



# **ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

## **по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания услуг мобильной связи и приобретения технически сложных товаров**

*Настоящее издание подготовлено Ассоциацией «Выбор потребителя» с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов ([президентскиегранты.рф](http://президентскиегранты.рф)).*

*Санкт-Петербург*

*2019*

Издание предназначено для специалистов, профессиональная или общественная деятельность которых связана с защитой прав потребителей и оказанием практической правовой помощи горожанам в данной отрасли, а также для граждан, занимающих активную гражданскую позицию, готовых самостоятельно защищать свои права и оказывать помощь другим потребителям.

В данном Практическом пособии содержится информация о правовом регулировании сферы оказания услуг мобильной связи, правах и обязанностях операторов связи и абонентов, порядке досудебного и судебного урегулирования возникших конфликтных ситуаций. В пособии также приведена информация о возможностях и механизмах защиты прав потребителей при приобретении технически сложных товаров. Составители пособия постарались в краткой и доступной форме представить основы потребительского законодательства в данной сфере, описать механизмы их практического применения. В брошюре также приведена справочная информация об основных государственных, общественных и профессиональных организациях, обратившись в которые, любой житель Санкт-Петербурга сможет получить квалифицированную помощь и поддержку в разрешении вопросов, связанных с использованием услуг мобильной связи или приобретением технически сложных товаров.

Тема защиты прав потребителей услуг мобильной связи очень актуальна для населения всей планеты. Из года в год число пользователей услуг мобильной связи стремительно растет, при этом количество потребителей у которых качество услуги вызывает в той или иной степени недовольство увеличивается пропорционально.

Основными требованиями, к исполнению которых призывают потребительские организации по всему миру это:

- «прозрачность» договоров на предоставление услуг связи, т.к. многие абоненты часто чувствуют себя обманутыми из-за отсутствия полной, четкой, понятной информации в договорах с операторами связи;
- качество предоставления услуг связи;
- своевременное предоставление информации о стоимости оказанных услуг мобильной связи;
- безопасность и защита от мошенничества в сфере предоставления услуг связи;
- обеспечение защиты персональных данных;
- своевременное рассмотрение претензий, жалоб и предложений потребителей.

В России за последние два года усилиями государственных организаций (Роспотребнадзор) и общественными объединениями потребителей был предпринят целый ряд действий, направленных на улучшение ситуации в этом сегменте потребительского рынка: внесены изменения в законодательные акты, инициированы и успешно завершены судебные процессы, против крупнейших операторов связи в защиту неопределенного круга лиц, активизирована просветительская работа среди населения. Однако все перечисленные «мировые» проблемы не потеряли своей актуальности. По данным опроса Союза потребителей России, каждый пятый респондент отмечал, что не удовлетворен качеством оказания услуг мобильной связи и работой компаний операторов.

Оказание услуг мобильной связи напрямую связано с приобретением технически сложных товаров – мобильных телефонов, планшетов, ноутбуков, компьютеров и других гаджетов.

Для нашего города, в котором наиболее развита система именно сетевой торговли, нарушения в сфере защиты прав потребителей при приобретении бытовой техники, радиоэлектронных и электронных товаров традиционно являются «болевым точкой».

Для предприятий сетевой торговли характерно достаточно агрессивное поведения на рынке, связанное с навязыванием потребителю своих норм и представлений о его правах и обязанностях, зачастую расходящихся с требованиями законодательства РФ. По данным Центра независимой потребительской экспертизы в Санкт-Петербурге количество обращений, связанных с приобретением некачественной техники и правонарушениями,

связанными с приобретением товаров данной группы на протяжении последних 10 лет занимает второе место, после услуг ЖКХ. При этом показатели обоснованности обращений потребителей превышают 90%.

Многие специалисты отмечают, что возникновение такой ситуации стало возможным, в том числе и потому, что потребители не обладают достаточной информацией, которая бы позволила им увереннее отстаивать свои права и не позволять вводить себя в заблуждение.

С законодательной точки зрения эта сфера достаточно урегулирована наряду с Гражданским кодексом и законом РФ «О защите прав потребителей» существует и целый ряд специальных законов, однако, разобраться в этих документах даже подготовленному человеку бывает достаточно сложно. Также сложно обычному потребителю и бывает порой постигнуть смысл договоров и многочисленных приложений к нему, которые предлагают для ознакомления операторы сотовой связи. Поэтому начать наше Практическое пособие имеет смысл с основных терминов и определений, принятых в обращении в данной сфере.

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

**Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

**Недостаток товара (работы, услуги)** - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

**Импортер** - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт

товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

**Абонент** - физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

**Абонентский номер** - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленной в ней SIM-картой.

**База данных перенесенных абонентских номеров** - информационная система, содержащая сведения об абонентских номерах, которые сохраняются абонентами при заключении новых договоров об оказании услуг связи с другими операторами подвижной радиотелефонной связи, и об указанных операторах связи, заключивших такие договоры.

**Оператор связи** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии.

**Пользователь услугами связи** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи.

**Сеть связи** - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи и предназначенная для электросвязи или почтовой связи.

**Средства связи** - технические и программные средства, используемые для формирования, приема, обработки, хранения, передачи, доставки сообщений электросвязи или почтовых отправлений, а также иные технические и программные средства, используемые при оказании услуг связи или обеспечении функционирования сетей связи, включая технические системы и устройства с измерительными функциями.

**Тарифный план** - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами подвижной связи.

**Техническая возможность оказания услуг подвижной связи** - наличие функционирующих технических средств и сооружений подвижной связи в зоне обслуживания сети подвижной связи оператора связи, необходимых для оказания абоненту услуг подвижной связи.

**Трафик** - нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.

**Универсальные услуги связи** - услуги связи, оказание которых любому пользователю услугами связи на всей территории Российской Федерации в заданный срок, с установленным качеством и по доступной цене является обязательным для операторов универсального обслуживания.

**Услуга связи** - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений.

**SIM-карта** - карта, с помощью которой обеспечивается идентификация абонентской станции (абонентского устройства), ее доступ к сети подвижной связи, а также защита от несанкционированного использования абонентского номера.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ**

Деятельность в сфере оказания услуг мобильной связи и приобретения технически сложных товаров регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть 1 и часть 2);
- Федеральный закон от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 N 126-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ»;
- Правила оказания услуг подвижной связи (утв. Постановлением Правительства от 25.05.2005 № 328);
- Правила оказания услуг связи по передаче данных ( утв. Постановлением Правительства от 23.01.2006 № 32);
- Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.98 № 55);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.11 N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»;
- Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.98 № 55).
- Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

## Глава 1. УСЛУГИ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ

Современного человека, вне зависимости от его возраста или социального положения, невозможно представить без мобильного телефона. За последние 20 лет это устройство буквально «покорило» человечество. Мобильными телефонами пользуются дети, взрослые - как ведущие деловой и активный образ жизни, так и домоседы, его не обходят своим вниманием и люди пожилого возраста. Однако необходимо отметить, что для того, чтобы получить возможность поговорить со своими близкими людьми или деловыми партнерами, получить необходимую нам информацию в любое время и в любом месте, недостаточно приобрести мобильный телефон. Получить доступ к так необходимому нам общению, мы можем, только обеспечив подключение нашего телефона к одной из сетей связи, услуги которых предоставляют определенные компании – операторы связи. Таким образом, каждый из нас, использующий в обиходе мобильный телефон, является потребителем услуг подвижной или, проще говоря, мобильной связи (далее по тексту – мобильная связь). В связи с этим отношения в сфере предоставления услуг мобильной связи приобретают особую актуальность.

Правовую основу отношений между исполнителем (оператором связи) и потребителями (абонентом) услуг подвижной связи составляют положения Закона РФ «О защите прав потребителей» во взаимосвязи с Федеральным законом «О связи» и Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 328, которыми 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, а также ответственность сторон. Необходимо отметить, что отдельные положения перечисленных выше правовых нормативных актов недостаточно гармонизированы между собой (например, в части сроков рассмотрения претензий потребителей услуг мобильной связи), однако мы не случайно первым привели именно Закон РФ «О защите прав потребителей». В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. № 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации", установлен приоритет норм Гражданского кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей» при регулировании соответствующих отношений. Исходя из этого, при изложении информации в данном Практическом пособии мы будем ориентироваться в первую очередь на нормы и требования именно Закона РФ «О защите прав потребителей» тем более, что применение именно этого закона предоставляет потребителям и целый ряд возможностей, значительно облегчающих механизм предъявления



претензий, как в досудебном, так и в судебном порядке. Как показывает статистика, большая часть претензий, возникающих у потребителей к исполнителям и продавцам услуг, связана или с нарушением сроков исполнения услуг или с недовольством уровнем качества оказанных услуг.

### **Качество услуги**

Исходя из общих положений Закона РФ «О защите прав потребителей» (ст. 4), продавец (исполнитель) обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги продавец (исполнитель) обязан оказать услугу, соответствующую предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется, а если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о каких-то конкретных целях, то продавец (исполнитель) обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, то продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

На сегодняшний день единых стандартов качества оказания услуг мобильной связи не существует, и это, по мнению многих специалистов, как экспертов, так и правозащитников, является серьезной проблемой.

Попытки сформировать требования к качеству оказания услуг мобильной связи предпринимались в рамках добровольной системы сертификации. Был создан и утвержден целый ряд руководящих документов, в которых была определена номенклатура показателей качества, включающая в себя как оценку технических показателей качества услуг связи, так и оценку показателей удовлетворенности абонентов обслуживанием. Однако, соответствие требованиям этих документов не являются обязательными и не решают проблему в целом. Поэтому при оценке качества услуг мобильной связи специалисты могут ориентироваться исключительно на законодательные акты (Федеральный закон «О связи», Закон РФ «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг подвижной связи») и условия договоров, которые заключают с потребителями операторы связи.

### **Договор об оказании услуг связи**

В соответствии с п.1 ст. 44 Закона «О связи» на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи.

Договор оказания услуг подвижной связи заключается в простой письменной форме. При этом оператор связи не имеет права отказаться от заключения договора на оказание услуг связи при наличии технической возможности предоставить потребителю соответствующие услуги.

Предметом договора оказания услуг подвижной связи является предоставление услуг связи. Услуга предназначена для удовлетворения бытовых или других личных потребностей заказчика (потребителя).

Договор на оказание услуг связи является возмездным, поэтому исполнитель (оператор связи) обязан оказать такие услуги, а заказчик (потребитель) обязуется оплачивать их.

В соответствии с «Правилами оказания услуг подвижной связи» в договоре должны быть указаны следующие данные:

- дата и место заключения договора;
- наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- реквизиты расчетного счета оператора связи;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии;
- сведения об абоненте (ФИО, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения - для юридического лица);
- согласие (отказ) абонента на предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи, и предоставление сведений о нем для оказания таких услуг;
- номер SIM-карты;
- согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем в системе информационно-справочного обслуживания;
- способ доставки счета;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- срок действия договора;
- способ предоставления абоненту сведений обо всех договорах на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенных им с оператором связи и (или) лицом, действующим от его имени - в случае заключения договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи.

При этом в соответствии с п. 20 Правил оказания услуг подвижной связи в договоре должны быть указаны существенные условия. Существенные условия – это условия, которые в обязательном порядке должен содержать договор. Для Договора на оказание услуг связи определены следующие существенные условия:

- назначенный абоненту абонентский номер;
- оказываемые услуги подвижной связи;
- порядок, сроки и форма расчетов;
- система оплаты услуг подвижной связи.

В случае отсутствия хотя бы одного из этих условий, договор считается незаключенным и не влечет правовых последствий, а уплаченная по такому договору сумма подлежит возврату. Рассмотрим основные условия Договора более подробно.

## **Права и обязанности оператора связи**

Оператор должен:

- оказывать потребителю только те услуги, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными этой лицензией. Возможность ознакомиться с лицензией потребитель должен иметь до заключения Договора;

- предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения потребителей в местах работы с абонентами (потребителями);

- устранять в установленные сроки технические неисправности, препятствующие пользованию услугами подвижной связи;

- не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов на услуги подвижной связи извещать об этом абонентов через средства массовой информации;

- возобновлять оказание услуг подвижной связи абоненту в течение 3 дней с даты получения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг подвижной связи (в случае приостановления оказания услуг подвижной связи);

- предоставлять абонентам в своей сети подвижной связи соединения, осуществляемые для предоставления доступа к услугам своих информационно-справочных служб на тех же условиях, что и для предоставления доступа к услугам иных информационно-справочных служб;

- предоставлять абоненту сведения о заключенных им и (или) лицом, действующим от его имени, договорах на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи. Предоставление указанных сведений осуществляется непосредственно абоненту с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе по адресу электронной почты, указанному абонентом в договоре, если абонентом избран такой способ предоставления сведений. Сведения, предоставляемые абоненту, должны содержать номер договора и дату его заключения в отношении каждого договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи. Указанные сведения оператор связи обязан предоставлять абоненту при заключении с ним каждого нового договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи в течение 20 дней со дня заключения им или лицом, действующим от его имени, договора.

Вне зависимости от того, содержатся или нет в Договоре приведенные ниже обязанности, оператор обязан:

- обеспечивать соблюдение тайны телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи. Ограничение права на

тайну телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами. Сведения о передаваемых по сетям подвижной связи телефонных переговорах и сообщениях могут предоставляться только абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами. Сведения об абоненте, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора, могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами;

- обеспечивать абоненту возможность пользования услугами подвижной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать абоненту оказание услуг подвижной связи;

- оказывать услуги подвижной связи сопровождая их с согласия абонента оказанием иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной связи и направленных на повышение их потребительской ценности. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется оператором связи;

- круглосуточно обеспечивать каждому абоненту возможность вызова экстренных оперативных на бесплатной основе посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). К экстренным оперативным службам относятся: служба пожарной охраны, служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиция, служба скорой медицинской помощи, аварийная служба газовой сети, служба "Антитеррор".

- создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг связи.

### **Права и обязанности абонента (потребителя)**

Абонент вправе:

- получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;

- требовать перерасчет абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной связи, в связи с непредоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;

- отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором;
- получать по письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров;
- сохранить абонентский номер в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера.

Абонент обязан:

- использовать для подключения к сети подвижной связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;
- в полном объеме и сроки, которые определены договором, вносить плату за полученные услуги подвижной связи;
- незамедлительно сообщать оператору связи об утере SIM-карты;
- в течение 60 дней сообщать оператору связи об изменениях персональных данных (фамилии, места жительства);
- в случае перенесения абонентского номера погасить задолженность за оказанные услуги по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера.

#### **Порядок заключения, приостановления, изменения и расторжения договора об оказании услуг связи**

Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах и подписывается обеими сторонами.

Подпись лица, уполномоченного оператором связи на заключение договора, должна быть заверена печатью оператора связи или организации, уполномоченной оператором связи на заключение договора от его имени.

Оператор связи обязан заключить договор, кроме случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг подвижной связи. В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора, лицо, имеющее намерение заключить договор, вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи заключить договор и возмещении ущерба, возникшего в результате его действий (бездействия). При этом бремя доказывания отсутствия технической возможности оказания услуг подвижной связи лежит на операторе.

Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг связи, оказываемых за отдельную плату и не вправе обуславливать оказание одних услуг связи обязательным оказанием иных услуг связи.

Как правило, договор заключается на неопределенный срок, но по желанию абонента может быть заключен срочный договор, в котором предусмотрено обязательное указание срока его действия.

Расторгнуть договор потребитель (абонент) вправе в одностороннем порядке в любое время при условии оплаты оказанных услуг связи. Оператор же связи права на односторонний отказ и расторжение договора при отсутствии нарушений условий договора со стороны потребителя не имеет.

Оператор вправе приостановить действие договора в случаях, когда потребителем нарушены условия договора (неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг подвижной связи), не соблюдаются правила эксплуатации оборудования или нарушен запрет на подключение к сети подвижной связи абонентского устройства (например, мобильного телефона), не соответствующего установленным требованиям. При этом оператором должен быть сохранен доступ к сети подвижной связи и возможность вызова абонентом экстренных (оперативных) служб. Оператор обязан заранее направить потребителю уведомление о намерении приостановить оказание услуг подвижной связи в письменной форме и короткое текстовое сообщение об этом с указанием даты приостановления оказания услуг подвижной связи. В случае такое нарушение не будет устранено в течение 6 месяцев со дня получения абонентом от оператора связи указанного уведомления оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор.

### **Информационно-справочное обслуживание потребителей**

Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи.

В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг определяется Правилами оказания услуг связи и не может быть сокращен оператором связи.

Оператор обязан бесплатно и круглосуточно:

- предоставлять информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети подвижной связи;
- предоставлять информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг подвижной связи;
- осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи.

Перечень платных информационно-справочных услуг оператор связи определяет самостоятельно.

### **Форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи**

Стоимость услуг связи устанавливается на основе тарифов (тарифных планов) на отдельные услуги или наборы услуг подвижной связи. Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени

суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объему оказываемых услуг подвижной связи.

Тарифы на услуги мобильной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются оператором связи самостоятельно.

При формировании тарифных планов могут применяться следующие виды тарификации:

- абонентская, при которой размер платежа абонента за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг связи;

- повременная, при которой размер платежа абонента зависит от суммарной продолжительности инициированных абонентом соединений, предоставленных в течение расчетного периода;

- за каждую оказанную услугу мобильной связи, при которой размер платежа определяется фактически оказанными услугами связи.

При формировании тарифных планов допускается сочетание нескольких видов тарификации.

Плата за соединение определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации соединения по сети мобильной связи. Единица тарификации соединения по сети подвижной связи устанавливается оператором связи, но не может быть более 1 минуты. Продолжительность соединения, используемая для определения размера платы, отсчитывается с 1-й секунды ответа вызываемого абонента или оборудования, сигнал ответа которого приравнивается к ответу абонента, до момента отбоя вызывающего или вызываемого абонента или такого оборудования. Соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг подвижной связи.

Оплате абонентом не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом, за исключением случаев, если телефонное соединение установлено:

- при помощи телефониста с оплатой за счет вызываемого пользователя услугами связи;

- с использованием назначенных федеральным органом исполнительной власти в области связи кодов доступа к услугам электросвязи;

- с абонентом, находящимся за пределами территории субъекта Российской Федерации, если договором об оказании услуг связи не установлено иное.

Плату за услуги мобильной связи абонент вносит тому оператору связи, с которым у него заключен договор, в том числе и в случаях, когда он с применением SIM-карты, указанной в договоре, воспользовался услугами подвижной связи другого оператора связи (роуминг), с которым у абонента договор не заключен. Основанием для выставления счета абоненту за

предоставленные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования учета объема оказанных услуг связи. Для целей расчета за оказанные услуги подвижной связи используется тот тариф, который действовал на момент установления соответствующего соединения. Расчетный период по оказываемым услугам связи оператор устанавливает самостоятельно, но этот период не должен превышать 1 месяц.

Оплата услуг мобильной связи может быть осуществлена путем наличных или безналичных расчетов. Все расчеты за услуги мобильной связи, оказанные оператором связи абонентам, осуществляются в российских рублях.

Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа. При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа осуществляется внесение определенных денежных сумм на лицевой счет абонента, с которого оператор связи снимает платежи за оказанные абоненту услуги подвижной связи. При оплате услуг подвижной связи посредством отложенного платежа оказанные услуги подвижной связи оплачиваются по окончании расчетного периода. Срок оплаты услуг подвижной связи оператор связи устанавливает самостоятельно, но этот срок не должен быть менее 10 дней, следующих за днем окончания расчетного периода. Более длительный срок оплаты услуг подвижной связи может быть предусмотрен договором. При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа и в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента.

Абонент имеет право обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных им в качестве аванса, а оператор связи обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств.

### **Сохранение и перенос абонентского номера**

Изменения в Федеральный закон «О связи», вступившие в силу с 1 декабря 2013 года, позволяют потребителю, которому на основании договора об оказании услуг связи выделен абонентский номер, имеет право сохранить этот номер при расторжении действующего договора и заключении нового договора об оказании услуг связи с другим оператором мобильной связи. Иначе говоря, если Вы являетесь клиентом какого-то оператора связи (МТС, Мегафон и др.) и по каким-то причинам хотите его поменять на другого оператора связи, то Вы можете не менять номер своего мобильного телефона и не заниматься утомительной процедурой оповещения всех своих друзей, знакомых и партнеров о смене номера телефона.

Для смены оператора абонентам нужно выполнить несколько условий:



- переносится могут только федеральные номера и в пределах одного субъекта федерации;

- на старом счете не должно быть долгов и номер не должен быть заблокирован.

Для сохранения своего номера абоненту необходимо подать своему новому оператору (оператор-реципиент) либо его уполномоченному представителю заявление о расторжении договора со старым оператором (оператор-донор) и перенесении номера. Бланки соответствующих заявлений сейчас уже есть во многих салонах связи. В заявлении указываются следующие сведения:

- о переносимом абонентском номере;

- об абоненте (ФИО, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность);

- о дате подачи абонентом заявления о перенесении абонентского номера;

- о сроке начала оказания услуг оператором-реципиентом;

- о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с оператором-донором;

- о согласии абонента погасить задолженность за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера;

- о согласии абонента перейти на авансовую систему оплаты услуг подвижной связи.

При подаче заявления абоненту нужно представить необходимые для заключения нового договора с оператором-реципиентом документы - документ, удостоверяющий личность.

Услуга сохранения номера для абонента платная, но максимальный размер платы ограничен на уровне 100 руб. (абз. 2 п. 4 ст. 44 Закона «О связи»). Если абонент не внес плату за использование сохраненного номера, то договор считается не заключенным и перенесение номера не осуществляется (п. 48.7 Правил оказания услуг подвижной связи), а если номер не был перенесен в связи с отказом абонента от его перенесения или наличия задолженности абонента перед оператором-донором, то плата за использование сохраненного номера не возвращается (п. 32.1 Правил).

Абонент в заявлении вправе определить срок перенесения номера (указать дату и время начала оказания услуг связи). Оператор-реципиент должен начать оказание услуг с использованием перенесенного абонентского номера в течение одного часа со времени, указанного в заявлении о перенесении абонентского номера. Для граждан дата начала оказания услуг связи должна быть не ранее восьми дней с момента заключения. Если дата начала оказания услуг не указана в заявлении, то оператор-реципиент по своему усмотрению определяет начало оказания услуг в интервале времени с

1 часа 00 минут до 6 часов 00 минут на восьмой день со дня заключения договора (п. 48.6 Правил).

Оператор-реципиент не позднее дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, направляет запрос о переносимом абонентском номере оператору базы данных перенесенных абонентских номеров, который в течение 1 часа со времени получения запроса обязан направить необходимую информацию об абонентском номере оператору-реципиенту. После получения информации на свой запрос оператор-реципиент должен в течение одного дня проинформировать потребителя о наличии возможности перенесения номера, а также направить информацию оператору-донору (копию заявления о перенесении абонентского номера, а также сведения о заключении договора между абонентом и оператором-реципиентом). Направление указанных сведений, а также копии заявления о перенесении абонентского номера является надлежащим уведомлением оператора-донора о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с оператором-донором.

Оператор-донор в свою очередь не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня (для абонента - физического лица) со дня поступления сведений обязан направить оператору-реципиенту сведения:

- о наличии договора, предусматривающего выделение переносимого абонентского номера, заключенного между оператором-донором и абонентом;

- о принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закрепленному за территорией субъекта Российской Федерации, включающего в себя переносимый абонентский номер;

- об отсутствии приостановления оказания услуг подвижной связи абоненту в связи с утратой SIM-карты, по решению суда или в связи с непогашением задолженности в отношении переносимого абонентского номера.

Следует отметить, что с 1 марта 2014 года введена ответственность для оператора-донора, который не передает вовремя номер абонента в сеть оператора-реципиента, после заключения договора абонента с последним. В таком случае на протяжении всего времени пока передача абонентского номера не осуществится, услуги связи для абонента будут оказываться оператором-донором бесплатно (Федеральный закон от 25 ноября 2013 г. № 314-ФЗ "О внесении изменения в статью 46 Федерального закона "О связи").

Законом «О связи» и Правилами оказания подвижных услуг связи предусмотрен детальный механизм информирования потребителя о всех событиях процесса переноса номера, причем эта обязанность с момента подачи заявления о переносе номера лежит на операторе-реципиенте. Так компания обязана не позднее чем за 3 дня до даты начала оказания услуг по

обслуживанию перенесенного номера проинформировать своего клиента о предстоящем перенесении номера, а в день, предшествующий дате начала оказания услуг сообщить ему о необходимости вставить в абонентское устройство (например, мобильный телефон) новую SIM-карту, полученную абонентом при заключении договора с новым оператором, а также проинформировать о возможности возникновения технологического перерыва. Продолжительность возможного технологического перерыва, связанного с перенесением номера, также определена законодательством. Он может составлять не более:

- 30 минут - для предоставления исходящих соединений по сети подвижной связи и направления коротких текстовых сообщений;

- 6 часов - для предоставления входящих соединений по сети подвижной связи от всех абонентов сети связи общего пользования и для получения коротких текстовых сообщений.

В случае если абонентский номер не был перенесен в установленный срок, оператор-реципиент обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг оператором-реципиентом.

Отдельно стоит отметить, что несмотря на необходимость проведения достаточно большого количества различных действий и временные затраты для их осуществления, для потребителя процедура предельно проста и требует только одного визита в офис оператора, услуги которого он хотел бы получить. Все остальные необходимые для осуществления действия – забота компании, которая осуществляли его обслуживание ранее и компании, которая планирует делать это в будущем. Даже действие договора на обслуживание, заключенного между оператором-донором и потребителем, прекращается автоматически, начиная с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом. Единственная ситуация, в которой визит в офис своего «старого» оператора может понадобиться – это наличие неиспользованных средств на Вашем счете, тогда Вам будет необходимо написать заявление на возврат или перевод средств.

Потребителям полезным будет знать и о том, что в соответствии с законодательством, он может отказаться и прервать процедуру перенесения номера, если по каким-либо причинам передумал это делать. Для этого необходимо не позднее, чем за 4 дня до назначенного даты передачи номера подать заявление оператору-реципиенту, но при этом плата, внесенная потребителем за перенос номер, не возвращается.

## **Защита прав потребителей при нарушениях в сфере оказания услуг мобильной связи**

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом в следующих случаях:

- нарушение сроков обеспечения доступа к сети подвижной связи;
- нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг подвижной связи;
- оказание не всех услуг подвижной связи, указанных в договоре;
- некачественное оказание услуг подвижной связи;
- непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи;
- нарушение требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших известными оператору связи в силу исполнения договора;
- нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений.

Последствия, возникающие в результате вышеперечисленных нарушений, предусмотрены Законом РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»: «Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Продавец (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.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) предусмотрены ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». В этом случае потребитель по своему выбору вправе потребовать от оператора-связи:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного повторного выполнения работ;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Вправе потребитель и отказаться от исполнения договора оказания услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в недостатки не устранены в установленный срок, обнаруженные недостатки являются существенными или имеют место существенные отступления от условий договора.

Последствия нарушения исполнителем (оператором связи) сроков выполнения работ предусмотрены ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». В этом случае потребитель может по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- отказаться от выполнения договора оказания услуг.

В случаях нарушения установленных в договоре сроков или сроков, назначенных потребителем для устранения выявленных недостатков оператор связи должен уплатить потребителю неустойку в размере, предусмотренном законодательством.

Эти требования Закона РФ «О защите прав потребителей» полностью гармонизированы с требованиями, содержащимися в Правилах оказания услуг подвижной связи, которые предусматривают, что за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств оператор связи:

- уплачивает неустойку в размере трех процентов стоимости услуги подвижной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети подвижной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги подвижной связи, в случае нарушения сроков предоставления доступа к сети подвижной связи;
- уплачивает неустойку в размере трех процентов стоимости услуги подвижной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги подвижной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги подвижной связи, либо по требованию абонента полностью возмещает причиненные убытки в случае нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг подвижной связи;
- соразмерно уменьшает по требованию абонента стоимость услуг подвижной связи, а также соглашается с отказом от исполнения договора абонентом в случае оказания не всех услуг подвижной связи, указанных в договоре;
- безвозмездно устраняет по требованию абонента недостатки оказанной услуги подвижной связи, а также уменьшает стоимость услуги

подвижной связи в случае некачественного оказания услуги подвижной связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети подвижной связи;

- соглашается с отказом от исполнения договора абонентом, возвращает уплаченную за оказанную услугу подвижной связи сумму и возмещает причиненные убытки в случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг подвижной связи;

- возмещает по требованию абонента причиненные убытки, а также моральный вред в случае нарушения оператором связи тайны телефонных переговоров и сообщений, а также требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших ему известными в силу исполнения договора.

Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) закреплено в ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей». Потребитель может отказаться от договора в любое время при условии оплаты исполнителю (оператору связи) фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. При этом оператор связи должен доказать, что действительно понес эти расходы, предоставив потребителю соответствующие документы.

Объем информации, который оператор связи должен предоставить потребителю, а также ответственность за предоставление неполной или недостоверной информации предусмотрены ст. 8 – 12 Закона РФ «О защите прав потребителя».

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работа, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о работе или услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, то отказаться от его исполнения потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков.

Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность и за недостатки услуги, возникшие после начала оказания услуги и в процессе ее использования потребителем, если они возникли из-за отсутствия у потребителя такой информации.

При этом при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией об услуге, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках услуги.

## Глава 2. ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ

По мнению специалистов-экспертов, практически любой потребительский товар, начиная с бытовых приборов (соковыжималок, хлебопечек, холодильников, стиральных машин и др.) и заканчивая бытовой радиоэлектронной и электронной техникой (телевизорами, компьютерами, музыкальными центрами, мобильными телефонами и т.д.) можно отнести к технически сложным товарам, с точки зрения использованных при его изготовлении технологий и материалов. Однако, исходя из терминологии правовых нормативных документов, далеко не все даже из перечисленных нами товаров относятся к технически сложным. Между тем, понятие «технически сложные товары» имеет принципиальное значение для потребителей, поскольку для товаров, отнесенных к этой группе, предусмотрен особый порядок возврата и обмена при обнаружении недостатков.

Покупка технически сложных товаров регламентируется Законом РФ «О защите прав потребителей», а также Перечнем технически сложных товаров, утвержденным Постановлением Правительства № 924 и Перечнем товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденным Постановлением Правительства № 55.

Рассмотрим основные ситуации, возникающие при покупке технически сложных товаров, а также механизмы для их разрешения, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей».

### **Возврат технически сложных товаров с недостатками**

Статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено право потребителя при обнаружении в товаре недостатков по своему выбору:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

При этом потребитель вправе также потребовать возмещения убытков, причиненных ему в результате продажи товара ненадлежащего качества.

Отказать потребителю в удовлетворении предъявленных требований продавец может только в случае, если докажет, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель,

импортер, уполномоченная организация), т.е. выявленные недостатки не носят производственный характер.

Однако в отношении технически сложных товаров, приведенных в Перечне, утвержденном Постановлением Правительства № 924, требования о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной суммы, а также требования о замене могут быть предъявлены только в течение 15 дней после совершения покупки.

По истечении этого срока данные требования подлежат удовлетворению в одном из трех случаев:

- обнаружение существенного недостатка;
- нарушение сроков, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» для устранения недостатков;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более, чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При этом доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем, но при этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Сроки, в течение которых потребитель может предъявить требования в отношении недостатков товара, определены ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»: в течение гарантийного срока или срока годности. Если гарантийные сроки или сроки годности не установлены, то претензии могут быть предъявлены в срок до двух лет.

Гарантийный срок на товары устанавливается изготовителем, продавец также может установить гарантийный срок на товары, но только в том случае, если этого не сделал продавец или он считает, что возможно установить срок гарантии больший, чем это сделал изготовитель. При этом некоторые торговые сети, которые реализуют технически сложные товары, предлагают потребителям установить дополнительный гарантийный срок за определенную плату, по сути, заключая с потребителем договор на обслуживание или ремонт техники (в зависимости от содержания конкретного договора). Потребителям стоит внимательно отнестись к подписанию такого договора и тщательно изучить его условия. В большинстве



случаев гарантийный срок на бытовую технику, установленный производителем, составляет один год, договор о дополнительном сроке гарантии, предлагаемый торговыми организациями на возмездной основе, как правило, «продлевает» гарантию еще на год.

Однако, в соответствии с требованиями Закона, если потребитель обнаружит недостатки в товаре после истечения гарантийного срока, но в пределах двух лет, он также может предъявлять претензии продавцу с требованиями, указанными выше, если докажет, что недостатки носят производственный характер. За что же тогда платить?

### **Экспертиза товара**

Экспертиза товара – является ключевым моментом в установлении обоснованности предъявления требований потребителя о замене товара, его возврате или устранении выявленных недостатков и уменьшении покупной цены. Все эти требования могут быть удовлетворены продавцом только в случае, если выявленные дефекты носят производственный характер, т.е. возникли по вине изготовителя (продавца, импортера, уполномоченной организации).

Проводить экспертизу должны независимые специалисты – эксперты. Результаты экспертизы оформляются в виде документа – экспертного заключения, которое и является основанием для удовлетворения требований потребителя или отказа в нем.

Проводится экспертиза за счет продавца. Однако, в случаях, когда в результате экспертизы установлено, что выявленные дефекты носят эксплуатационный характер, т.е. возникли по вине самого потребителя, продавец вправе потребовать от своего покупателя возмещения расходов, связанных с проведением и организацией экспертизы. Организовать проведение экспертизы, если требования о возникновении дефектов заявлены в гарантийный срок, также должен продавец. Покупатель по своему желанию, о котором он должен поставить в известность продавца, может присутствовать при проведении экспертизы. Для этого продавец обязан сообщить ему о месте и времени проведения экспертизы. Если же недостатки возникли по истечении гарантийного срока, то потребителю необходимо самостоятельно обратиться в экспертную организацию и предъявить продавцу заключение, подтверждающее обоснованность его претензий. При этом при подтверждении производственного характера выявленных дефектов продавец будет обязан не только удовлетворить требования потребителя, но и возместить ему расходы на проведение экспертизы.

Сроки проведения экспертизы определяются Законом РФ и определяются в зависимости от тех требований, которые предъявляет потребитель:

- 7 дней при предъявлении требования о замене товара;
- 10 дней при предъявлении требования о возврате денежных средств или уменьшении покупной цены;
- не более 45 дней при требовании об устранении недостатков, если иной срок для устранения недостатков не оговорен с потребителем.

### **Обмен технически сложных товаров надлежащего качества**

Положениями статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставляется право обменять или вернуть (в случае если обмен невозможен) товар надлежащего качества в течение 14 дней и при условии сохранения товарного вида товара. Однако это требование распространяется не на все товары, существует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации № 55, указаны товары. В этот перечень входят и многие технически сложные товары бытового назначения, а именно станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).

Такие товары не подлежат обмену и возврату при отсутствии недостатков.

### **Особенности покупки мобильных телефонов**

Поскольку настоящее Практическое пособие в значительной своей части посвящено вопросам защиты прав потребителей при оказании услуг мобильной связи, а их получение в большинстве случаев сопряжено с покупкой мобильного телефона, мы сочли целесообразным остановиться на некоторых особенностях, связанных с возвратом и заменой этих устройств.

Мобильный телефон входит в Перечень товаров, которые не подлежат обмену при отсутствии недостатков - «телефонные аппараты и факсимильная аппаратура». С точки зрения специалистов мобильные телефоны нельзя в полной мере отнести к указанной категории, однако, сложившаяся судебная практика однозначна: мобильный телефон, не имеющий недостатков обменять нельзя. А вот вернуть мобильный телефон при выявлении в нем недостатков можно, не доказывая существенный характер выявленных дефектов. В Перечне технически сложных товаров он не числится, хотя многие торговые организации и вводят потребителей в заблуждение на этот счет, пользуясь неосведомленностью последних.

Еще одной распространенной уловкой продавцов является направление покупателя в сервисные центры за проведением экспертизы. Помните, что в сервисном центре Вам могут только отремонтировать телефон и то при условии, что Вы на это согласны. Любые документы, оформленные в сервисном центре, как бы они не назывались (заклучение специалиста или акт технического осмотра оборудования) не являются основанием для продавца отказать Вам в удовлетворении Ваших требований. Сервисные центра не имеют права проводить экспертную оценку. Более того, если Вы все же согласились на ремонт телефона, то сроки проведения ремонта устанавливаете Вы, но даже если Вы очень терпеливы и готовы ждать, помните, максимальный срок, предусмотренный Законом для устранения недостатков, составляет 45 дней, а за нарушение установленного срока предусмотрено начисление неустойки (пени) за каждый день просрочки.

### **Глава 3. КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ**

Общие правила составления и предъявления претензии, вне зависимости от того предъявляете Вы претензию к качеству товаров или услуг, одинаковы.

Однако, в случае, если Вы предъявляете претензию к качеству услуг связи, то необходимо знать о некоторых особенностях, связанных с отдельными положениями специальных законов – Федерального Закона «О связи» и Правилами оказания услуг подвижной связи.

Так претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев, начиная с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании или выставления счета.

По п. 55. Правил оказания услуг подвижной связи» установлено, что претензия должна быть рассмотрена оператором связи в срок, не превышающий 60 дней с даты регистрации претензии. Однако это требование противоречит нормам Закона РФ «О защите прав потребителей», который предусматривает 10-дневный срок для рассмотрения претензии потребителя. Ориентироваться в данном случае, необходимо на нормы Закона РФ «О защите прав потребителей», поскольку именно этот законодательный акт имеет приоритет при рассмотрении дел по защите прав потребителей.

В любом случае претензию (жалобу, заявление) необходимо составлять в письменном виде, лучше в двух экземплярах. Один экземпляр письменного обращения вручается представителю продавца или оператора связи, другой остается у потребителя. На втором экземпляре представитель организации должен сделать отметку о получении претензии. Отметка может быть в виде подписи представителя, который принял Вашу претензию, с указанием его

фамилии, имени и отчества, а также должности и даты обращения. Подпись сотрудника может быть заверена штампом или печатью предприятия.

Текст претензии может быть напечатан или написан рукописным способом.

В претензии должна быть кратко изложена сложившаяся ситуация и приведены максимально четко сформулированные требования, которые Вы предъявляете.

Желательно, чтобы в претензии были указаны:

- наименование организации и ее адрес;
- ФИО руководителя (если они известны);
- ФИО заявителя и его адрес (т.е. Ваши данные);
- наименование документа – «Претензия», «Жалоба», «Обращение» и

т.п.;

- суть вопроса (описание сложившейся ситуации, с указанием времени, места, обстоятельств);

- конкретные требования (с указанием заявляемого размера возмещения);

- сроки удовлетворения этих требований;

- подпись заявителя и дата обращения.

При изложении ситуации старайтесь по возможности использовать формулировки и соответствующие ссылки из законодательства.

Можно и даже нужно предупредить, что если Ваши требования не будут удовлетворены, Вы обратитесь в суд.

В том случае, если представители организации отказываются принять у Вас претензию или Вы сами по каким-либо причинам не можете вручить свое обращение лично, можно воспользоваться другими способами. Например, отправить свое письменное обращение по почте. Лучше это сделать заказным письмом с уведомлением о вручении или ценным письмом с описью вложения. Именно с даты, указанной в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, предусмотренные законом для рассмотрения обращений потребителей. Можно попытаться вручить претензию в присутствии друзей или знакомых. Если исполнитель откажется ее принять, то свидетели могут составить акт, где напишут, что сотрудник уклонился от приема документов. В акте обязательно указываются данные свидетелей и их подписи. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух очевидцев, но они должны быть готовы при необходимости подтвердить этот факт в суде. Достаточно часто потребители спрашивают, можно ли, направить претензию при помощи электронной почты. Конечно, возможно, но стоит иметь в виду, что в дальнейшем, в случае необходимости Вам будет очень сложно подтвердить сам факт отправления такой претензии. Поэтому мы рекомендуем при отправке претензии электронным письмом, продублировать отправку этого обращения почтовым отправлением.

Если претензия составлена грамотно, скорее всего, продавец или оператор связи постараются найти компромисс и удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке. В приложении № 2 настоящего Практического пособия Вы сможете ознакомиться с образцами претензий, предъявляемых как качеству приобретенных товаров, так и к услугам оказания мобильной связи.

#### **Глава 4. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Чтобы обратиться в суд Вам необходимо написать исковое заявление.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме, в соответствии со ст. 131 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации в исковом заявлении должны быть обязательно указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;
- наименование истца (потребителя) – фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя истца и его контактная информация, если заявление подается представителем;
- наименование ответчика (туроператора), с указанием его места нахождения и номера телефона (если он известен потребителю);
- цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется);
- сведения об уплате государственной пошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения;
- предмет иска.

Для того чтобы определиться в какой суд Вам необходимо подать свое исковое заявление, рассмотрим подробнее требования Закона РФ «О защите прав потребителей». В соответствии со ст. 17 указанного Закона потребитель вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из претензии к деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. Следует помнить, что если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска выше 50 тысяч рублей, рассматриваются в районных судах. Однако, как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в своем Постановлении о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей, если в числе требований указаны требования неимущественного характера или о компенсации морального вреда, то независимо от цены иска, исковое заявление надо подавать в районный суд.

Цена иска, которую Вы указываете в своем заключении, должна быть обоснована и подтверждена приведенным расчетом.

Помимо предъявления требований о ненадлежащем исполнении договорных обязательств, потребитель в соответствии со ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» вправе предъявить требования о возмещении морального вреда.

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. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Если исковые требования не превышают миллиона рублей, то в соответствии с требованиями Закона РФ «О защите прав потребителей», истец, т.е. потребитель, освобождается от уплаты государственной пошлины.

К исковому заявлению необходимо приложить:

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца на подписание заявления;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования (договор, дополнительные соглашения, платежные документы и т.д.), копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- доказательства, подтверждающие выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора (претензия, жалоба и др.);
- расчет взыскиваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Исковое заявление подписывается потребителем или его представителем в случае наличия у последнего соответствующих полномочий и вместе с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

По истечении некоторого времени, в зависимости от загруженности судей (как правило, этот срок составляет не менее 3-4 недель), Вам должна быть направлена судебная повестка с вызовом в суд и с указанием даты и времени предварительного судебного заседания. В ходе предварительного судебного заседания судья должен прояснить позиции сторон и убедиться в том, что спор не может быть прекращен мировым соглашением.

Сроки рассмотрения и разрешения гражданских дел в районных судах согласно ст. 154 Гражданско-процессуального кодекса РФ не должны превышать два месяца со дня поступления искового заявления в суд, а мировым судьей до истечения месяца, но на практике эта норма закона практически не исполняется, в том числе и по причине крайней перегруженности судей. Во многом сроки рассмотрения гражданских дел зависят и от отношения и позиции сторон процесса – перенесение судебных заседаний из-за неявки ответчика, истца или их представителей, требования о запросе дополнительных документов, проведении экспертиз или вызове свидетелей – могут значительно увеличить продолжительность процесса.

Следует иметь в виду и то, что между победой в суде и восстановлением нарушенных прав с возмещением причиненного вреда тоже может пройти очень значительное время. Пленум Верховного Суда РФ в своем недавнем Постановлении о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей обязал суды в своих решениях указывать сроки исполнения действий, предписанных ответчику. Это позволит потребителю в дальнейшем более эффективно добиваться исполнения судебных решений по искам потребителей, привлекая судебных приставов.

Граждане могут вести свои дела в суде лично или через представителей. Личное участие в деле гражданина не лишает его права иметь в этом деле представителя. Наиболее распространенной формой представительства является участие в деле юриста. В настоящем Практическом пособии мы осознанно не приводим образцы исковых заявлений, поскольку оценка тех или иных нарушений, в зависимости от целого ряда обстоятельств, при которых они произошли, может быть по-разному соотнесена с нормами действующего законодательства. Потребителю зачастую бывает достаточно сложно самому разобраться во всех деталях и тонкостях судебной защиты, в этом случае мы рекомендуем обращаться за помощью в общественные объединения потребителей или государственные и муниципальные органы по защите прав потребителей. При необходимости юристы общественных объединений окажут Вам помощь в составлении искового заявления, основываясь на обстоятельствах конкретно Вашей ситуации. Вы также можете попросить обратиться в суд с иском в защиту ваших прав от своего имени орган местного самоуправления или территориальное управление Роспотребнадзора – такое право всем перечисленным организациям предоставлено Законом РФ «О защите прав потребителей».



## Приложение 1

*Утвержден  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 10 ноября 2011 № 924*

### **Перечень технически сложных товаров**

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

## Приложение 2

Кому: \_\_\_\_\_

От кого: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

### Претензия

#### о нарушении права потребителя при оказании услуг подвижной связи

Между мною, \_\_\_\_\_ (ФИО) и \_\_\_\_\_ (наименование оператора связи) «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года был заключен договор оказания услуг подвижной связи № \_\_\_\_\_ (далее – договор).

В период с 12.04.2013 г. по 23.04.2013 г. с моего номера 921\*\*\*-\*\*-82 было списано в общей сумме 200 рублей (20р.\*10) за платную услугу, которую я не подтверждал, на короткий номер 2210. Исходя из детализации звонков с 23.03.2013 по 23.04.2013, списания производились равными суммами по 20 рублей в день (с 12.04.13г. по 14.04.2013г. и с 17.04.2013г. по 23.04.2013г.). Обращаю Ваше внимание на то, что прямого согласия на подключение услуги к номеру 921\*\*\*-\*\*-82 я не давал. Также я напомнил, что подключение услуги без согласия абонента, списание денег со счета абонента за услугу, подключенную без его согласия, и платно продлеваемую по инициативе сервис-провайдера (партнера), до момента получения прямого отказа от неё СМС-сообщением могут быть в совокупности классифицированы как **мошенничество** в соответствии со ст.159 УК РФ.

Кроме того, статья 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), пункт 21 Правил оказания услуг подвижной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 № 328 (далее – Правила) **запрещает навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату; запрещает обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи. Убытки**, причиненные потребителю вследствие нарушения его права **возмещаются исполнителем** в полном объеме. Согласно пункту 57 Правил оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с договором несет имущественную ответственность.

#### **ПРОШУ:**

Осуществить немедленный возврат средств на баланс номер 921\*\*\*-\*\*-82 (в размере 200 рублей) без вычета стоимости смс, налогов и каких бы то ни было иных комиссий. О решении по данному заявлению прошу проинформировать звонком на контактный телефон 8-921-\*\*\*-\*\*-82.

В случае неустранения нарушения моих прав потребителя в добровольном порядке буду вынужден обратиться за защитой нарушенных

прав в суд с дополнительными требованиями о компенсации морального вреда, штрафа, на основании пункта 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей.

Подпись, дата

### Приложение 3

Генеральному директору  
ЗАО «\_\_\_\_\_»

От \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

#### ПРЕТЕНЗИЯ

В \_\_\_\_\_ г. в салоне связи ЗАО «\_\_\_\_\_» по адресу: в ТЦ «\_\_\_\_\_» я приобрела мобильный телефон \_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ рублей.

Практически сразу в данном телефоне мной были выявлены дефекты. Обратившись в салон связи с указанием на то, что телефон не работает должным образом, получила предложение об обмене телефона. В результате \_\_\_\_\_ г. телефон был мне обменяли. Однако через некоторое время те же дефекты стали снова выявляться.

В телефоне обнаружались следующие дефекты:

1. Не срабатывала кнопка ответа звонка;
2. При включении телефон часто зависал;
3. Не срабатывали кнопки выхода из спящего режима;
4. Постоянно пропадали записанные контакты (восстанавливались только после синхронизации);
5. При выходе из спящего режима показывалось неправильное время;
6. Не набирался номер – на экране высвечивалось сообщение о том, что вызов идет, а на самом деле ответа не было, и на телефоне, на который шел вызов, также не было никакого звонка;
7. Для того, чтобы телефон хоть как-то работал, приходилось постоянно выключать и снова включать его.

\_\_\_\_\_ г. я возвратила телефон с требованием о возврате денежной суммы, уплаченной за телефон, на что я имею право согласно п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы).

При этом в салоне связи мне сказали, что это нужно сделать на стандартном бланке «Заявление покупателя на проведение проверки качества», который я и заполнила.

Согласно ст. 22 Закона «О защите прав потребителя» требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Однако по истечении установленного законом срока никаких денег мне возвращено не было. Более того, от ЗАО «\_\_\_\_\_» не поступало никаких писем или иных сообщений. Мне пришлось вновь лично обратиться в салон связи. Явившись туда в первых числах \_\_\_\_\_ г. мне было заявлено, что мой телефон починили и я могу его забрать. Таким образом, Продавцом было выполнено не мое требование, а по непонятным причинам телефон был сдан в ремонт. Однако, как я уже указывала целью моего обращения был не ремонт. В заявлении я указывала, что хочу, чтобы мне вернули деньги за приобретенный у Вас товар.

Считаю, что были нарушены следующие мои права, как потребителя:

- право на качественный товар (п. 2 ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»: «При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется»);

- право на возврат уплаченной за товар суммы (п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

В связи с данными нарушениями я была вынуждена обратиться за юридической консультацией и подготовкой необходимых материалов для защиты моих прав. Стоимость юридических услуг составила \_\_\_\_\_ рублей. Данные суммы согласно ст. 15 ГК РФ являются для меня убытками, поскольку я произвел их для восстановления моих нарушенных прав. Согласно ст. 15 ГК РФ и п. 1 ст. 18 я имею право на полное возмещение убытков.

При этом мои требования согласно ст. 22 Закона «О защите прав потребителей» подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В связи с этим прошу вернуть мне деньги за приобретенный у Вас телефон в размере (\_\_\_\_\_) рублей, а также возместить мне убытки в размере (\_\_\_\_\_) рублей.

В противном случае я вынуждена буду обратиться за защитой моих нарушенных прав. При этом в исковом заявлении я укажу в виде требований компенсацию морального вреда и неустойку за каждый день просрочки неисполнения моих требований.

Также я буду вынуждена обратиться с жалобами в Роспотребнадзор и Прокуратуру.

Прошу связаться с моим представителем, \_\_\_\_\_, для решения данных вопросов по телефону \_\_\_\_\_.

Приложение:

1. Копия чека.

2. Заявление о возврате денег от \_\_\_\_\_ г.

Подпись, дата

## СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

На сегодняшний день информационно-консультационной поддержке потребителей уделяется достаточно много внимания. Созданы механизмы, которые позволяют потребителю как получить необходимый минимум информации по интересующей его проблеме, в основном это организация работы «горячих линий», а также получить комплексную помощь, включающую в себя консультации, оказание помощи в составлении документов, проведение экспертизы товаров и услуг, юридическое сопровождение.

В данном разделе представлена справочная информация как о «горячих линиях» по защите прав потребителей, воспользоваться которыми потребитель может при возникновении той или иной ситуации, так и информация о городских консультационных центрах, открытых как государственными, так и общественными организациями.

### «Горячие линии»

Наименование службы	Номер телефона «горячей линии»	Направление деятельности
«Горячая линия» Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга	384-65-55	Получение правовых консультаций по вопросам защиты прав потребителей, консультаций экспертов по качеству товаров и услуг.
«Горячая линия» Центра консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург»	571-62-00	Консультативная помощь по вопросам применения законодательства в отдельных секторах потребительского рынка, а также вопросам, связанным с защитой потребителями своих прав и законных интересов.
«Горячая линия» СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров	274-15-42	

(продукции), работ и услуг»		
Центр по приему обращений граждан по вопросам ЖКХ	004	Обращения по вопросам, связанным с качеством услуг ЖКХ.
«Горячая линия» ГУП «Водоканал»	305-09-09	Вопросы, связанные с качеством услуг по водоснабжению жилых домов.
«Горячая линия» ГРО «ПетербургГаз»	610-04-04	Вопросы, связанные с качеством услуг по водоснабжению жилых домов.
Претензионная служба ГУП «Организатор перевозок»	576-55-55	Вопросы, связанные с работой общественного транспорта.
«Горячая линия» Санкт-Петербургского регионального отделения Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга	703-73-01	Претензии к качеству медицинских услуг.
«Горячая линия» скорой помощи	571-45-04	Претензионная служба по работе скорой помощи
"Горячая линия» Комитета по образованию	315-94-72	Претензии к работе образовательных учреждений города.

## Консультационные пункты по вопросам защиты прав потребителей

<p>Консультационный пункт по защите прав потребителей Комитет по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга</p>	<p>Санкт-Петербург, Суворовский пр-т, д. 65-б, оф. 31. Тел. 384-65-55. Время работы: с понедельника по пятницу с 11.00 до 19.00</p>
<p>Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, отдел защиты прав потребителей</p>	<p>Санкт-Петербург, у. Стремянная, д.19 Тел. 575-81-06, 575-87-93. Часы приема: понедельник, четверг с 15.00-17.00, среда с 10.00 до 12.00</p>
<p>Центр по вопросам консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Санкт-Петербурга»</p>	<p>Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1 Тел. 571-62-00</p>
<p>СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг», отдел контроля качества продукции и услуг по обращениям потребителей</p>	<p>Санкт-Петербург, у. Мичуринская, д. 21/11 Тел. 274-15-42</p>
<p>Фонд «Центр независимой потребительской экспертизы»</p>	<p>Санкт-Петербург, Суворовский пр-т, д. 65-б. Тел. 274-10-36, 274-09-36  Санкт-Петербург, Саперный переулок, д. 21 Тел. 272-33-48, 327-80-32</p>
<p>Санкт-Петербургская региональная общественная организация «Региональный центр по соблюдению прав потребителей»</p>	<p>Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 90, оф. 403. Тел. 920-83-72</p>