Одной из сфер правоотношений, где зачастую потребители сталкиваются с нарушением их прав и законных интересов, является сфера правоотношений в области оказания услуг подвижной, то есть мобильной связи.

Так, абонент (потребитель) в силу положения п. 4 ст. 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, изначально обязан воспользоваться досудебным (претензионным) порядком урегулирования спора.

Срок предъявления претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, составляет 6 месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение 30 дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

В случае если предъявленная претензия будет отклонена оператором связи полностью или частично либо не получен ответ в установленные для ее рассмотрения срок, абонент имеет право предъявить иск в суд.

В соответствии с положениями части 1 статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 5 ст. 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Указанное означает, что в случае обращения в суд (до вынесения судом первой инстанции решения по существу спора), абонент (потребитель) вправе заявить ходатайство о привлечении Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай, как уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, для дачи заключения по гражданскому делу в целях осуществления возложенных на Управление функций по защите прав, свобод и законных интересов потребителей.

Уважаемые жители и гости Республики Алтай! За консультациями по вопросам нарушения ваших прав, как потребителей, вы можете проконсультироваться со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону: (38822) 64384 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.