

УДК 347.122

## Проблемы защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в современной России



**Костина К.В.**

Соискатель кафедры гражданского и предпринимательского права Казанского (Поволжского) федерального университета

*В статье рассматриваются проблемы защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, с которыми сталкиваются потребители как в ходе реализации судебного порядка защиты своих прав, так и в ходе внесудебного порядка защиты. Автором предлагаются возможные пути их решения.*

*Ключевые слова: охрана прав, защита прав потребителей, услуги, подвижная радиотелефонная связь, судебный порядок защиты, внесудебный порядок защиты.*

В последние десятилетия в России наблюдается непрерывный рост потребительского спроса на услуги подвижной радиотелефонной связи со стороны потребителей – граждан, использующих данные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Этот факт отчасти объясняется тем, что все чаще в жизнь современного общества входят все более новые возможности обмена информацией, происходит увеличение ее объема, скорости передачи и получения данных и т.п.

При этом в России в обыденном смысле применительно к услугам подвижной радиотелефонной связи общеизвестна и в большинстве своем используется, как правило, терминология «сотовая связь», «мобильная связь». Однако в настоящее время ни один из названных терминов применительно к рассматриваемому виду услуг в нормативных правовых актах Российской Федерации не применяется, следовательно, их употребление и в научно-исследовательской сфере будет являться некорректным.

При наблюдающемся явном увеличении потребительского спроса правовое регулирование защиты прав потребителей данных услуг оставляет желать лучшего, т.к. при ближайшем рассмотрении проблем, возникающих при реализации прав потребителей, предусмотренных Законом РФ от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» [1] (далее – Закон о ЗПП), возникает ряд трудностей.

Согласно традиционно сложившемуся подходу в гражданско-правовой доктрине, защиту прав потребителей, в том числе и потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, представляется возможным определить как применение уполномоченным лицом системы гражданско-правовых средств, направленных на восстановление или признание гражданских прав при их нарушении и (или) оспаривании [2, с. 472; 3, с. 240]. Применение указанной системы гражданско-правовых средств может осуществляться посредством реализации судебного или внесудебного механизмов защиты (в зависимости от того какой субъект, в каком порядке осуществляет защиту).

Сложившаяся судебная практика показывает, что наиболее часто встречающимися нарушениями операторами связи прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи (абонентов, пользователей услугами связи) являются: нарушения прав потребителей на получение услуг связи надлежащего качества; несвоевременное доведение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах; взимание платы за дополнительные услуги, оказанные потребителю без его согласия; включение в договоры оказания услуг подвижной радиотелефонной связи условий, ущемляющих права потребителей [4-7].

При этом правовые проблемы, с которыми сталкиваются потребители услуг подвижной радиотелефонной связи в ходе реализации своего права на защиту, выглядят следующим образом.

1. В ходе реализации судебного порядка защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи:

– Неправомерное включение оператором связи в договор оказания услуг подвижной радиотелефонной связи условий, ущемляющих права потребителей, например, в части введения в заблуждение потребителей о подсудности споров (включение условия о рассмотрении споров в суде по месту нахождения оператора или его филиала, отделения, иного обособленного подразделения) препятствуют реализации потребителем права выбора суда, предоставленного ст. 17 Закона о ЗПП.

– Возложенное в соответствии с гражданским процессуальным законодательством бремя доказывания обстоятельств, на которые ссылается сторона в споре как на основания своих требований и возражений с учетом технических особенностей оказываемых услуг подвижной радиотелефонной связи для потребителей, является трудно реализуемым.

Потребители в ходе судебных разбирательств, предметом которых выступают взыскание с абонента задолженности за услуги связи, фактически ему не оказанные, либо оказание услуг подвижной радиотелефонной связи ненадлежащего качества по объективным причинам не могут представить такие доказательства. Указанная проблема обуславливается тем, что основанием для выставления счета абоненту за предоставленные соединения по сети подвижной связи являются данные, полученные с помощью оборудования учета объема оказанных услуг подвижной связи, которое находится в ведении оператора связи, а доказать наличие сети радиотелефонной связи в определенное время в определенном месте потребителю самостоятельно невозможно.

– Потребителям законодательством Российской Федерации предоставлено право обращаться за защитой своих прав не только в суды общей юрисдикции, но и в третейские суды (ст. 1 Федерального закона РФ от 24.07.2002 г. № 102-ФЗ «О третейских судах в Российской Федерации») [8]. Однако, применение данного гражданско-правового средства защиты в отношениях по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи практически отсутствует. Причиной отмеченной ситуации является содержание п. 3 ст. 5 названного федерального закона. Согласно указанной норме третейское соглашение о разрешении спора по договору, являющемуся договором присоединения, действительно, если такое соглашение заключено после возникновения оснований для предъявления иска. Договор оказания услуг подвижной радиотелефонной связи является договором присоединения, но практика заключения оператором связи таких соглашений с гражданами потребителями не наблюдается.

2. В ходе реализации внесудебного порядка защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи:

– в большинстве случаев потребитель, чьи права нарушены, не знает в какой именно государственный или муниципальный орган он должен обратиться за защитой своих нарушенных прав;

– в практике органов исполнительной власти, осуществляющих контрольные и надзорные полномочия за соблюдением обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, практически отсутствуют случаи обращения в суд в защиту неопределенного круга потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;

– законодательством установлено обязательное соблюдение потребителем претензионного (досудебного) порядка урегулирования спора (п. 52 Правил оказания услуг подвижной связи, утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 г. № 328) [9]. Практическое исполнение указанной нормы является мало эффективным ввиду того, что операторы связи нередко в договоре оказания услуг подвижной радиотелефонной связи прямо предусматривают условия, согласно которым удовлетворяют требования абонента (например, о возврате неиспользованного остатка средств на счете) после получения от последнего требования в письменной форме в течение более длительного срока, чем срок, который предусмотрен законодательством, либо недобросовестный оператор связи вообще отказывается от получения претензии, а в случае ее получения не предпринимает никаких действий, направленных на представление ответа потребителю.

Думается, что решение освещенных проблем в указанной сфере может быть осуществлено отчасти посредством совершенствования законодательства о защите прав потребителей. Например, считаем необходимым закрепить рекомендации для руководства в работе соответствующих контрольно-надзорных органов о том, что при выявлении фактов таких нарушений прав потребителей подвижной радиотелефонной связи как недобросовестное включение операторами связи в договоры условий, ущемляющих права потребителей, а также несвоевременное доведение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах необходимо каждый указанный факт рассматривать как основание для возможного предъявления иска в суд в защиту неопределенного круга потребителей. Кроме того, стоит согласиться с высказанным ранее мнением авторов [10] о необходимости законодательного закрепления открытого перечня государственных и муниципальных органов, куда может обращаться потребитель за защитой своих прав.

Что касается претензионного порядка урегулирования споров с участием потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, считаем возможным на законодательном уровне определить норму о том, что в случае, если оператор отказался от получения направленной претензии или не явился за

ее получением, несмотря на почтовое извещение (при наличии соответствующих доказательств), он считается получившим такую претензию.

Для увеличения числа заключаемых третейских соглашений операторов связи с потребителями услуг подвижной радиотелефонной связи представляется необходимым принимать меры по развитию общественных объединений потребителей, на базе которых осуществляют свою деятельность третейские суды, а также способствовать улучшению эффективности рассмотрения споров с использованием такого гражданско-правового средства.

#### *Литература:*

1. Закон РФ от 7.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» // СЗ РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.
2. Йоффе О.С. Советское гражданское право. – М.: Юрид. лит., 1967. – 494 с.
3. Гражданское право: учебник. Ч.1 / Под. ред. Ю.К. Толстого, А.П. Сергеева. – М.: ТЕИС, 1996. – 300 с.
4. Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 23 января 2008 г. № Ф08-8978/07 // Вестник Федерального арбитражного суда Северо-Кавказского округа – 2008. – № 2.
5. Постановление ФАС Московского округа от 27 сентября 2007 г. № КА-А40/9671-07 // СПС Гарант. – URL: <http://www.garant.ru>
6. Постановление ФАС Центрального округа от 21 октября 2010 г. по делу № А62-1871/2010 // СПС Гарант. – URL: <http://www.garant.ru>.
7. Постановление ФАС Уральского округа от 6 февраля 2007 г. № Ф09-141/07-С1 // СПС Гарант. – URL: <http://www.garant.ru>.
8. Федеральный закон РФ от 24.07.2002 г. № 102-ФЗ «О третейских судах в Российской Федерации» // СЗ РФ. – 2002. – № 30. – Ст. 3019.
9. Постановление Правительства РФ от 25.05.2005 № 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи» // СЗ РФ – 2005. – № 22. – Ст. 2133.
10. Чельшев М.Ю., Валева Д.Х. О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2010. – № 5. – С. 16-20.

## **Some Problems of Protection of Consumers of Mobile Telephone Communications in Modern Russia**

*K. Kostina*

*The Kazan (Volga Region) Federal University*

*The article is dedicated to the problems of protecting the rights of consumers of mobile telephone communications that consumers face in the process of judicial and non-judicial remedy. The author suggests possible ways of their solution.*

*Key words: protection of rights, consumer protection, service, mobile telephone communications, judicial remedy, non-judicial remedy.*

