

Наименование материала: Судебная практика на тему «услуги связи».



Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю обратилось в суд в интересах потребителя к ПАО «Ростелеком» о взыскании компенсации морального вреда.

В январе 2020 года ПАО «Ростелеком» некачественно оказывало услуги связи потребителю, в связи с чем, для устранения неисправностей, потребитель обратилась к оператору связи по телефону «Горячей линии» с целью проверки качества оказания услуг связи, домой к потребителю пришли сотрудники ПАО «Ростелеком», которые объяснили плохое качество услуг тем, что сети связи изношены, необходима их замена. После замены сетей связи ПАО «Ростелеком», потребитель заметила, что ПАО «Ростелеком» в счетах-квитанциях на оплату услуг, стало предъявлять к оплате суммы за услуги больше, чем до замены

сетей связи. В ходе проведения административного расследования в отношении ПАО «Ростелеком» установлено, что услуги телефонной связи предоставлялись потребителю на основании договора. Так как условия оказания услуг связи изменились, договор об оказании услуг связи был расторгнут. В связи с этим с потребителем был заключен новый договор, по которому абоненту стали оказываться услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации. Кроме того, при заключении договора об оказании услуг связи были подключены дополнительные услуги. Также потребителю по Акту приема-передачи передано во временное владение и пользование оборудование: FTTx-модем. Согласно информации, представленной потребителем, с заявлением для заключения нового договора об оказании услуг связи она не обращалась. ПАО «Ростелеком» не представлены документы, подтверждающие наличие заявления на заключение договора об оказании услуг связи. Таким образом, ПАО «Ростелеком» нарушило порядок заключения договора об оказании услуг связи - заключило договор об оказании услуг связи без заявления, что является нарушением требований нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг. Кроме того, ПАО «Ростелеком» допустило нарушение права потребителя на получение необходимой информации в договоре. Таким образом, действиями ПАО «Ростелеком» потребителю был причинен моральный вред.

Исследовав материалы дела в совокупности, суд приходит к следующему:

Пунктом 19 Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32 (далее Правила № 32), установлено, что для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление в 2 экземплярах по форме, устанавливаемой оператором связи. Заявление регистрируется оператором связи. Один экземпляр остается у оператора связи, другой вручается заявителю.

Пунктом 21 Правил № 32 установлено, что оператор связи в срок, не превышающий 1 месяца со дня регистрации заявления о заключении договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных. При наличии такой технической возможности оператор связи заключает с заявителем договор.

Вместе с тем, по утверждению потребителя с заявлением для заключения договора об оказании услуг связи она к ПАО «Ростелеком» не обращалась.

ПАО «Ростелеком» не представлены документы, подтверждающие наличие заявления потребителя на заключение договора об оказании услуг связи. По информации ПАО «Ростелеком», наличие волеизъявления абонента на заключение договора подтверждено подписью абонента в указанном договоре, а также фактом пользования услугами связи.

Судом установлено, что ПАО «Ростелеком» в договоре об оказании услуг связи до сведения потребителя не в полной мере довело всю информацию.

На основании изложенного суд решил:

- исковые требования удовлетворить.
- взыскать в пользу потребителя с ПАО «Ростелеком» компенсацию морального вреда, штраф.
- взыскать с ПАО «Ростелеком» государственную пошлину в доход бюджета городского округа «город Хабаровск». (Дело № 2-5132/2020)

При полном или частичном использовании материалов с сайта ссылка на ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» обязательна.