

Наступает весна - пора отпусков, а, значит, именно сейчас особую актуальность для потребителей приобретает стоимость телефонных звонков и других услуг сотовых операторов в роуминге.

Роуминг (англ. *roaming* от англ. *roam* — бродить, странствовать) — процедура предоставления услуг (сотовой связи, Wi-Fi) абоненту вне зоны обслуживания «домашней» сети абонента с использованием ресурсов другой (гостевой) сети. При этом абоненту не требуется заключать договор с принимающим оператором, а плата за услуги списывается с его счёта. При телефонном роуминге у абонента обычно сохраняется его телефонный номер.

Не смотря на столь широкую информацию об услугах мобильной связи, в том числе услуг роуминга, предоставляемых сотовыми операторами, не все потребители данных услуг знают свои права, а, следовательно, не могут защитить себя должным образом.

Само понятие роуминг представляет собой дополнительную услугу оператора сотовой связи. Она позволяет абоненту использовать мобильный телефон в зоне действия сетей других операторов.

Существует внутрисетевой, национальный и международный роуминг.

Внутрисетевой позволяет общаться внутри сети оператора за пределами вашего региона.

Национальный необходим для звонков в тех регионах, где отсутствует покрытие вашего оператора. А также для звонков на номера других операторов и стационарные телефоны. То есть это обслуживание абонента одного оператора сетью другого оператора.

И, наконец, **международный** роуминг позволит вам остаться на связи за рубежом.

Кроме того, с развитием мобильного интернета набрал популярность GPRS-роуминг. Данная услуга необходима для выхода в сеть Интернета с мобильного телефона за пределами вашего региона.

Хотелось бы обратить внимание, что абоненту не требуется дополнительно заключать договор с принимающим оператором, а плата за услуги списывается с его счёта автоматически.

Все чаще в судебной практике встречаются споры операторов связи с абонентами по поводу оплаты услуг роуминг.

И, первое, на чем хотелось бы заострить внимание потребителей услуг роуминга, это то, что одним из нарушений их прав, является предоставление оператором связи информации о стоимости услуг не в российских рублях, а в долларах США или иных денежных единицах.

Согласно статье 132 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ), пунктам 1, 2 статьи 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), их видах и особенностях, о цене и форме оплаты, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация об услугах **обязательно должна содержать цену в рублях** и условия приобретения товара.

Поэтому, если оператор связи предоставляет Вам ненадлежащую информацию, Вы имеете полное право потребовать разъяснений.

И еще одной проблемой, с которой сталкивается потребитель услуг роуминга, является кредитование оператором счета без предварительного уведомления, то есть без согласия на то потребителя. Чаще всего это

происходит, если на балансе закончились денежные средства. Итак, попробуем разобраться с этим вопросом.

В соответствии с положениями Правил оказания услуг подвижной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 328, плата за услугу подвижной (сотовой) связи абонент вносит тому оператору связи, с которым у него заключен договор, в том числе и в случаях, когда он с применением SIM-карты, указанной в договоре, воспользовался услугами подвижной (сотовой) связи другого оператора связи (роуминг), с которым у абонента договор не заключен.

Внесенные абонентом в качестве аванса денежные средства представляют собой предварительную оплату оказываемых оператором услуг. С указанного момента абонент приобретает право требовать оказания услуг связи **только на сумму внесенного аванса**.

При предоставлении услуг связи в кредит при авансовом методе платежа, данная услуга должна быть заказана, то есть должно сопровождаться активными действиями абонента (например, подачей заявления, отправкой СМС сообщения, направления запроса и т.д.) и не может предоставляться абоненту по умолчанию. Если абонент вносит авансовые платежи исходя из предполагаемого объема услуг, на получение которых он рассчитывает, то он не рассчитывает на оказание услуги, за которую он не заплатил (Постановление ФАС Поволжского округа от 03.08.2011 года по делу № А-65-25145/2010).

Оказание такой услуги в отсутствие просьбы абонента, которая бы выразилась в активных действиях - это навязывание дополнительных услуг.

В соответствии с частью 3 статьи 16 Закона исполнитель не вправе без согласия

потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг. То есть предоставление оператором услуг при отсутствии на лицевом счете абонента положительного остатка является неправомерным.



По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении претензий и исковых заявлений Вы можете обратиться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области»:

443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, д.1

пн.-пт. – с 09:00 до 17:00

перерыв с 13:00 до 14:00

Тел. 8 (846) 373-49-22

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области» на платной основе оказывает следующие услуги:
Санитарно-эпидемиологические экспертизы**

8(846) 260-38-18, 260-38-07, 260-37-97:

- экспертиза перепланировки жилых и нежилых помещений;
- экспертиза жилых помещений с целью оценки их требованиям санитарного законодательства;
- гигиеническая оценка продолжительности инсоляции в жилых помещениях и на территории жилой застройки;
- экспертиз земельных участков, предназначенных под проектирование и строительство зданий, строений, сооружений, в том числе индивидуальных жилых домов.

Микробиологические исследования

8(846) 260-38-02, 273-81-76:

- питьевой воды (водопроводной, колодезной, родниковой), воды открытых водоемов;
- почвы;
- клещей, снятых с людей на зараженность боррелиями и вирусом клещевого энцефалита;
- забор крови на исследования;
- клинико-диагностические исследования.

Замеры физических факторов:

8(846) 273-81-75:

- уровня шума, вибрации;
- электромагнитного излучения;
- параметров микроклимата (температуры, влажности, скорости движения воздуха);
- уровня освещенности.

Санитарно-химические исследования

8(846) 260-38-12:

- питьевой воды (водопроводной, колодезной, родниковой), воды открытых водоемов;
- воздуха закрытых помещений (в том числе жилых), атмосферного воздуха;
- почвы.



Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области»

УСЛУГИ РОУМИНГА



Самара, 2014