**«Некачественное оказание услуг телематической связи»**

Согласно Правил оказания телематических услуг связи, которые утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.1997 № 575 (далее-Правила) п. 66 в случаях, указанных в подпунктах «в» (неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором) и «г» пункта 62 (некачественное оказание телематических услуг связи) Правил, абонент и (или) пользователь вправе потребовать по своему выбору: а) безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи; б) соответствующего уменьшения стоимости оказания телематических услуг связи; в) возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи.

Согласно п. 59 Правил при неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию телематических услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Согласно п. 61 Правил, претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю.

Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем. Требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных телематических услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание телематических услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления телематических услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

За нарушение сроков устранения недостатков услуг также предусмотрена гражданско-правовая ответственность в виде неустойки (ст. 30 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»). Размер и порядок начисления неустойки определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), согласно которому в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Урегулирование сложившегося спора и применение мер гражданско-правовой ответственности в связи с ненадлежащим исполнением договора возможно исключительно в досудебном и судебном порядке.

На основании вышеизложенного поясняем, что в случае неисполнения оператором связи условий договора по оказанию услуг, потребитель в праве, в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона № 2300-1, предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора. В соответствии с п. 3 той же ст. 17 Закона № 2300-1 при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме того, в соответствии со ст. 15 Закона № 2300-1 потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Дополнительно поясняем, что законодательством РФ в области защиты прав потребителей предусмотрено право одностороннего отказа потребителя от исполнения договора. Порядок отказа от исполнения договора об оказании телематических услуг связи устанавливается договором.

В этой связи сообщаем что, спор имущественного характера, в основе которого лежит вопрос о перерасчете платы за услуги связи, выплате неустойки должен разрешаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку административным законодательством Российской Федерации не установлена ответственность за отказ (уклонение) от рассмотрения заявленных имущественных требований потребителя. По этой причине ни один государственный орган, в том числе и Роспотребнадзор, не вправе в административном порядке обязать какой-либо хозяйствующий субъект выполнить имущественные требования потребителей, поскольку таким правом обладают исключительно органы судебной власти, реализующие свои полномочия в этой части в рамках гражданского судопроизводства.

В свою очередь, защита прав потребителей Роспотребнадзором может быть осуществлена только в рамках полномочий, установленных ст. 47 ГПК, в ее взаимосвязи со ст. 40 Закона № 2300-1, согласно которым уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по надзору в области защиты прав потребителей (его территориальный орган) привлекается судом к участию в деле или вступает в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.