



Информационная поддержка потребителей услуг мобильной связи

Всемирный день защиты прав потребителей утвержден Организацией Объединенных Наций, отмечается в России ежегодно, начиная с 1994 года. По сложившейся традиции Международная Федерация потребительских организаций (СІ) каждый год определяет тематику Всемирного дня защиты прав потребителей, отмечаемого 15 марта. В 2014 году этот день пройдет под девизом «Укрепим наши телефонные права! Правосудие для потребителей мобильной связи». Таким образом, в 2014 году акцент будет делаться на защите прав потребителей услуг мобильной связи, что неудивительно – ведь в мире общее число пользователей этих услуг приближается к 7 миллиардам, а сам этот рынок стремительно развивается как с точки зрения постоянного расширения спектра самих телерадиокоммуникационных услуг, так и за счет появления всё новых, более совершенных технических устройств приема-передачи телефонной связи!

Общественная палата России открывает горячую линию по вопросам качества услуг операторов мобильной связи на территории России. По номеру **8-800-700-8-800** просят звонить всех, кто имеет жалобы на действия или бездействие менеджеров сотового оператора.

"Со счета необъяснимым образом пропадают деньги? Вы считаете, что в роуминге средства за телефонную связь были списаны в обход правил, ранее заявленных компанией? У вас есть другие претензии или предложения о том, как сделать работу сотовых операторов лучше? Звоните", - обращаются к жителям представители ОПРФ.

Звонки принимают с **9** утра до **19** вечера, **звонок бесплатный**.

Поступившие в общественную палату сигналы будут доведены до сведения руководства компаний сотовых операторов, Минкомсвязи, а также, при необходимости, будут направлены в правоохранительные органы, отмечают инициаторы горячей линии. По итогам общественники опубликуют статистику обращений и перечень операторов, оказание услуг которых вызвало наибольшее количество нареканий.

ДЕЙСТВОВАТЬ В ИНТЕРЕСАХ АБОНЕНТА

И. ИВАНОВ

Иван Иванов, кандидат юридических наук, доцент кафедры государственно-правовых дисциплин Астраханского филиала ФГБОУ ВПО "СГЮА", член Экспертного совета по мониторингу правоприменения при Управлении Министерства юстиции по Астраханской области, независимый эксперт, уполномоченный на проведение антикоррупционной экспертизы, г. Астрахань.

Сегодня практически любой пользователь мобильного телефона знаком с напастью - рекламными СМС-рассылками. Они приходят от кого угодно и в любое время суток вне зависимости от наличия или отсутствия письменного согласия абонента на их получение. Рассмотрим, что могут предложить своим клиентам операторы сотовой связи, стоит ли обращаться в УФАС и какие необходимы законодательные изменения.

Помощь оператора

Мы провели собственное расследование, обращаясь за помощью поочередно к специалистам четырех операторов мобильной связи. Из этических соображений фирменные наименования организаций не разглашаются. Что же предложили специалисты? Представитель одного оператора проявил полную готовность бесплатно блокировать нежелательные сообщения при условии предоставления сведений о

времени поступления, содержании и отправителе рекламного послания. Обращения в службу поддержки оформлялись заявками, об исполнении которых впоследствии приходили отчеты. Другие два оператора предложили подключить бесплатную услугу блокировки сообщений с коротких номеров, но предоставить защиту от СМС-спама, поступающего с шестизначных, федеральных или скрытых номеров, не смогли, предложив как альтернативу полное отключение услуги СМС-сообщений. Наконец, представитель четвертого оператора сказал, что абсолютно ничем помочь не может.

Изощренные способы

Жаловаться в антимонопольный орган - дело достаточно трудоемкое и долгое. Например, специалисты ФАС рекомендуют при направлении заявления прикладывать к нему фотографию дисплея телефона с текстом сообщения; детализированную выписку от оператора связи, подтверждающую поступление СМС-сообщения, а также выразить согласие на передачу персональных данных оператору мобильной связи или третьим лицам - сторонам по отправке СМС-сообщений рекламного характера.

Очевидно, в ситуации, когда на мобильный телефон ежедневно поступают рекламные сообщения от новых отправителей, подготовка, отправка и отслеживание материалов по каждому факту просто не имеют смысла. Делать скриншот, ходить получать выписку, грамотно составлять заявление - для многих граждан, полагаем, условия невыполнимые.

Как заявляют сами сотрудники ведомства, "в связи с отсутствием у антимонопольных органов полномочий на ведение оперативно-разыскной деятельности и получение персональных данных о владельцах телефонных номеров отправителей установить фактического

распространителя рекламы по реквизитам, указанным в сообщениях, чаще всего не представляется возможным"¹.

На страницах своего официального сайта ФАС России предлагает гражданам брать на вооружение весьма изощренные способы самозащиты. Например, позвонить, сделать заказ, а потом по приезде сотрудника выразить удивление: "Я у вас ничего не заказывал, равно как и не давал согласия на получение вашей рекламы. Но обещаю вам, что в ответ на каждое новое СМС-сообщение позвоню еще по 10 раз"²

Таким образом, на скорую действенную помощь от ФАС пока рассчитывать не приходится.

Правового механизма нет

В соответствии с п. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе" распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, допускается только при условии предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы. Это единственная норма, позволяющая без сомнений квалифицировать не согласованную с получателем рекламную рассылку как правонарушение. К сожалению, оператор сейчас обделен хоть сколько-нибудь внятыми полномочиями по отслеживанию и пресечению деятельности СМС-спамеров. Напротив, при возникновении желания облегчить жизнь своих абонентов оператор будет вынужден считаться с нормой о тайне связи (ст. 63 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи").

Получается, что в распоряжении абонента находится только один правовой путь решения проблемы - подача жалобы в УФАС.

Средство от напасти

¹Доклад Кириянова А.Н. и Титовой М.В. "Актуальные проблемы незаконного распространения рекламы посредством СМС-сообщений и роль антимонопольного органа в борьбе с СМС-спамом" на 2-м Международном форуме "Научный потенциал XXI века" (23.05.2013) // URL: <http://fas.gov.ru>.

²СМС-реклама: как бороться, как избавиться от sms-спама (10.06.2013) // URL: <http://fas.gov.ru>.

Очевидно, нужен адекватный механизм реагирования на нежелательные СМС-рассылки, дающий мгновенный эффект и экономящий время.

Схема борьбы с распространителями СМС-спама могла бы выглядеть так:

1) оператор через свой официальный сайт, справочную телефонную службу или офис принимает заявления от абонентов о блокировке тех или иных нежелательных рассылок;

2) абонент в заявлении указывает время и дату получения сообщения, номер (наименование) отправителя и текст сообщения;

3) оператор: а) устанавливает факт отправки-получения указанных сообщений и рекламный характер их содержания; б) при наличии пяти и более (10 и более - в любом случае число необходимых обращений не должно быть очень большим) идентичных жалоб на одного отправителя блокирует поступление сообщений этого отправителя ко всем абонентам сети; в) информирует ФАС.

Данная процедура при условии ее закрепления в Законе N 126-ФЗ о связи:

- ✓ во-первых, позволила бы оператору действовать в интересах абонентов без оглядки на тайну связи и прочие мнимые и реальные правовые ограничения;
- ✓ во-вторых, создала бы необходимую доказательственную базу для антимонопольных органов;
- ✓ в-третьих, имела бы гораздо более сильное воздействие на нарушителя, чем привлечение к административной ответственности, мгновенно дисциплинировала бы его и научила бы уважать закон;
- ✓ в-четвертых, позволила бы конечным пользователям услуг связи оценить удобства "чистой" службы коротких сообщений.

ЭЛЕКТРОННЫЕ КОШЕЛЬКИ ВНЕ ЗАКОНА

Л. МИНЧИН

Многие из нас часто оплачивают товары или услуги с помощью различного рода электронных кошельков или переводят деньги со счета своего мобильного телефона. Подобные сервисы удобны, и их число растет. Однако всегда ли деятельность по осуществлению платежей через такие системы соответствует законодательству?

На сайте Банка России 28 февраля 2013 года была размещена информация по вопросам применения отдельных положений Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", регулирующих осуществление перевода электронных денежных средств.

Как сообщает Департамент внешних и общественных связей банка, в Банк России поступает информация об осуществлении лицами, не являющимися кредитными организациями, расчетов с поставщиками услуг (товаров, работ) за счет предварительно предоставленных третьими лицами денежных средств. Расчеты с поставщиками услуг (товаров, работ) осуществляются на основании передаваемых физическими лицами распоряжений в электронном виде, в том числе с использованием карт, не являющихся банковскими картами, сети Интернет, мобильных телефонов.

В частности, используются схемы расчетов с поставщиками услуг (товаров, работ), предполагающие:

- ✓ выпуск лицами, не являющимися кредитными организациями, карт, в том числе подарочных, накопительных, дисконтных, бонусных, в целях их использования физическими лицами для расчетов с поставщиками услуг (товаров, работ), отличными от эмитентов карт;

- ✓ открытие на интернет-сайтах лицами, не являющимися кредитными организациями, электронных кошельков в целях их использования физическими лицами для расчетов с поставщиками услуг (товаров, работ);
- ✓ использование авансов физических лиц по оплате услуг мобильной связи для расчетов с поставщиками услуг (товаров, работ) посредством, как правило, мобильных телефонов.

Подобного вида платежи, по сути, являются платежами с использованием электронных денежных средств. В пункте 18 ст. 3 Закона N 161-ФЗ электронные денежные средства определяются как денежные средства, которые предварительно предоставлены одним лицом (лицом, предоставившим денежные средства) другому лицу, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета (обязанному лицу), для исполнения денежных обязательств лица, предоставившего денежные средства, перед третьими лицами, в отношении которых лицо, предоставившее денежные средства, имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием электронных средств платежа.

Осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов), отнесено к банковским операциям (п. 9 ч. 1 ст. 5 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности"), то есть это прерогатива исключительно кредитных организаций.

Соответствующая норма содержится и в ст. 12 Закона N 161-ФЗ: "Оператором электронных денежных средств является кредитная организация, в том числе небанковская кредитная организация, имеющая право на осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов и связанных с ними иных банковских операций, предусмотренная пунктом 1 части третьей статьи 1 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1". Более того, в ч. 2 ст. 12

Закона N 161-ФЗ установлен прямой запрет лицам, не являющимся операторами электронных денежных средств, осуществлять перевод электронных денежных средств.

Таким образом, как указано в информации Банка России, осуществление лицом, не являющимся кредитной организацией, на основании передаваемых ему физическими лицами распоряжений в электронном виде деятельности по исполнению денежных обязательств указанных физических лиц перед поставщиками услуг (товаров, работ) за счет предварительно предоставленных денежных средств, учитываемых без открытия банковского счета, является нарушением законодательства РФ.

Минчин Л. Электронные кошельки вне закона // ЭЖ-Юрист. 2013.
N 9. С. 2.

В КАКИХ СЛУЧАЯХ И В КАКИЕ СРОКИ МОЖНО ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНЯТЬ СОТОВЫЙ ТЕЛЕФОН?

Возврат или обмен телефона надлежащего качества

Сотовые телефоны относятся к группе технически сложных товаров. Взаимоотношения потребителя и продавца в этой части регулируются специальными нормами в сфере защиты прав потребителей (п. п. 47 - 52 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55; Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Технически сложный товар надлежащего качества (без недостатков) невозможно вернуть или обменять, если не подошел цвет, размер, форма, комплектация и т.п.

Возврат или обмен телефона с недостатками

Обнаружив недостатки в приобретенном сотовом телефоне, вы вправе отказаться от договора купли-продажи и потребовать вернуть уплаченную за телефон сумму либо заменить на телефон этой же марки (модели, артикула) или на такой же телефон другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи телефона. По истечении этого срока требования о возврате или обмене сотового телефона удовлетворяются в одном из следующих случаев (ст. 475 ГК РФ; ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1):

- ✓ обнаружен существенный недостаток телефона;
- ✓ нарушены установленные сроки устранения недостатков телефона;
- ✓ невозможно использовать телефон в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Обратите внимание!

В случаях, когда установленный на телефон гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки телефона вы обнаружили по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, вы имеете право предъявить продавцу требования о возврате или обмене сотового телефона, если докажете, что недостатки телефона возникли до его передачи вам или по причинам, возникшим до этого момента (ст. 477 ГК РФ; п. 5 ст. 19 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОМ ТОВАРЕ?

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством РФ (п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924).

Взаимоотношения потребителя и продавца (изготовителя) технически сложных товаров (ТСТ) регулируются специальными нормами.

Потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены, если в ТСТ обнаружатся недостатки в течение 15 дней со дня его передачи потребителю. При этом неважно, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара (п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

По истечении 15 дней указанные выше требования потребителя подлежат удовлетворению, если:

- 1) обнаружен существенный недостаток товара;
- 2) нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара;
- 3) невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков (п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 3 ст. 503 ГК РФ).

Таким образом, при обнаружении в ТСТ недостатков вам необходимо определиться с видом требования (возврат или замена) и обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу. В заявлении необходимо указать, какие именно недостатки обнаружены в ТСТ.

В связи с вашим обращением продавец вправе провести проверку качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Обратите внимание!

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец (изготовитель) не отвечает, потребитель обязан будет возместить

продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 3 ст. 503 ГК РФ).

При отказе продавца (изготовителя) от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке потребитель вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

При подаче искового заявления потребителю необходимо представить в суд доказательства, обосновывающие его требования, а для установления наличия существенных недостатков товара может потребоваться проведение экспертизы.

Примечание. Для успешного разрешения спора в суде рекомендуем обратиться за оказанием квалифицированной юридической помощи.

КАК СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ ПРОДАВЦУ (ИСПОЛНИТЕЛЮ)?

Претензия - это письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом своих обязательств по договору.

Претензия составляется в свободной форме, однако рекомендуем следовать некоторым устоявшимся правилам и учитывать определенные процессуальные тонкости.

В "шапке" претензии необходимо указать следующее.

1. Кому направляется претензия - наименование продавца (исполнителя), адрес его места нахождения. Реквизиты продавца (исполнителя) обязательно должны быть указаны в чеке или квитанции за товар (услугу).

Примечание. Адрес места нахождения юридического лица - продавца (исполнителя) можно узнать по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России.

2. От кого направляется претензия - Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон.

В тексте претензии последовательно отражается следующее.

1. Когда, где и за сколько приобретен товар (оформлен заказ на услугу). Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа).

2. Когда и какой недостаток товара (услуги) был обнаружен, как он проявляется либо какие обнаружены иные нарушения продавцом (исполнителем) своих обязательств по договору (например, нарушение сроков поставки или исполнения).

3. Нормы законодательства (формулировки статей законов, постановлений), на которых потребитель основывает свои требования.

4. Требования: например, возврат денежных средств, безвозмездное устранение недостатков и т.п.

5. Дата и личная подпись потребителя.

Направить претензию продавцу можно несколькими способами.

1. Личное вручение. Претензию готовят в двух экземплярах, отвозят продавцу и вручают либо руководителю, либо сотруднику, который фиксирует входящую корреспонденцию. На экземпляре претензии, остающемся у вас, проставляют дату приема, Ф.И.О. и личную подпись сотрудника продавца, принявшего претензию, а также по возможности печать юридического лица.

2. Почтовое отправление. Претензию направляют по адресу места нахождения продавца (исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении.

Копию претензии с отметкой о приемке или корешок почтового уведомления о вручении сохраняют как доказательство вручения претензии. Эти доказательства потребуются вам, если спор будет разрешаться в судебном порядке.

Действующее законодательство возлагает обязанность письменно отвечать на заявления граждан в фиксированные сроки только на государственные органы и органы местного самоуправления. В отношении коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей таких норм нет. Формально продавец не обязан давать мотивированный ответ на претензию. Однако это не означает, что отказ продавца отвечать на претензию станет препятствием для восстановления ваших прав. Законодательство о защите прав потребителей предусматривает обязанность исполнения продавцом законных требований потребителя в строго определенные сроки с даты предъявления таких требований. Например, возврат денежных средств - в течение 10 дней, обмен товара - до одного месяца и т.д. (ст. ст. 18, 19, 21, 23.1 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Поэтому важно доказательство даты вручения требований потребителя продавцу в виде претензии. Именно с этой даты будут отсчитываться сроки исполнения ваших требований и штрафные санкции для продавца.

Материал подготовлен при содействии
адвоката Петухова Е.С.

Электронный журнал "Азбука права", 28.02.2014

При составлении использованы СПС «КонсультантПлюс»

