**Памятка потребителю**

**Заключение договора об оказании услуг мобильной связи**

Порядок заключения договоров об оказании услуг связи урегулирован Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342.

Оператор связи обязан заключить договор с обратившимся потребителем, кроме случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг связи. Проверка наличия технической возможности и бремя доказывания ее отсутствия - это обязанность оператора связи.

Сторонами по договору выступают гражданин с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны.

Договор об оказании услуг связи может быть заключён абонентом с третьим лицом, осуществляющим деятельность от имени и за счет оператора связи. По договору, заключенному третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

Например, третьим лицом является «ООО «Связной», которое осуществляет расчёты с абонентами от имени операторов связи: «Мегафон», «МТС» и др.

**Порядок заключения договора**

Договор об оказании услуг мобильной связи заключается в письменном виде и должен содержать сведения:

* дата и место заключения договора;
* наименование (фирменное наименование) оператора связи;
* реквизиты расчетного счета оператора связи;
* реквизиты выданной оператору связи лицензии;
* сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность);
* адрес, порядок и способ доставки счета;
* права, обязанности и ответственность сторон;
* срок обеспечения доступа к сети подвижной связи.

В договоре должны быть указаны существенные условия:

* абонентский номер или уникальный код идентификации;
* оказываемые услуги связи;
* порядок, сроки и форма расчетов;
* система оплаты услуг связи.



**Особенности заключения договора**

1. **Продажа SIM-карт с рук запрещена!**

Законодательством установлен запрет на заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи в нестационарных торговых объектах – в палатках, лотках, с рук. Договоры необходимо заключать в местах, не вызывающих сомнения в полномочиях продавцов, например, в салонах операторов связи. Это обезопасит абонента от неприятных ситуаций при использовании «серой» SIM-карты, например, от ее внезапной блокировки оператором связи.



1. **При покупке SIM-карты необходимо предъявить паспорт!**

При заключении договора об оказании услуг связи оператор обязан проверить достоверность сведений об абоненте - фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, паспортных данных. Поэтому оператор связи должен запросить документ, удостоверяющий личность абонента

Если при покупке SIM-карты гражданин отказывается предоставить свои паспортные данные, то оператор связи может отказать в заключении договора об оказании услуг.

**3. Если вам передали несколько SIM-карт одновременно, то вы заключили отдельные самостоятельные договоры об оказании услуг связи по каждой сим-карте.** Помните, что вы вправе отказаться от договора об оказании услуг связи.

**Подключение платных контентных услуг на лицевой счет абонента**

**Контентные услуги – это дополнительные платные услуги информационного и развлекательного характера.** Например, это подписки на различную информацию: курсы валют, погоду, полезные советы, песни, музыку и другое.

Контентные услуги могут предоставляться:

- самим оператором связи,

- контент-провайдером – третьи лица, оказывающие информационные и развлекательные услуги, например, онлайн-игры, мобильные приложения и другое.

Подключение таких услуг осуществляется конклюдентными действиями абонента.

**Способы подключения дополнительных услуг абонентом:**

* путем отправки sms-сообщения, ussd-запроса (например, \*1008#) на короткие номера;
* активация через Интернет посредством введение абонентского номера и кода на сайте;
* использование приложений на абонентских устройствах, в том числе, sim-порталы, игровые-приложения.

**Нарушения со стороны оператора связи при подключении подписок без согласия абонента:**

* оператор устанавливает цены на услуги, которые изначально предоставлялись по выбранному тарифному плану бесплатно;
* оператор автоматически подключает услуги на условии бесплатного периода с последующим взиманием за них платы. При этом для отказа от услуги абоненту необходимо направить оператору связи соответствующее заявление.

Если дополнительные платные услуги были подключены без согласия потребителя, он вправе потребовать возвратить уплаченную за них стоимость. Для отказа от дополнительной платной услуги рекомендуется:

1. Обратиться к оператору мобильной связи (лично, либо по телефону) с требованием об отказе от дополнительной платной услуги и возврате уплаченных за неё денежных средств;

2. Зайти на сайт оператора связи и через «Личный кабинет» отключить дополнительную платную услугу.



С целью предотвращения списания денежных средств за контентные услуги вы можете обратиться к оператору связи с заявлением о создании отдельного лицевого счета для оплаты таких услуг. В этом случае списание денежных средств за контентные услуги будут производиться оператором связи только с отдельного счета в пределах средств, находящихся на нем.

**В случае подключения контент-услуг без согласия абонента оператор связи может быть привлечен к административной ответственности по ч.1, 2 ст. 14.7 КоАП РФ.**

 Для привлечения оператора к ответственности необходимо обратиться с письменным заявлением в территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).

Специалисты по защите прав потребителей напоминают, что для получения консультаций по вопросам защиты прав потребителя, составления претензий, исковых заявлений в суд необходимо обращаться в консультационные пункты для потребителей адреса которых можно узнать по ссылке: [кц66.рф](https://xn--66-1lc2c.xn--p1ai/) или по телефону (343) 374-14-55.

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора: 8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на источник опубликования обязательна.***