В данной памятке мы рассмотрим два вопроса которые в последнее время все чаще поступают в адрес консультационного центра и пунктов по защите прав потребителей, при оказании телематических услуг связи.

**Вопрос 1.**

Рассмотрим ситуацию, в которой в условиях договора на оказание услуг связи (интернет) оборудование передается потребителю в рассрочку сроком на 36 месяцев (например, т.е. 3 года), при этом условия выкупа оборудования осуществляется путем внесения платы за услуги связи, но потребитель решил отказаться от услуг по причине предоставления некачественных услуг, либо по причине переезда, либо иной причине. Оператор связи при этом готов расторгнуть договор с потребителем лишь при условии оплаты им оставшейся части за выкупаемое оборудование (например стоимость оборудования по договору составляет 3 600 рублей, то есть за 36 месяцев потребитель оплачивал бы его по 100 рублей в месяц, но услугами потребитель пользовался лишь 8 месяцев, соответственно задолженность за оборудование составляет 2 800 рублей на момент отказа потребителя от услуг связи) и оператор отказывает в расторжении договора по причине задолженности за оборудование, и вот главный вопрос, обязан ли потребитель при расторжении договора на оказание услуг связи (интернет) выкупать оборудование, по средствам которого оператора предоставлял соответствующие услуги?

**Ответ:** При расторжении договора оказания услуг потребитель не обязан осуществлять выкуп оборудования, посредством которого оператор предоставлял соответствующие услуги связи, иной подход свидетельствует о нарушении прав потребителей, а именно ст. 16 Закона № 2300 -1, а также это позиция прослеживается в решениях судов РФ, где они приходят к выводу, что договор на оказание услуг связи, и договор купли – продажи оборудования является самостоятельными и не связаны друг с другом, соответственно прекращение договора на оказание услуг связи не является основанием для оплаты 100% стоимости оборудования.

**Вопрос 2.**

Потребитель уехал из города и позвонил оператору связи для приостановления оказание ему интернет услуг, после возвращения домой обнаружил, что на его лицевом счете образовалась задолженность за два платежных периода, что делать в такой ситуации?

**Ответ:** Отношения между гражданином и оператором связи регулируются Правилами оказания телематических услуг связи. В соответствии с ними, оператор обязан обеспечивать абоненту возможность пользоваться услугами связи 24 часа в сутки (п. 7 Правил). **По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание услуг (п. 48 Правил)**. Таким образом, до поступления от гражданина такого заявления (обращения) оператор не вправе ограничивать предоставление услуг связи, и взимание платы происходило правомерно.

Однако, если вашим договором предусмотрено, что оператор связи обязан приостановить оказание услуг, когда на лицевом счете заканчиваются денежные средства, то действия компании неправомерны.

Но договор может предусматривать иную форму расчетов с установлением «порога отключения». Если при составлении договора вы оговаривали подобную форму расчетов, то действия оператора, скорее, правомерны.

**За подробной консультацией**

**ждём Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru.** |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-**[saynsk@yandex.ru](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)** |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; **ffbuz-tulun@yandex.ru** |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53,  **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,** |
| **г.Тайшет,**ул.Северобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37;**ffbuz-taishet@yandex.ru** |
| **г.Братск, (обращаться в г.Иркутск)** |
| **г.Железногорск-Илимский**, **(обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, **ffbuz-u-obao@yandex.ru** |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»**



**Вопрос – Ответ при оказании интернет услуг**

**Консультационный центр и пункты**

**по защите прав потребителей**