

Оператор связи навязал дополнительные услуги.

С проблемой навязывания дополнительных услуг со стороны сотового оператора сталкиваются очень многие пользователи мобильных сетей. Чаще всего абонент замечает, что деньги со счета телефона списываются быстрее, чем обычно. Для того, чтобы выяснить, подключены ли дополнительные услуги, необходимо проследить за своим балансом на счете. Если абонент пользуется телефоном в обычном режиме, не совершает нестандартных для него операций, то это повод для того, чтобы разобраться куда уходят средства. При проверке и детализации счетов нередко обнаруживается, что оператором связи подключены те или иные виды дополнительных услуг, за оказание которых взимается определенная оплата, причем об их подключении потребитель часто даже не догадывается.

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

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

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

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

По закону подключение абонентам сотовой связи дополнительных услуг без их согласия не допускается. Так, согласно ст. 731 Гражданского кодекса РФ, ст.16 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300 – 1), исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Как избавиться от навязанного Вам сервиса?

1. Воспользоваться системами самообслуживания на сайтах операторов: «Личный кабинет», «Интернет-помощник», «Сервис-Гид»
2. Позвонить в call-центр оператора и попросить диспетчера отключить услугу.
3. Прийти в офис обслуживания и письменно отказаться от услуги.

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

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

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

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

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

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

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

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