

### **Внимание! Акция: "Роутер в рассрочку за 1 рубль".**

Современная жизнь немыслима без интернета и данная реальность диктует свои условия. Однако, сталкиваясь с недобросовестными исполнителями при заключении договоров на оказание услуг связи, у потребителей остается неприятный осадок, от того, что законы так легко нарушаются.

А теперь, давайте подробней разберем данную проблему на примере заключения договора по подключению интернет услуг с предоставлением абонентского оборудования в рассрочку, либо в аренду (во временное пользование), либо вообще "бесплатно" по так называемой акции: "Роутер в рассрочку за 1 рубль", поскольку есть необходимость в разъяснении потребителям, какие юридические последствия ожидают их в результате заключения подобных договоров.

#### **Что представляет из себя акция "Роутер в рассрочку за 1 рубль" и подобные акции?**

В соответствии с п. 7 ст. 5 ФЗ "О рекламе", не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

По условиям договора на услуги связи с приобретением оборудования в рассрочку, Wi-fi роутер выдается абоненту на льготных условиях. Согласно условий дополнительного соглашения к данному договору, абонент обязан принять оборудование и оплатить его полную стоимость. Однако, в рекламных материалах заявляется, что данное оборудование предоставляется в аренду.

Таким образом, условия данной акции и ей подобные, ущемляют права потребителя в части предоставления недостоверной информации об услуге, а также искажают истинный смысл.

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. Для того, чтобы расторгнуть договор, потребитель сначала должен оплатить полную стоимость оборудования, а затем расторгать договор.

Предоставление услуг связи с приобретением телекоммуникационного оборудования (роутера) в рассрочку, обычно оформляется путем написания абонентом заявления о согласии с условиями оказания услуг, размещенными на сайте интернет-провайдера.

При этом, купля-продажа оборудования оформляется в виде дополнительного соглашения к договору оказания услуг связи, а не в виде отдельного договора.

По существу, договор об оказании услуг связи и договор купли-продажи оборудования (в рассрочку) являются самостоятельными договорами, поскольку из текстов дополнительного соглашения и из текста договора на оказание услуг связи, не следует какой-то взаимной обусловленности указанных договоров, то есть оказание услуг связи не ставится в зависимость от приобретения оборудования, и наоборот. Исходя из чего, расторжение договора на оказание услуг связи и расторжение договора купли-продажи оборудования (в рассрочку), следует рассматривать как два отдельных вида договора.

Так вот, чтобы избежать неблагоприятных юридических последствий специалисты консультационного центра советуют действовать следующим образом.

На основании статьи 32 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, поскольку первоначально потребитель осознанно заключил договор на оказании услуг связи, а не на покупку роутера.

Следующий этап. Отказ от договора купли-продажи оборудования. В данном случае необходимо руководствоваться статьей 10 Закона РФ "О защите прав потребителей", которая гласит, что изготовитель обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Однако в конкретном случае исполнитель ввел в заблуждение потребителя, предоставив ему недостоверную информацию, навязав ему покупку оборудования.

В соответствии со статьей 16 Закона РФ "О защите прав потребителей" запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Потребитель должен быть ознакомлен со всеми условиями договора до его подписания. Кроме того, до потребителя должна быть доведена информация об условиях возврата абонентского оборудования, а также информация, что данное оборудование предоставляется в рассрочку, а не в аренду. Условия договора, ущемляющие права потребителя, признаются недействительными.

Между тем, за нарушение права потребителю на предоставление своевременной и достоверной информации, предусмотрена ответственность по статье 12 Закона РФ "О защите прав потребителей", согласно которой он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

На основании изложенного, есть все основания полагать, что условия данной акции и ей подобные ущемляют права потребителя в части непредставления достоверной информации о всех условиях договора. В результате чего, у потребителя складывается неверное представление об условиях приобретения оборудования по акции "Роутер в рассрочку за 1 рубль". Потребитель уверен, что он приобретает оборудование на условиях аренды, а не кредита. Однако, в итоге оказывается, что он приобретает роутер в кредит на невыгодных для него условиях.

Также следует учесть, что каковы бы ни были рекламные обещания, потребитель в любом случае, должен ответственно подойти к заключению договора, и, при любых сомнениях, отказаться от его заключения.

**За консультацией по вопросам защиты прав потребителей вы можете обратиться в Консультационный центр по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» как по телефону Единого консультационного центра 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный), как по телефонам в г. Иркутске 8(3952) 22-23-88 (г. Иркутск, ул. Трилисера, 51), 8(3952) 63-66-22 (г. Иркутск, ул. Пушкина, 8) Email: zpp@sesoirk.irkutsk.ru**

*Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей с использованием материалов сайта: <https://sudact.ru>*

### Некоторые особенности договора об оказании услуг связи

На территории Российской Федерации услуги связи пользователям оказываются операторами связи на основании договора. Данный договор относится к категории договоров возмездного оказания услуг. Если договор заключается с физическим лицом исключительно для личных, семейных и домашних нужд и иных нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, то на него распространяется действие Федерального закона «О защите прав потребителей».

Рассмотрим некоторые особенности:

-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;

-заключение договоров об оказании услуг связи в нестационарных торговых объектах запрещается;

-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.

Оператор связи должен обеспечить бесплатный вызов:

а) экстренных оперативных служб каждому пользователю услуг связи посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также номера вызова соответствующих экстренных оперативных служб, установленных в соответствии с российской системой и планом нумерации;

б) единой службы оперативной помощи гражданам по номеру, установленному в соответствии с российской системой и планом нумерации;

Оператор связи обязан не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

-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.

При оплате услуг телефонной связи посредством авансового платежа услуги оказываются в объеме внесенных абонентом денежных средств. В случае исчерпания аванса оказание услуг телефонной связи приостанавливается без предварительного уведомления абонента, если договором не предусмотрено применение перехода с авансового платежа на отложенный платеж.

Вид платежей за услуги телефонной связи и порядок их осуществления определяются договором, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

*Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – консультационного центра с использованием материалов СПС Консультант плюс*

## Оператор связи навязал дополнительные услуги.

С проблемой навязывания дополнительных услуг со стороны сотового оператора сталкиваются очень многие пользователи мобильных сетей. Чаще всего абонент замечает, что деньги со счета телефона списываются быстрее, чем обычно. Для того, чтобы выяснить, подключены ли дополнительные услуги, необходимо проследить за своим балансом на счете. Если абонент пользуется телефоном в обычном режиме, не совершает нестандартных для него операций, то это повод для того, чтобы разобраться куда уходят средства. 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.

Что является дополнительными услугами? Прежде всего, это различные платные подписки, например, ежедневный прогноз погоды, гороскоп, свежие новости и др.

Необходимо убедиться, что услуга действительно дополнительная, то есть не включена в пакет услуг тарифа, которым вы пользуетесь. Выяснить, информацию об услуге, когда и каким образом услуга была подключена можно, позвонив в службу поддержки оператора связи или в личном кабинете на сайте оператора в интернете.

При подключении абоненту дополнительных услуг, на его телефон должно приходиться оповещение, абонент, в свою очередь, вправе отказаться от подключения. Чаще всего пользователи, прочитав, что дополнительная услуга является бесплатной, не отключают ее, однако не обращают внимания или при этом не придают значения, что бесплатным период пользования данной услугой будет лишь некоторое время (месяц, 10 дней и др.), а после окончания данного периода, будет взиматься абонентская плата.

Обращаем внимание, что подписаться на некоторые рассылки (контентные услуги) можно простым переходом по гиперссылке, оставленной вебмастером или контент-провайдером на том или ином ресурсе, осуществив тем самым конклюдентные действия (конклюдентные действия – это выражение воли участников с помощью поведения и некоторых действий, то есть сделка заключается именно с помощью поступков участников).

По закону подключение абонентам сотовой связи дополнительных услуг без их согласия не допускается. Так, согласно ст. 731 Гражданского кодекса РФ, ст. 16 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300 – 1), 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.

Федеральным законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» предусмотрен обязательный письменный претензионный порядок разрешения споров с оператором связи.

Составьте претензию в письменном виде в двух экземплярах. В тексте претензии должны быть указаны:

- наименование оператора связи;
- ваши Ф.И.О и контактные данные;
- суть претензии (услуга была подключена без вашего согласия и без предоставления информации о ней);
- требование об отключении дополнительной услуги и требование вернуть уплаченную за нее сумму.

Один экземпляр претензии вручите лично в офисе оператора связи, при этом на вашем экземпляре потребуйте поставить дату получения, Ф.И.О. и должность сотрудника, принявшего претензию. Если вручить претензию лично не предоставляется возможным, отправьте по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения на юридический адрес оператора связи. Квитанцию об отправке письма обязательно сохраните.

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

Если оператор отказывается удовлетворить ваши требования, вы можете обратиться в суд с иском о защите прав потребителя.

С целью предотвращения списания денежных средств за контентные услуги (справочная, развлекательная и (или) иная дополнительно оплачиваемая информация) вы можете обратиться к оператору связи с заявлением о создании отдельного лицевого счета для оплаты контентных услуг. В этом случае списание денежных средств за предоставленные контентные услуги будут производиться оператором связи только с отдельного счета в пределах средств, находящихся на нем. Таким образом, в случае открытия Вами такого счета при его нулевом балансе операторы связи (провайдеры) не смогут подключать дополнительные контентные (платные) услуги связи.

*Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – консультационного центра с использованием материалов СПС Консультант плюс*