



КонсультантПлюс

**<Письмо> Роспотребнадзора от  
05.07.2010 N 01/9870-10-32  
"О защите прав потребителей  
услуг связи"**



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

ПИСЬМО  
от 5 июля 2010 г. N 01/9870-10-32

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ СВЯЗИ

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, принимая во внимание участвовавшие обращения граждан с жалобами на операторов различных услуг связи, обращает внимание территориальных органов Роспотребнадзора на отдельные аспекты правового регулирования правоотношений в указанной сфере, которые необходимо учитывать при решении вопроса об оказании пострадавшим потребителям практической помощи в защите их прав.

Правовые основы деятельности в области связи на территории Российской Федерации, а также права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи, в первую очередь определяет Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".

В числе прочего названный законодательный акт (далее - ФЗ "О связи") регламентирует порядок подачи пользователями услуг связи жалоб (предъявления претензий) и устанавливает правила их рассмотрения операторами связи. При этом пунктом 4 статьи 55 ФЗ "О связи" предусмотрен обязательный досудебный порядок предъявления претензий в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

Претензии предъявляются в сроки, определенные в пункте 5 статьи 55 ФЗ "О связи", с обязательным приложением (см. пункт 6 статьи 55 ФЗ "О связи") копии договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа, а также иных документов, 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 должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию (статья 56 ФЗ "О связи"), должно быть сообщено в письменной форме (пункт 7 статьи 55 ФЗ "О связи").

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд (пункт 9 статьи 55 ФЗ "О связи").

Отношения в области почтовой связи помимо ФЗ "О связи" регулируются Федеральным законом от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" (далее - ФЗ "О почтовой связи"), а отношения в области



международной почтовой связи могут регулироваться решениями международных почтовых организаций, участником которых является Российская Федерация.

Согласно [статье 34](#) ФЗ "О почтовой связи", определяющей основания и размеры ответственности операторов почтовой связи, "ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи". При этом, вводя правила исчисления величины убытков, которые могут быть причинены пользователям услуг связи и возмещаются оператором почтовой связи, [статья 34](#) ФЗ "О почтовой связи" нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений (тем более международных) в качестве основания для возмещения убытков не рассматривает.

Порядок предъявления претензий оператору почтовой связи установлен положениями [статьи 37](#) ФЗ "О почтовой связи".

Дополнительно следует иметь в виду, что взаимоотношения пользователей услугами почтовой связи и операторов почтовой связи общего пользования при заключении и исполнении договора об оказании услуг почтовой связи, а также права и обязанности указанных операторов и пользователей регламентированы [Правилами](#) оказания услуг почтовой связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 N 221.

Отношения между абонентом, пользующимся услугами подвижной связи, и оператором связи при оказании услуг подвижной радиосвязи и (или) услуг подвижной радиотелефонной связи регламентированы [Правилами](#) оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 N 328.

При рассмотрении жалоб граждан на ненадлежащее предоставление услуг кабельного телевидения следует в числе прочего руководствоваться [Правилами](#) оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 N 785.

Правоотношения между гражданами - абонентами услуг связи и операторами связи по поводу предоставления услуг доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, регулируются [Правилами](#) оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 N 575.

Правовое регулирование других видов услуг связи также осуществляется Постановлениями Правительства Российской Федерации:

от 18.05.2005 [N 310](#) "Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи",

от 15.04.2005 [N 222](#) "Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи",

от 23.01.2006 [N 32](#) "Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных",

от 06.06.2005 [N 353](#) "Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания".

Кроме того, при реализации соответствующих функций по контролю (надзору), связанных с проверкой соблюдения операторами связи требований законодательства о защите прав потребителей,



установленных, в частности, [пунктом 2 статьи 9](#) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", необходимо принимать во внимание (в целях правильного и единообразного наименования услуг связи) положения [Постановления](#) Правительства Российской Федерации от 18.02.2005 N 87 "Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий".

Особое внимание в рамках использования имеющихся административных полномочий, связанных с выявлением и пресечением административных правонарушений в деятельности операторов связи, следует уделять недобросовестным практикам по включению ими в договоры с гражданами условий, ущемляющих права потребителей, а также вопросам своевременного доведения необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах. При этом выявляемые факты таких нарушений необходимо в каждом случае рассматривать как основание для возможного предъявления иска в защиту неопределенного круга потребителей.

Прошу руководствоваться настоящим письмом в практической работе в целях обеспечения надлежащего уровня защиты прав потребителей услуг связи.

Руководитель  
Г.Г.ОНИЩЕНКО

---