

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

## Информационный листок

(по состоянию законодательства Российской Федерации на 18.09.2017 г.)

В современном цифровом обществе сложно представить себе человека, который не пользовался бы услугами связи. По этой причине актуализируется вопрос надлежащего оказания услуг связи потребителям, то есть гражданам, которые пользуются связью для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В договоре предоставления услуг связи потребитель является экономически менее обеспеченной стороной, и, как правило, не может самостоятельно влиять на условия заключаемого с ним договора, поэтому законодательством для данной категории граждан предусмотрены дополнительные права и гарантии.

Основополагающим законодательным актом, регулирующим порядок оказания услуг связи в России, является Федеральный закон от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи». Однако это далеко не единственный акт своего рода — для отдельных видов связи предусмотрен специальный порядок регулирования (см. список рекомендуемых к ознакомлению нормативных правовых актов). Также на потребителей услуг связи в полном объеме распространяются положения Закона от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии с действующим российским законодательством потребитель услуг связи наделяется целым рядом прав и гарантий:

1. Право передавать сообщения связи, отправлять почтовые отправления или осуществлять почтовые переводы денежных средств, получать сообщения электросвязи, почтовые отправления или почтовые переводы денежных средств либо отказаться от их получения (*п. 1 ст. 62 Федерального закона «О связи»*).
2. Право на получение достоверной информации относительно оказываемых услуг связи (*п. 2 ст. 62 Федерального закона «О связи» и ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»*), в том числе, право на получение информации относительно изменения тарифов на услуги не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов через сайт оператора связи в Интернете либо по заявлению пользователя на его электронную почту (*пп. «в» п. 31 Правил оказания услуг связи по передаче данных*).
3. Гарантия тайны переписки, телефонных переговоров, почтовых отправлений, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи и сетям почтовой связи, за исключением случаев, предусмотренных законом — например, при проведении оперативно-розыскных мероприятий (*ст. 63 Федерального закона «О связи»*).

4. Запрет на включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, а также право потребителя отказаться от оплаты навязанных услуг (услуг, предоставленных без согласия) телефонной связи, либо право на возмещение их стоимости в случае их предварительной оплаты (*п. 3 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», а также пп. «б» п. 26 Правил оказания услуг телефонной связи*).
5. Гарантия, связанная с обязательным наличием между потребителем и оператором подвижной радиотелефонной (мобильной) связи письменного договора, заключаемого только в помещении оператора мобильной связи, либо в оборудованных на то торговых местах и зонах, предназначенных для осуществления торговой деятельности, либо в торговых залах (*п. 1 ст. 44 Федерального закона «О связи»*).
6. Возможность сменить оператора мобильной связи с сохранением абонентского номера при условии погашения задолженности и заключения нового договора с другим оператором мобильной связи (*п. 4 ст. 44 Федерального закона «О связи»*).
7. Возможность предоставлять абоненту мобильной связи контентные услуги (услуги, направленные на повышение потребительской ценности услуг связи, включающие в себя предоставление справочной, развлекательной информации, участие в голосованиях, играх и др.) только после получения его согласия (*п. 5 ст. 44 Федерального закона «О связи»*).

Помимо этого, потребитель наделяется и другими правами — правом на односторонний отказ от исполнения договора, правом требовать безвозмездного устранения возникших неполадок, в том числе возможностью потребовать возмещения убытков, возникших в ходе самостоятельного (или с помощью третьих лиц) устранения недостатков, и так далее (см. Закон «О защите прав потребителей»).

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи условий договора, заключенного с потребителем услуг, последний обязан соблюсти обязательный досудебный порядок предъявления претензии. То есть абонент не вправе обращаться сразу в суд, не попытавшись урегулировать свой спор с оператором. Отметим, что в Законе установлены сроки, в течение которых потребитель должен подать претензию:

- ✓ в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в ее оказании или выставления счета за оказанную услугу — по вопросам ненадлежащего оказания услуг в области электросвязи;
- ✓ в течение 6 месяцев со дня отправки почтового отправления или перевода — по вопросам, связанным с ненадлежащим оказанием почтовых услуг (кроме телеграмм — см. ниже);

- ✓ в течение 1 месяца со дня подачи телеграммы — по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой или искажением текста телеграммы.

В претензии указывается информация о возникших проблемах, а при наличии ущерба — указывается соответствующее требование и размеры ущерба. К претензии прикладывается либо копия договора об оказании услуг связи, либо иные документы, подтверждающие факт заключения договора (квитанция, опись вложения и т.д.). В случае, если возникшая проблема связана с оплатой услуг связи, рекомендуется предварительно изучить детализацию счета за период, в который, по мнению потребителя, произошло нарушение его прав<sup>1</sup>.

Оператор обязан рассмотреть изложенные требования в срок не более 60 дней<sup>2</sup>. После рассмотрения претензии или истечения срока на рассмотрение претензии потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав. Отметим, что потребитель имеет право на получение помощи профессиональных организаций, специализирующихся на защите прав потребителей (*абз. 9 п. 2 ст. 45 Федерального закона «О защите прав потребителей»*).

Потребитель вправе выбрать суд, в которой он желает обратиться с иском — либо по месту нахождения организации-ответчика, либо по месту своего жительства, либо по месту заключения договора или же по месту нахождения филиала/представительства организации-ответчика (*ст. 17 Федерального закона «О защите прав потребителей»*). Обращаем внимание, что дела, в которых сумма иска составляет менее 50 тысяч рублей, рассматриваются мировыми судьями; все остальные дела, в том числе дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, нарушение права на получение информации), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду (*п. 24 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» и ст.ст. 23, 24 Гражданского процессуального кодекса РФ*). При обращении в суд по делам о защите прав потребителей истец освобождается от уплаты государственной пошлины (*пп. 4 п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ*).

Потребитель вправе также потребовать в судебном порядке компенсировать причиненный ему моральный вред (*ст. 15 Федерального закона «О защите прав потребителей»*), однако факт причинения такого вреда необходимо доказать. Помимо этого, в судебном порядке с оператора связи можно взыскать неустойку в случае, когда оператор нарушил сроки исполнения отдельных услуг, связанных с обслуживанием абонента-потребителя — 3% в день от цены оказания услуги либо от общей цены заказа (*п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»*). К примеру, при несвоевременном возврате денежных средств при закрытии

лицевого счета за каждый день просрочки с оператора можно будет взыскать 3% от суммы, имеющейся на счете.

Операторы связи заинтересованы в том, чтобы уладить вопрос в досудебном порядке, так как обращение в суд для них может обернуться дополнительными расходами: в случае удовлетворения требований потребителя придется выплатить ему еще и штраф в размере 50% от присужденной судом суммы за неудовлетворение требований в добровольном порядке (*п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»*), также истцу возмещаются судебные расходы, связанные с рассмотрением дела (*ч. 1 ст. 98 Гражданского процессуального кодекса*).

Рекомендуем вам ознакомиться с:

- нормативными правовыми актами, регулирующими оказание потребительских услуг и порядок предоставления услуг связи. В данном разделе правовые акты расположены следующим образом:

- 1) правовые акты, регулирующие в целом оказание потребительских услуг;
- 2) правовые акты, регулирующие в целом оказание услуг связи;
- 3) правовые акты, регулирующие оказание услуг различными видами связи;
- 4) судебная практика.

- комментариями правовых актов. В данном разделе литература расположена в алфавите авторов и заглавий.

- авторскими статьями, опубликованными в средствах массовой информации. В список включены публикации за 2014-2017 гг. В данном разделе литература расположена в алфавите авторов.

В список также включены вопросы, которые чаще всего возникают у потребителей услуг связи. С ответами на все вопросы можно ознакомиться в отделе «Публичный центр правовой информации», а на некоторые из вопросов — также на сайтах министерств и ведомств, где были подготовлены ответы.

## **Правовые акты**

### ***Правовые акты, регулирующие в целом оказание потребительских услуг***

**Гражданский кодекс РФ (часть первая)** [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 29.07.2017 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Устанавливает основные положения, касающиеся исполнения обязательств, а также заключения, изменения, расторжения договоров (раздел 3).*

**Гражданский кодекс РФ (часть вторая)** [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (ред. от 28.03.2017 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулирует общие положения, касающиеся предоставления услуг (глава 39), указывает на условия присуждения потребителю компенсации морального вреда (§ 4 главы 59).*

**О защите прав потребителей** [Электронный ресурс]: закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 03.07.2016 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Устанавливает основные права и гарантии потребителям, в том числе и потребителям услуг связи.*

#### ***Правовые акты, регулирующие в целом оказание услуг связи***

**О связи** [Электронный ресурс]: федеральный закон от 03.07.2003 г. № 126-ФЗ (ред. от 07.06.2017 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Устанавливает правовые основы деятельности в области связи на территории РФ и на находящихся под юрисдикцией РФ территориях, определяет полномочия органов государственной власти в области связи, а также права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи.*

**О защите прав потребителей услуг связи** [Электронный ресурс]: письмо Роспотребнадзора от 05.07.2010 г. № 01/9870-10-32. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Разъясняет наиболее существенные моменты, касающиеся особенностей защиты прав потребителей услуг связи.*

#### ***Правовые акты, регулирующие оказание услуг различными видами связи***

**О почтовой связи** [Электронный ресурс]: федеральный закон от 17.07.1999 г. № 176-ФЗ (ред. от 06.07.2016 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Устанавливает наиболее существенные особенности осуществления услуг почтовой связи.*

**Почтовые правила** [Электронный ресурс]: приняты Советом глав администраций связи Регионального содружества в области связи 22.04.1992 г. (ред. от 14.11.1992 г.). — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Применяются в части, не противоречащей Федеральному закону «О почтовой связи» и Правилам оказания услуг почтовой связи.*

**Правила оказания телематических услуг связи** [Электронный ресурс]: утв. постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575 (ред. от 03.02.2016 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулируют отношения между абонентом услуг связи и операторами связи по поводу предоставления услуг доступа к информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе к сети Интернет.*

**Правила оказания услуг почтовой связи** [Электронный ресурс]: приказ Минкомсвязи РФ от 31.07.2014 г. № 234. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулируют взаимоотношения пользователей услугами почтовой связи и операторов почтовой связи общего пользования при заключении и исполнении договора об оказании услуг почтовой связи, а также устанавливают права и обязанности указанных операторов и пользователей.*

**Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания** [Электронный ресурс]: утв. постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785 (ред. от 03.02.2016 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулируют отношения между абонентом или вещателем и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевизионного вещания и (или) радиовещания, в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи для целей кабельного и (или) эфирного телерадиовещания.*

**Правила оказания услуг связи по передаче данных** [Электронный ресурс]: утв. постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32 (ред. от 03.02.2016 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем, с одной стороны, и оператором связи, с другой стороны, при оказании услуг связи по передаче данных.*

**Правила оказания услуг связи проводного радиовещания** [Электронный ресурс]: утв. постановлением Правительства РФ от 06.06.2005 г. № 353 (ред. от 19.02.2015 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулируют отношения между гражданином или юридическим лицом и оператором связи при оказании услуг связи проводного радиовещания.*

**Правила оказания услуг телеграфной связи** [Электронный ресурс]: утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 222 (ред. от 31.01.2012 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулируют отношения между гражданами, индивидуальными предпринимателями, юридическими лицами и операторами связи, оказывающими услуги телеграфной связи в сети связи общего пользования.*

**Правила оказания услуг телефонной связи** [Электронный ресурс]: утв. постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 г. № 1342 (ред. от 03.02.2016 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>; То же. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования, а также при оказании услуг подвижной радиосвязи, услуг подвижной радиотелефонной связи и услуг подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования.*

### **Судебная практика**

**О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей** [Электронный ресурс]: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Указывается порядок применения норм законодательства о защите прав потребителей.*

## Комментарии правовых актов

**Бирюкова Т. А.** Комментарий к Федеральному закону от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» [Электронный ресурс] / Т. А. Бирюкова, Е. Г. Белякова, А. В. Копьёв, С. Ю. Морозов, Ю. В. Хлистун, А. Б. Бельянская; под ред. к.ю.н. С. Ю. Морозова. — Подготовлен для системы ГАРАНТ, 2015. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Волков В. Ю.** Комментарий к Федеральному закону от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» (постатейный) [Электронный ресурс] / Ю. В. Волков, Ю. Н. Вахрушева; отв. ред. Л. К. Терещенко. — Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2015. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

*Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 27.10.2015 г.*

**Гришаев С. П.** Защита прав потребителей [Электронный ресурс]. — Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2016. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же. — Подготовлен для системы ГАРАНТ, 2016. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

*Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 24.03.2016 г.*

**Семилетов С. И.** Проблемы обеспечения конституционных гарантий защиты прав и свобод человека в России при осуществлении оперативно-розыскной деятельности в сетях связи. Монография [Электронный ресурс]. — Москва: «ЮРКОМПАНИ», 2012. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Чернова О. А.** Комментарий к Федеральному закону от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (постатейный) [Электронный ресурс] / О. А. Чернова, Е. Ю. Буряк. — Подготовлен для системы ГАРАНТ, 2014. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

## Авторские статьи из периодических изданий

**Абрамова С. А.** Правила оказания услуг связи на новый лад // Услуги связи: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2015. — № 1 — С. 60-68; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Барсукова В.** Sp@му net? // Конкуренция и право. — 2011. — № 6. — С. 51-55; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Белов А. С.** Соотношение деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами, с иными видами предпринимательской деятельности // Предпринимательское право. — 2015. — № 3. — С. 38-45; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».



**Вайпан В. А.** Правовой режим оказания услуг связи Skype на территории Российской Федерации // Право и экономика. — 2012. — № 4. — С. 4-18; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Васильев Ю. А.** Доступ операторов в дома абонентов — будет ли поставлена точка? // Услуги связи: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2016. — № 5. — С. 6-14; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Вилкова Т. Ю.** Тайна переписки, телефонных и иных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений в уголовном судопроизводстве: правовые основы, содержание, гарантии // Российская юстиция. — 2014. — № 10. — С. 44-47; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Гурин О. Ю.** Закупаем услуги связи // Прогосзаказ.рф. — 2016. — № 2. — С. 61-96; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Гусев В. А.** Право органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, прерывать предоставление услуг связи: проблемы реализации // Российский следователь. — 2015. — № 9. — С. 44-48; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Доля Г.** Порядок взаимодействия интернет-провайдеров и представителей интересов собственников многоквартирного дома // Жилищное право. — 2015. — № 5. — С. 105-112; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Евстратова Л. А.** О повышении тарифов и изменении тарифных планов // Услуги связи: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2015. — № 2. — С. 61-68; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Евстратова Л. А.** Поговорим об операторах телерадиовещания // Услуги связи: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2016. — № 5. — С. 33-40; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Евстратова Л. А.** Приостановили оказание услуг связи... Каковы последствия? // Услуги связи: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2014. — № 2. — С. 42-50; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Жукова Т.** Платить или нет за посылку из Кореи? // ЭЖ-Юрист. — 2011. — № 31. — С. 14; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Кирьянов А. Н.** СМС-реклама и актуальные проблемы борьбы с незаконным распространением СМС-спама // Реклама и право. — 2013. — № 1. — С. 20-24; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Копина А.** Кто должен платить за незаконное подключение? // ЭЖ-Юрист. — 2013. — № 1. — С. 14; То же. [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Кузина М.** Риски и ответственность хостинг-провайдера // Административное право. — 2016. — № 1. — С. 55-60; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Лейба А.** ТВ-цифра в праве // ЭЖ-Юрист. — 2015. — № 34. — С. 1, 5; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Личная** переписка // Налоговый вестник. — 2013. — № 2. — С. 42-45; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Лукинова Л. Г.** Защита прав абонентов // Услуги связи: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2014. — № 3. — С. 70-78; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Макарова Н.** Скоринг сказка сказывается. Операторы «большой тройки» готовятся продать банкам досье на своих абонентов // Юрист спешит на помощь. — 2015. — № 8. — С. 22-23; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Новиков В. А.** Уголовная ответственность за нарушение права на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных или иных сообщений // Законность. — 2011. — № 5. — С. 26-29; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Осипова О. О.** Правовое регулирование прослушивания работодателем служебных переговоров работника // Законодательство и экономика. — 2014. — № 12. — С. 62-65; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Пахомова Е. П.** Договор оказания интернет-услуг по передаче информации // Юридический мир. — 2016. — № 6. — С. 27-30; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Пахомова Е. П.** Договор оказания интернет-услуг связи // Современное право. — 2016. — № 7. — С. 90-93; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Пешков А. В.** Оплата повышенного трафика при несанкционированном доступе в Интернет // Бухгалтерский учет. — 2015. — № 2. — С. 87-89; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Раскова Ю. С.** Договор об оказании услуг связи: общая характеристика, условия договора, порядок заключения // Правовые вопросы связи. — 2012. — № 1. — С. 2-4; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Савоськин А. В.** Способы подачи электронных обращений в России (проблемы правового регулирования и практики) // Информационное право. — 2016. — № 3. — С. 12-16; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Севастьянова Ю.** Почтальон или агент? // ЭЖ-Юрист. — 2013. — № 40. — С. 16; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Сергеев А. П.** Договор о предоставлении в пользование места в кабельной канализации / А. П. Сергеев, Т. А. Терещенко // Арбитражные споры. — 2013. — № 2. — С. 88-96; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Сибиряков Н.** Услуги связи. Телефонные и интернет-карточки — перепродажа у посредника // Налоги. — 2015. — № 23. — С. 17-21; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Солдатова В. И.** Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования // Право и экономика. — 2015. — № 1. — С. 3-10; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Терещенко Л. К.** Отдельные вопросы, возникающие в судебной практике при применении норм о тайне связи [Электронный ресурс] // Комментарий судебной практики / отв. ред. К. Б. Ярошенко. — Москва: Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ, ИНФРА-М, 2016. — Вып. 21. — С. 145-153. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Фарафонов А.** Пожалуйста, говорите, соединение установлено! // ЭЖ-Юрист. — 2015. — № 34. — С. 1, 4; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Чучкина И.** СМС-рассылка // Административное право. — 2015. — № 1. — С. 29-33; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Шишкина Я.** Где тайна переписки? // ЭЖ-Юрист. — 2014. — № 24. — С. 16; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Юрченко Т.** Если вы решили сменить сотовую компанию // Практический бухгалтерский учет. — 2014. — № 7. — С. 78-80; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

#### **Вопрос-ответ**

**Как осуществляется розыск почтовых отправлений категории «Простое»?** [Электронный ресурс] // Минкомсвязь России: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.minsvyaz.ru> (дата обращения: 15.09.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Как пенсионеру** получить ежемесячную денежную компенсацию на оплату услуг местной телефонной связи? [Электронный ресурс] // Азбука права: электрон. журн. — 2017. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Какие смс-сообщения** вправе направлять банки своим клиентам? [Электронный ресурс] // Азбука права: электрон. журн. — 2017. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Какие установлены** основания для отказа в перенесении абонентского номера? [Электронный ресурс] // Минкомсвязь России: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.minsvyaz.ru> (дата обращения: 15.09.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Каким образом** формируется цена на почтовые услуги? [Электронный ресурс] // Минкомсвязь России: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.minsvyaz.ru> (дата обращения: 15.09.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Каков порядок** подачи претензии операторам почтовой связи и в какие сроки необходимо ее направить? [Электронный ресурс] // Минкомсвязь России: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.minsvyaz.ru> (дата обращения: 15.09.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

**Компания** «Триколор ТВ» увеличила тариф в два раза и прекратила бесплатно транслировать общедоступные телеканалы (пакет «Базовый»), поясните, законны ли действия компании «Триколор ТВ»? [Электронный ресурс] // Федеральная антимонопольная служба: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.fas.gov.ru> (дата обращения 21.04.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**«МегаФон», «Вымпелком», «МТС», «Теле2»** ввели плату за услугу SMS-информирования о пропущенных звонках, законны ли действия операторов связи? [Электронный ресурс] // Федеральная антимонопольная служба: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.fas.gov.ru> (дата обращения: 21.04.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Относятся** ли персональные данные пользователя услуг связи, которым определенное время присваивался динамический IP-адрес, к сведениям, составляющим тайну связи? [Электронный ресурс]. — Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2016. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**По международным** почтовым отправлениям каков порядок и сроки подачи претензии? [Электронный ресурс] // Минкомсвязь России: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.minsvyaz.ru> (дата обращения: 15.09.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**«Почта России»** с 16.05.16 увеличила тарифы на пересылку международных мелких пакетов более чем на 30%. Законно ли такое повышение? [Электронный ресурс] // Федеральная антимонопольная служба: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.fas.gov.ru> (дата обращения: 27.09.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»; То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справочной правовой системы «ГАРАНТ».

**Поясните** порядок вручения почтовых отправлений, пересылаемых наложенным платежом [Электронный ресурс] // Минкомсвязь России: официальный сайт, 2016. — URL: <http://www.minsvyaz.ru> (дата обращения: 15.09.2016); То же [Электронный ресурс]. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Что делать**, если оператор сотовой связи требует оплатить навязанные услуги? [Электронный ресурс] // Азбука права: электрон. журн. — 2017. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Что делать**, если посылка утеряна или повреждена? [Электронный ресурс] // Азбука права: электрон. журн. — 2017. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

**Является** ли правомерным внесение изменений оператором связи в ценовую составляющую тарифного плана при условии предварительного извещения абонентов? [Электронный ресурс]. — Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2016. — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

В отделе «Публичный центр правовой информации» вы можете ознакомиться также с нормативными, правовыми актами, разъясняющими и комментирующими материалами, монографиями и публикациями в СМИ и др. по интересующим вас вопросам.

**Ждем Вас по адресу:** г. Н. Новгород, ул. Варварская, д. 3, комн. 19, 20

тел./факс 411-85-54

e-mail: pravongounb@yandex.ru

«ВКонтакте» ПЦПИ НГОУНБ: [http://vk.com/public\\_center](http://vk.com/public_center)

Skype: public\_center1

Составители:

Зотов Денис Владимирович,  
юрисконсульт 1 категории,  
Наумова Ирина Михайловна,  
зав. отделом «ПЦПИ»

Ответственный за выпуск:

Наумова Ирина Михайловна,  
зав. отделом «ПЦПИ»

---

<sup>1</sup> За предоставление детализации оператор может взимать плату.

<sup>2</sup> Для отдельных видов претензий предусмотрены более короткие сроки рассмотрения — см. п. 8 ст. 55 Федерального закона «О связи»