

## «Интернет-услуга. Что это такое?»

Проблема защиты прав потребителей в отношениях, возникающих по поводу предоставления сетевых услуг возникла в наше время и затрагивает широкие слои населения.

Услуги связи, то есть, согласно статье 2 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее - Закон № 126-ФЗ), деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений, прочно закрепились в нашей жизни. Каждый человек сегодня является пользователем данных услуг, а значит лицом, заказывающим и использующим услуги.

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 сентября 2007 № 575 (далее – Правила оказания телематических услуг связи).

Для того чтобы стать пользователем, в первую очередь, необходимо заключить договор, на оказание услуг связи. После заключения договора, между Вами и оператором связи возникают правоотношения, в результате которых Вы и оператор наделяетесь правами и обязанностями по отношению друг к другу.

### **Обеспечение права потребителя на информацию при заключении договора на обслуживание.**

Оператор связи (Интернет-провайдер) обязан доводить до потребителя необходимую для заключения и исполнения договора информацию, включающую в себя: а) наименование (фирменное наименование) оператора связи; б) реквизиты выданной провайдеру лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и лицензионные условия; в) состав Интернет услуг, условия и порядок их оказания, в том числе используемые абонентские интерфейсы; г) диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре необходимые ему значения; д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании Интернет услуг; е) тарифы на Интернет услуги; ж) порядок, форма и тарифные планы для оплаты Интернет услуг; з) номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы провайдера; и) перечень услуг, технологически неразрывно связанных с Интернет услугами и направленных на повышение их потребительской ценности; к) перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания телематических услуг связи. л) перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств провайдера перед абонентом и (или) пользователем.

Потребитель вправе потребовать предоставления любой иной интересующей его дополнительной информации о предоставляемых провайдером Интернет услугах.

Информация об услугах, тарифах, зоне обслуживания, о состоянии лицевого счета абонента; о необходимых для пользования Интернетом настройках Вашего компьютера должны предоставляться бесплатно и круглосуточно. Заявки о технических неисправностях со стороны пользователей должны также приниматься провайдером круглосуточно.

### **Обеспечение права потребителя на качественное обслуживание.**

Провайдер должен обеспечить соответствие услуг обязательным нормам законодательства или условиям договора. В договоре с абонентом должны быть указаны технические показатели, которые характеризуют качество Интернет услуг (например, его скорость), а также определен срок и порядок устранения неисправностей провайдером.

Если в договоре оговорена определенная скорость, но на деле Интернет «тормозит» - не стоит воспринимать это как должное. Служба поддержки, должна работать и принимать заявки от Вас, как уже было сказано ранее, круглосуточно.

Если доступ в Интернет отсутствует по вине провайдера или Интернет услуги некачественные, Вы вправе требовать от провайдера по своему выбору: а) назначить провайдеру новый

срок, в течение которого должны быть оказаны Интернет услуги; б) поручить оказание Интернет услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от провайдера возмещения понесенных расходов (например, провести наладку сети связи с помощью посторонней компании, а затем потребовать от провайдера возместить расходы); в) потребовать уменьшения стоимости Интернет услуг; г) расторгнуть договор.

#### **Обеспечение права потребителя на безопасность передаваемой информации.**

Одна из главных обязанностей провайдера - обеспечение безопасности информации:

- провайдер обязан обеспечить соблюдение тайны связи. Если письменное согласие дано, сведения о Вас могут быть переданы третьим лицам. Поэтому следует внимательно читать то, что подписываете. За незаконное распространение персональных данных провайдер несет ответственность, в частности, обязан возместить материальный и моральный ущерб пострадавшему;
- если Вам или Вашему имуществу нанесен вред некачественной услугой, например, в сети по вине провайдера распространился вирус, который нанес вред программному обеспечению, Вы вправе требовать от провайдера компенсации нанесенного ущерба;
- абонент обязан предпринимать меры по защите компьютера от вирусов, препятствовать распространению спама и вирусов со своего компьютера, использовать исправное оборудование, ну и, конечно же, оплачивать услуги связи.

#### **Оплата Интернет-услуг.**

Оплата оказанных Интернет услуг может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги.

#### **С Вас не имеют право взять плату за услуги:**

- которые должны оказываться бесплатно (о них говорилось выше);
- о платности которых Вас не предупредили;
- которые фактически не были оказаны.

Если с Вас взяли плату незаконно, потребуйте ее возврата. Абонент и (или) пользователь Интернет услугами имеют право обратиться к провайдеру с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа, в том числе с использованием карты оплаты. Провайдер обязан вернуть абоненту и (или) пользователю неиспользованный остаток средств.

Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты понесенных провайдером расходов. Если на его счете при этом лежали деньги, они не могут «сгореть», а должны быть возвращены за вычетом указанных расходов провайдера.

#### **Порядок разрешения споров.**

При неисполнении или ненадлежащем исполнении провайдером обязательств по оказанию Интернет услуг абонент до обращения в суд предъявляет провайдеру претензию. Претензия предъявляется в письменной форме в течение 6 месяцев с даты оказания Интернет услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии провайдер в письменной форме должен сообщить лицу, предъявившему претензию.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь Интернет услугами имеет право предъявить иск в суд.

Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав можно осуществить в судебном порядке. Согласно ст. 17 Закона РФ от 7 февраля 1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», могут быть предъявлены: по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.