



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Владимирской области  
(Управление Роспотребнадзора по Владимирской области)

№ 573/10 от 07.02.2011 г.

Ленинский районный суд  
г. Владимира

Заключение по делу в целях защиты прав потребителя  
Пустынской Галины Сергеевны, проживающего по адресу: г.

Отношения между абонентами (пользователями) и операторами связи по оказанию услуг подвижной связи урегулированы Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 (в редакции Постановлений Правительства Российской Федерации от 05.02.2007 № 77). Услуги подвижной связи оказываются на основании возмездных договоров. Сторонами по договору выступают гражданин-потребитель с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны. При заключении договора гражданин предоставляет оператору связи документ, удостоверяющий личность. Услуги связи оказываются операторами на основании **договора об оказании услуг связи**, заключаемого согласно гражданскому законодательству и соответствующим правилам оказания услуг связи.

В силу требований п. 15 Правил оказания услуг подвижной связи договор заключается в письменной форме в двух экземплярах и подписывается сторонами. Договор, заключаемый с гражданами, является публичным договором, 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. Указание в письменном договоре данных о перечне оказываемых услуг подвижной связи, порядке, сроках и форме расчетов, системе оплаты услуг подвижной связи является обязательным условием заключения договора.

### Оператор связи обязан:

- оказывать абоненту те услуги подвижной связи, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия;
- предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию об услуге. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов в местах заключений договоров;
- предоставлять абонентам в своей сети подвижной связи соединения, осуществляемые для предоставления доступа к услугам своих информационно-справочных служб;
- устранять в установленные сторонами 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 предоставления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг.

Из пункта 1 статьи 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" следует, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с абзацем "б" пункта 25 Правил оказания услуг подвижной связи, утвержденных Постановлением Правительства от 25.05.2005 N 328, оператор связи обязан предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов в местах работы с абонентами.

В исковом заявлении ОАО «Мегафон» к потребителю Пустынской Галины Сергеевне указано, что при заключении договора потребителем был выбран тарифный план «Мегафон-Модем+РУ. Кроме, того, договором об оказании услуг связи предусмотрено оказанию Абоненту дополнительных услуг, таких как «Мега Форсаж 3 G»

Как установлено специалистами Роспотребнадзора по Владимирской области, информация о действующих тарифных планах, размещенных в абонентском отделе Владимирского регионального отделения Центрального филиала ОАО «Мегафон» на момент проверки была представлена. Информация о тарифном плане «Мегафон-Модем+Ру» специалистам не

была представлена, т. к. подключению к данному тарифному плану на момент проверки не производилось.

При исследовании договора, заключенного между ОАО «Мегафон» и потребителем Пустынской Галиной Сергеевной тарифный план указан «ММК».

В тарифных планах, размещенных на интернет-сайте ОАО «Мегафон», а также в архиве тарифных планов, информация о тарифном плане «ММК» отсутствует.

В соответствии со статьями 2, 12 Федерального закона "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ Интернет является информационно-телекоммуникационной сетью, через которую передается информация.

Согласно пункту 1 статьи 15 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ на территории Российской Федерации использование информационно-телекоммуникационных сетей осуществляется с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области связи, настоящего Федерального закона и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

В соответствии с пунктами 1, 2 статьи 44 Федерального закона "О связи" на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи. Правила оказания услуг связи утверждаются Правительством Российской Федерации.

Также в пункте исследуемого договора заказанные услуги/дополнительные услуги: не представляется возможным определить какие дополнительные услуги были заказаны потребителем. А также невозможно определить наличие необходимой и достоверной информации о заказанных дополнительных услугах.

Доведение информации о тарифных планах, дополнительных услугах, до потребителя независимо от способа доведения (сеть Интернет, торговые (операционные) залы, публикации в средствах массовой информации и т.д.) должно отвечать требованиям, установленным законодательством.

Граждане (физические лица) и юридические лица свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договоров и в определении любых, не противоречащих законодательству, условий договора, что в целом отражает принципы и стандарты, используемые в международной практике. Однако несмотря на то, что согласно ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора и могут заключать договор как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами, а понуждение к заключению договора не допускается, любой договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами, как того требует ст. 422 ГК РФ.

Существо каждого договора определяется его содержанием, а не названием. Ст. 431 ГК РФ предусматривает, что при толковании условий договора судом должно приниматься во внимание буквальное значение содержащихся в нем слов и выражений и в случае неясности буквальное значение условия договора устанавливается путем сопоставления с другими условиями и смыслом договора в целом. При невозможности определить содержание договора изложенным способом данная статья предписывает выяснить действительную волю сторон, имея в виду **цель соглашения**. При этом предлагается *«принять во внимание все соответствующие обстоятельства, включая предшествующие договору переговоры и переписку, практику, установившуюся во взаимных отношениях сторон, обычаи делового оборота, последующее поведение сторон»*.

Согласно ст. 495 ГК РФ при осуществлении покупки либо заказе работ и услуг продавец, исполнитель работ обязаны предоставить покупателю, заказчику необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации. Продавец должен своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация, предоставляемая покупателю, должна обладать необходимой полнотой и достоверностью. Продавец обязан предоставить информацию в таком объеме, чтобы у покупателя сложилось четкое представление о свойствах товара, правилах пользования, хранения и т.п. Под достоверной информацией понимаются сведения о товаре, услуге соответствующие действительности.

Оценивая договор, Управление Роспотребнадзора по Владимирской области ставит под сомнение наличие в договоре необходимой и достоверной информации о выбранном тарифном плане и дополнительно заказанных услугах, а также наличие условий оказания услуг связи «Мегафон» и правил тарификации расчетов по условно обозначенному в договоре тарифному плану «ММК».

Руководитель управления



Е.А. ЛИСИЦИН