

Вопрос: Потребитель обратилась в суд с требованием о возврате денежных средств за некачественно оказанные услуги мобильной связи. Суд оставил исковое заявление без движения, ссылаясь на то, что потребитель не соблюла досудебный порядок урегулирования спора. Правомерны ли действия судьи?

Ответ: В соответствии с пунктом 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Несоблюдение этого правила в соответствии со статьей 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации является основанием для возвращения искового заявления.

Вопрос: Как сменить оператора и сохранить номер?

Ответ: Перед обращением в салон связи вам следует учесть следующее:

- Текущий номер должен быть оформлен на вас, а все данные должны совпадать с вашими документами;

-

- Смена оператора при сохранении номера возможна лишь в том же регионе, где вы приобретали SIM-карту.

- У вас не должно быть задолженности, блокировки номера;

- Вы должны быть абонентом текущего оператора не менее двух месяцев.

- Проблемы с форматом номера. Если у вас городской номер, то необходимо перевести его в федеральный формат, а только потом приступить к смене оператора;

- Номер остаётся прежним, однако SIM-карта выдаётся новая. Сразу устанавливать новую карту в день перехода не стоит, делать это лучше после того как старая перестанет работать;

- Срок выполнения перехода — около 8 дней;

- Баланс на старой SIM-карте не должен быть отрицательным, однако и большие суммы перечислять туда не стоит;

- Обратиться в офис нового оператора. Необходимо взять паспорт и деньги — около 200 рублей. В офисе нужно написать заявления на смену оператора, а потом заключить договор с новым оператором.

- Через интернет. Необходимо найти на сайте нового оператора раздел перехода с сохранением номера. После

обработки заявки вам позвонит представитель компании и уточнит данные, а также поможет в выборе тарифного плана. SIM-карту вам доставит курьер.

Вопрос: Как должна проводится оплата услуг мобильной связи?

Ответ: Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа.

При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа 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.

Если Вы дали согласие на предоставление Вам услуг в кредит, и Вы после исчерпания денежных средств, внесенных Вами в качестве авансового платежа, продолжаете пользоваться услугами, то у Вас образуется перед оператором задолженность, которую Вы обязаны оплатить.

Вопрос: Пришел счет на оплату услуг междугородной телефонной связи. С суммой выставленного счета я не согласен. Что мне необходимо предпринять?

Ответ: Необходимо получить у оператора связи детализацию счета на услуги телефонной связи. После этого, в соответствии с пунктами 4, 7, 9 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи», в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Претензия, предъявленная оператору связи, должна быть рассмотрена не позднее 60 дней со дня ее регистрации. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент вправе предъявить иск в суд.

Также потребитель может обратиться в Управление Роскомнадзора.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Ждем 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
п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск,)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 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, (обращаться в г.Иркутск)

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



УСЛУГИ СВЯЗИ. ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43