (получение справочной, развлекательной, иной информации, участие в голосовании, играх, конкурсах и т.п.) и стоимость оказания которых оплачивается потребителем оператору связи, с которым у потребителя заключён договор об оказании услуг связи.



Оказание контентных услуг осуществляется только с согласия потребителя, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих потребителя и позволяющих достоверно установить его согласие на получение данных услуг.



Оператор связи **не вправе** оказывать потребителю дополнительные платные услуги, не указанные в договоре на оказание услуг связи, **без согласия потребителя**. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг либо, если услуги оплачены, потребовать возврата соответствующей суммы.



Потребитель вправе обратиться к оператору сотовой связи, с которым заключён договор на оказание услуг связи, с заявлением о создании отдельного лицевого счёта для оплаты контентных услуг в пределах средств, находящихся на указанном лицевом счёте. Оператор связи обязан создать такой лицевой счёт.



БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ!

Существует риск подключения платной подписки (контентной услуги) простым переходом по гиперссылке либо нажатием на «всплывающее окно», или в связи с получением СМС-сообщения, в котором может содержаться информация о подключении к платным услугам «по умолчанию».



Чтобы обезопасить себя от списания денежных средств за ненужные контентные услуги:

- подключите услугу «Личный кабинет» на сайте оператора связи и периодически проверяйте наличие платных подписок;
- используйте антивирусные программы;
- не переходите по неизвестным ссылкам, пришедшим с неизвестных номеров или адресов;
- при заказе платной услуги убедитесь, что речь идет об одноразовом списании, а не о подписке;
- не вводите на неизвестных сайтах номер своего телефона, не убедившись в безвозмездности такой услуги.



КУДА ОБРАТИТЬСЯ за консультацией и правовой помощью в случае нарушения Ваших прав?

Контакты органов и организаций региональной системы защиты прав потребителей размещены на сайте «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» zpp.admhmao.ru во вкладке «Куда обратиться»

Департамент внутренней политики
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
628006, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, 5
deppolitiki.admhmao.ru

Обеспечение защиты
прав потребителей
в Югре

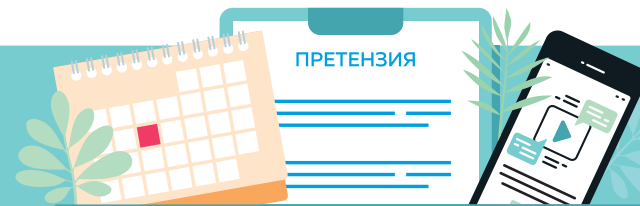


ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ





ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА С ОПЕРАТОРАМИ СВЯЗИ



ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ПРЕДЪЯВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИИ

В претензии рекомендуется указать:

- данные оператора связи (наименование, место нахождения, иная контактная информация);
- ФИО потребителя и контактные данные (телефон, адрес);
- дату, место заключения договора на оказание услуг связи;
- дату, описание обнаруженного недостатка, иного факта ненадлежащего или несвоевременного оказания услуги связи, причинения вреда;
- требование потребителя в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» (безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги; соответствующее уменьшение цены услуги, возмещение понесённых расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, возврат уплаченной денежной суммы, возмещение убытков);
- расчёт размера требования (убытков, неустойки, причиненного вреда);
- способ получения ответа на претензию (на бумажном носителе или в электронной форме);
- дату составления претензии и подпись.

Претензию можно передать оператору связи лично либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

При личном вручении на втором экземпляре претензии представителю оператора связи необходимо поставить отметку о получении претензии с указанием даты, подписи и расшифровки подписи (ФИО, должность).

К претензии прилагаются:

- копия договора об оказании услуг связи или иной удостоверяющий факт заключения договора документ (квитанция, опись вложения и тому подобные);
- иные документы, содержащие сведения о ненадлежащем исполнении обязательств либо о факте и размере причиненного ущерба.



СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ, УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Претензия подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации претензии (регистрация не позднее рабочего дня, следующего за днём её поступления).

О результатах рассмотрения претензии оператор связи обязан проинформировать потребителя в письменной форме.

Особые сроки рассмотрения претензии:

- 5 дней – для претензий, связанных с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного поселения;
- 60 дней – для претензий, связанных с оказанием услуг междугородной и международной телефонной связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи не заключён.

Если оператор связи признает обоснованными требования потребителя, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия решения об удовлетворении претензии.

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



Услуга связи – деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Виды услуг связи: телефонная (местная, внутризоновая, междугородная, международная, подвижная), почтовая, телеграфная связь, телематические услуги связи (доступ к Интернету), услуги связи по передаче данных, для целей телерадиовещания, универсальные услуги связи.



В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, до подачи искового заявления в суд Федеральным законом «О связи» предусмотрен **обязательный претензионный порядок** урегулирования спора.



Срок предъявления претензии: в течение 6 месяцев со дня оказания услуги связи или дня выставления счёта за оказанную услугу связи. Исключение: по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющим её смысл – в течение месяца со дня подачи телеграммы.



*В случае несоблюдения потребителем обязательного досудебного порядка урегулирования спора суд вправе вернуть исковое заявление. При этом возвращение искового заявления **не препятствует повторному обращению истца в суд** с иском к тому же ответчику, о том же предмете и по тем же основаниям, если истцом будет устранено допущенное нарушение.*