

# Особенности защиты прав потребителей при оказании услуг связи



Выполнили: Бушуева Юлия, Рубцова Мария,  
студентки 309 группы, Нимгирова Байрта, студентка  
307 группы.

- **Услуги связи** – деятельность по приему, обработке, передаче, хранению и доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений (ст. 2 ФЗ «О связи» от 7.07. 2003 г. N 126-ФЗ)
- Указанные услуги оказываются пользователям связи операторами связи, получившими право на этот вид деятельности на основании **лицензии** (ст. ст. 2, 29



Публичный  
договор

**Договор  
об  
оказании  
и услуг  
связи**

# Тайна связи

- ✓ На территории РФ гарантируется тайна переписки, телефонных переговоров, почтовых отправлений, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи и сетям почтовой связи (ч. 1 ст. 63 ФЗ «О связи»).
- ✓ Обязанность операторов связи соблюдать тайну связи

**ОГРАНИЧЕНИЕ ТАЙНЫ СВЯЗИ ВОЗМОЖНО ТОЛЬКО  
В СЛУЧАЯХ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ФЕДЕРАЛЬНЫМИ  
ЗАКОНАМИ!**

# Случаи ограничения тайны СВЯЗИ

1

- при введении военного положения (п. 15 ст. 7 ФКЗ от 30.01.2002 №1-ФКЗ «О военном положении»)

2

- на период проведения контртеррористической операции (п. 4 ч. 3 ст. 11 ФЗ от 06.03.2006 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму")

3

- контроль и запись телефонных и иные переговоры подозреваемого, обвиняемого и др. лиц при наличии достаточных оснований полагать, что в них содержатся сведения, имеющие значение для уголовного дела (ч. 1 ст. 186 УПК)

# Услуги связи

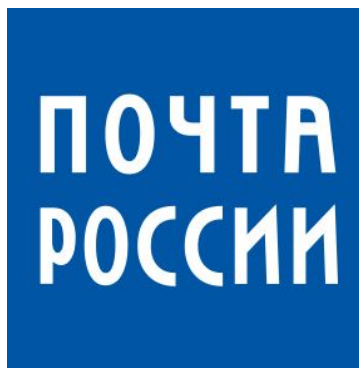


**Почтовая  
связь**

**Мобильная  
связь**

**Кабельное  
телевидение**

# Почтовая связь



## Нормативно-правовое регулирование:

- Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи»;
- Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи»;
- Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 N 221 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1.

## Обязанности оператора

## Права абонента

Обеспечение пересылки письменной корреспонденции в контрольные сроки

На свободный доступ к информации о своих правах, об оказываемых услугах, о правилах оказания услуг почтовой связи

Обеспечение сохранности принятых от пользователей почтовых отправлений и почтовых переводов

На самостоятельное определение суммы оценки вложения почтового отправления с объявленной ценностью и выбор упаковки в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи

Соблюдение тайны связи

На отказ от поступившего в его адрес почтового отправления или почтового перевода денежных средств

Изъятие и уничтожение предметов, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность

На распоряжение о выдаче почтового отправления или выплате почтового перевода другому лицу и по другому адресу



# Ответственность оператора

- Возмещение убытков (предел возмещения убытков – стоимость конкретной услуги);
- Выплата неустойки при нарушении контрольных сроков:
  - в случае пересылки для личных (бытовых) нужд - **в размере 3 % платы за услугу почтовой связи по пересылке** за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за данную услугу;
  - в случае пересылки воздушным транспортом - **разницу между платой за пересылку воздушным и наземным транспортом;**

# Защита нарушенных прав пользователя почтовой сети

**Право на  
предъявление  
претензии (в т. ч. с  
требованием о  
возмещении  
вреда)**

**Право на  
предъявление  
иска в суд**

**В случае:**

- 1. В случае отказа оператора почтовой связи в удовлетворении претензии;**
- 2. В случае его согласия удовлетворить претензию частично;**
- 3. в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии;**



# Сотовая связь



## Нормативно-правовое регулирование.

- ❖ Гражданский кодекс РФ (Глава 39 «Возмездное оказание услуг»);
- ❖ Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
- ❖ Правила оказания услуг подвижной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328;
- ❖ Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1.



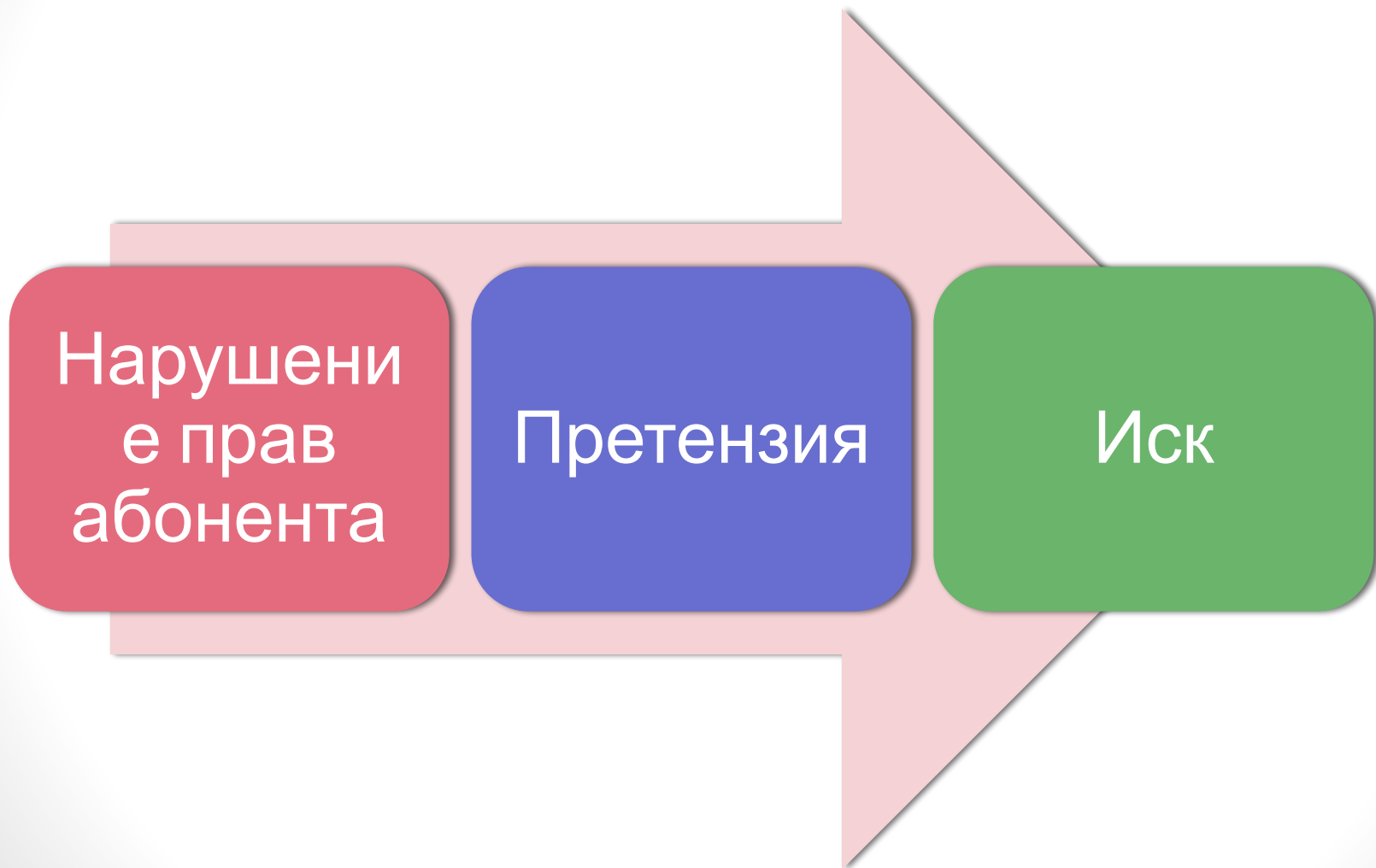
## Права абонента

- *Получать информационно-справочные услуги (бесплатно и круглосуточно)*
- *Своевременно получать информацию о новых тарифах*
- *Сменить оператора мобильной связи, сохранив прежний номер*
- *Оказаться от навязанных дополнительных услуг*
- *Требовать оказания услуг после погашения задолженности*
- *Получать бесплатно sms о балансе в роуминге*
- *Право на бесплатный вызов экстренных служб*
- *Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг подвижной связи.*

## Обязанности оператора

- *предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию.*
- *устранять в установленные сроки технические неисправности*
- *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*

# Защита прав абонента



# Кабельное телевидение



## Нормативно-правовое регулирование

- Европейская Конвенция «О трансграничном телевидении» от 05.05.1989 г, г. Страсбург
- Федеральный закон «О связи» от 07. 07. 2003 №126-ФЗ
- Федеральный закон «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 N 2124-1
- Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ
- Федеральный закон «О кабельном телевидении в городе Москве» от 28.01.1998 №2
- Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1.
- Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные постановлением Правительством от 22 декабря 2007 г. № 785 г.



# Права абонента

## оператора

- *получать услуги кабельного телевидения в соответствии с договором*
- *вносить предложения оператору КТВ по изменению перечня услуг кабельного телевидения*
- *отказаться частично или полностью от услуг кабельного телевидения по договору или расторгнуть договор*
- *отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором*
- *требовать от оператора КТВ безвозмездного устранения недостатков при оказании услуг кабельного телевидения, уменьшения стоимости услуг и частичного или возмещения ущерба*
- *провести в своем помещении по договору с оператором КТВ или монтаж абонентской линии, после чего подать заявку оператору КТВ на подключение абонентской линии к сети КТВ*

# Обязанности

- *оказывать абонентам услуги кабельного телевидения с соблюдением нормативно-правовых актов.*
- *устранять неисправности в установленные сроки*
- *информировать абонентов об авариях на сети КТВ и предполагаемых сроках их устранения*
- *письменно извещать абонентов об изменении тарифов на услуги кабельного телевидения в установленный срок*
- *производить подключение отключенной ранее абонентской линии в течение суток с момента устранения причин, вызвавших отключение*
- *обеспечивать учет и хранение действующих договоров, оферт, публичных оферт, протоколов и выдавать их по первому требованию абонентов*
- *иметь систему бесплатного информационно-справочного обслуживания публично знакомить абонентов и доводить до сведения абонентов.*

# Защита нарушенных прав абонента (пользователя) при оказании услуг кабельного телевидения.

Нарушение  
прав  
абонента

```
graph TD; A[Нарушение прав абонента] --> B[Предъявление претензии]; B --> C[Обращение в суд с исковым заявлением];
```

Предъявлени  
е претензии

Обращение в  
суд с  
ИСКОВЫМ  
заявлением

- **Случаи нарушения прав абонента:**
- *Нарушение сроков предоставления абоненту или вещателю доступа к сети связи телерадиовещания.*
- *Нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг связи для целей телерадиовещания.*
- *Неоказание услуг связи для целей телерадиовещания, указанных в договоре.*
- *Некачественное оказание услуг связи для целей телерадиовещания в результате ненадлежащего содержания сети связи телерадиовещания*





# Спасибо за внимание!

