Первый закон «О защите прав потребителей» был принят в нашей стране только в 1992 году. Ему предшествовал этап создания и функционирования отдельных правовых норм, защищающих потребителей товаров и услуг. Эти правовые нормы появились задолго до того как, стало известно само понятие «потребитель». Вместо него использовались такие термины как «покупатель», «заказчик», «клиент» и т. д., в зависимости от тех отношений, в которые они вступали. Уже в древнерусских памятниках права имелись нормы, защищающие покупателя от некачественного товара.
      «Русская Правда»  возлагала на продавца ответственность, если в проданной им вещи оказывался недостаток. В «дополнительных статьях» имеется норма «О коне», которая гласит, что если кто-либо купит коня, «а будетъ в коне червъ или проестъ», то он может пойти к продавцу и забрать свои деньги назад («а то пойдетъ к оспадарю, у кого будетъ купил, а тому свое серебро взяти опять взад»).

В Псковской Судной грамоте в ст. 118 идет речь о корове. Если после заключения договора купли-продажи корова не дает телят, а только болеет, то ее нужно вернуть обратно и забрать назад деньги.
     Большое внимание в дореволюционном законодательстве уделялось правильности мер и весов в торговле. Устав новгородского князя Всеволода Мстиславовича (XII век) содержит постановления о мерах и весах. Из этого документа следует, что меры и весы хранились в церквях. «Локоть Ивановский хранился в церкви св. Иоанна Предтечи на Опоках». Надзор за мерами и весами был поручен епископу, ввиду того, что бояре, надзиравшие за мерами и весами до этого времени действовали «своекорыстно къ выгоде торговли, норовя темъ, кто им давалъ посулы… Они, отъ кого наживаются, темъ и норовятъ, а душе князя губятъ». Устав определяет наказания весовщику за неправильность мер и весов, которые должны были ежегодно проверяться по хранящимся в церкви образцам. Весовщика  и мерильщика, обманывающих покупателей предписывалось «казнити близко смерти, а их имущество конфисковывать в пользу Софийского и Ивановского соборов и города Новгорода».

Вторая часть Устава заканчивалась напоминанием епископу о необходимости строгого соблюдения правильности мер и весов и о загробном за то воздаянии уже в первый период истории русского права существовали наказания и довольно суровые, за обмеривание и обвешивание. В приведенном выше Уставе упоминаются правила, требующие ежегодной проверки мер и весов. Эти требования сохраняются и в более поздних источниках права.

     В имперский период было издано много законов, которые были кодифицированы в Собрание законов. По русскому гражданскому праву при заключении договора продавец, кроме иных лежащих на нем обязанностей, должен был отвечать за качество продаваемой вещи. Это касается в основном движимого имущества (Собрание законов, т.X, часть первая, ст. 1516-1519).
     Если качество товара не было определено в договоре, то оно должно быть среднего уровня. Не выше и не ниже обычного. Продавец не освобождался от ответственности за недостатки товара. Он отвечал за отсутствие средних предполагаемых в обороте качеств товара, недостаток которых обнаруживался покупателем при его осмотре. Каких-либо сроков для определения качества товара русское законодательство не устанавливало.
     В дореволюционной России особой системы торгового права не существовало. Были отдельные законы, которые, например, как и в более ранний период, устанавливали ответственность торгующих за употребление неверных мер и весов. Нарушивший правила торговли более трех раз - лишался права торговли. Взысканиям подвергался и тот, кого изобличали в употреблении, хотя и клейменных, но неверных весов и мер. Даже если он виновен лишь в недосмотре. Если же такие меры и весы им употреблялись с умыслом для обмана, то он сверх денежного взыскания, подвергался наказанию, определенному за обмен и обвес, и лишался навсегда права торговли.
     Кроме того, за обман в количестве и качестве товара, или в расчете платежа, виновник, когда цена похищенного не превышала трехсот рублей, подвергался заключению на срок от одного до трех месяцев.
Ряд норм права был направлен на защиту прав потребителей от товаров, угрожающих их жизни и здоровью. В Уставе благочиния (1782 год) была выделена определенная группа преступлений «против общенародного здоровья». В 1867 году были установлены нормы против употребления мышьяковых красок для придания лучшего вида материям, игрушкам и обоям. Закон 1891 года предусматривал штраф или арест за прибавление маргарина к коровьему маслу. Уголовное Уложение 1903 года приняло конкретные статьи, санкции которых содержат суровые меры наказания за изготовление, хранение или продажу «съестных припасов или напитков, вредных для здоровья», «посуды, выделанной из вредных для здоровья материалов», «печеного хлеба с примесью пищенепригодных веществ».
     Устав врачебный(1905г.), а также Уложение о наказаниях уголовных и исправительных (1845г.) предъявляли большие требования к медицинскому персоналу. Врач, оператор, акушер или повивальная бабка, делающие в своем деле ошибки, отстранялись от врачебной практики до тех пор, пока не выдержат новое испытание. А требование ими  платы за свои труды от неимущих больных влекло строгий выговор или лишение своих мест.
Основные моменты потребительского права, закрепленные в дореволюционных нормативно-правовых актах, получили дальнейшее развитие в советском и российском законодательстве.

 В 2014 году Всемирный день защиты прав потребителя будет проводиться под девизом: «За права потребителей услуг мобильной связи!». Об этом сообщила  [Всемирная организация потребителей](http://www.consumersinternational.org/our-work/wcrd/wcrd-2014/) .

Тема защиты прав потребителей услуг мобильной связи очень актуальна для населения всей планеты, поэтому Всемирная организация потребителей в этом году призывает мировое сообщество обратить особое внимание на проблемы,  которые возникают у потребителей услуг мобильной связи.
По статистике, в 2013 году мобильной связью пользовались 6,8 миллиарда человек. В 2011 году этот показатель составлял 6 млрд., а в 2010 году - 5,4 млрд. Из года в год число пользователей услуг мобильной связи стремительно растает.
За непродолжительное время мобильные телефоны перестали быть простыми устройствами голосовой связи. На смену им пришли мини-компьютеры, которые открыли для нас доступ к информационным системам жизнеобеспечения.

 В преддверии Всемирного дня защиты потребителей, Всемирная организация потребителей в лице Генерального директора потребителей, Хелен МакКалум, Международная Федерация потребительских организаций выступают:
- за «прозрачность» договоров на предоставление услуг связи,  т.к. многие абоненты часто чувствуют себя обманутыми из-за отсутствия полной, четкой, понятной информации в договорах с операторами связи.
- за качество предоставления услуг связи
- за своевременное предоставление информации о стоимости оказанных услуг мобильной связи
- за безопасность и защиту от мошенничества в сфере предоставления услуг связи
- за обеспечение защиты персональных данных
- за своевременное рассмотрение претензий, жалоб и предложений потребителей

Напомним, что Всемирный день прав потребителей учрежден решением ассамблеи Организации Объединенных Наций в 1983 году и отмечается ежегодно 15 марта в целях пропаганды [Руководящих принципов защиты прав потребителей](http://www.potrebinforms.ru/zakonodatelstvo/mezhdunarodnoe_zakonodatel_stvo/), которые были утверждены Генеральной ассамблеей ООН.

В этом году Всемирный день защиты прав потребителей позволит, как и прежде, объединить усилия всех правозащитных потребительских организаций, чтобы привлечь внимание мировой общественности к той важной роли, которую играет защита прав потребителей в создании общества, ради безопасного и справедливого будущего, в котором должны жить потребители в двадцать первом веке. Ведь защита прав потребителей на сегодня является одной из эффективных мер направленных на борьбу с производством некачественных товаров и услуг,  влияющих на здоровье  людей и безопасность для окружающей среды.

 Потребителю следует знать, что оказание услуг связи осуществляется на основании письменного договора между пользователями и операторами услуг связи  Согласно ст. 55 Федерального закона №126-ФЗ от 07.07.2003 «О  связи»  в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

В случае неудовлетворения требований потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен в рамках гражданского судопроизводства, поскольку согласно  п. 1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», защита прав потребителей  осуществляется судом. За отказ  продавца или исполнителя услуг решить вопрос в досудебном порядке, суд налагает штраф, половина  которого перечисляется  потерпевшему потребителю.  При обращении в суд потребитель  может предъявить требования о возмещении морального вреда.

Обобщенная информация предлагается в виде памятки.

**Памятка потребителя при оказании услуг подвижной (сотовой) связи**

**Основные понятия.**

**услуги подвижной связи** - это услуги подвижной радиотелефонной связи, услуги подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования (далее - услуги подвижной связи).

**абонент** - физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;

**абонентская станция (абонентское устройство)** - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи;

**зона обслуживания сети подвижной связи** - совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи сети подвижной связи одного и того же оператора связи;

**тарифный план** - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами подвижной связи;

**роуминг** – это услуга, позволяющая пользоваться мобильным телефоном вне зоны обслуживания своего сотового оператора. В сетях GSM роуминг происходит автоматически, если у вас активирована эта услуга и оператор, в зоне обслуживания которого вы находитесь имеет роуминговое соглашение с вашим оператором. Если вы находитесь в зоне действия нескольких операторов, то мобильный телефон подключится к сети с самым высоким уровнем сигнала, либо можно вручную выбрать сеть из списка доступных.

**Какие существенные условия должны быть указаны в договоре об оказании услуг подвижной связи?**

Договор об оказании услуг подвижной связи заключается в письменной форме в двух экземплярах, подписывается сторонами и должен содержать следующие существенные условия:

* назначенный абоненту абонентский номер;
* оказываемые услуги подвижной связи;
* порядок, сроки и форма расчетов;
* система оплаты услуг подвижной связи.

Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату.

Оператор связи не вправе обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг подвижной связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется в договоре.

**Основные права и обязанности абонента.**

Абонент вправе:

* получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;
* требовать перерасчет абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной связи, в связи с непредоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;
* отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором;
* получать по письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

**Абонент обязан:**

* использовать для подключения к сети подвижной связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;
* в полном объеме и сроки, которые определены договором, вносить плату за полученные услуги подвижной связи;
* незамедлительно сообщать оператору связи об утере SIM-карты;
* в течение 60 дней сообщать оператору связи об изменениях персональных данных (фамилии, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения).

**Какие экстренные службы может вызвать абонент бесплатно?**

К экстренным службам относятся: служба пожарной охраны; служба реагирования в чрезвычайных ситуациях; служба полиции; служба скорой медицинской помощи; аварийная служба газовой сети; служба "Антитеррор".

 **Номера телефонов экстренных служб**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Экстренные службы** | **Мегафон** | **TELE2** | **Билайн** |  **НСС** | **МТС** |
| **служба "газа"** | 040 | 040 | 004 | 004 | 040 |
| **служба полиции** | 020 | 020 | 002 | 002 | 020 |
| **служба скорой медицинской помощи** | 030 | 030 | 003 | 003 | 030 |
| **служба реагирования в чрезвычайных ситуациях** | 112 | 112 | 112 | 112 | 112 |
| **служба пожарной охраны** | 010 | 010 | 001 | 001 | 010 |

Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи.

В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

**Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:**

* выдает информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети подвижной связи;
* выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг подвижной связи;
* осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи.

*Перечень бесплатных информационно-справочных услуг не может быть сокращен.*

Оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг.

**Основные обязанности операторов связи:**

* оказывать пользователям услуги подвижной связи в соответствии с законодательством РФ;
* предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов в местах работы с абонентами;
* предоставлять абонентам в своей сети подвижной связи соединения, осуществляемые для предоставления доступа к услугам своих информационно-справочных служб на тех же условиях, что и для предоставления доступа к услугам иных информационно-справочных служб;
* устранять в установленные сроки технические неисправности, препятствующие пользованию услугами подвижной связи;
* извещать абонентов через средства массовой информации о введении новых тарифов на услуги подвижной связи не менее чем за 10 дней до их введения.

Обратите внимание! Данная информация (например, об изменении тарифов) может быть доведена до сведения потребителя через зарегистрированный сайт оператора связи. Это будет являться надлежащим способом доведения до потребителя информации). При этом на сайте должен быть указан номер свидетельства о регистрации.

* возобновлять оказание услуг подвижной связи абоненту в течение 3 дней с даты получения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг подвижной связи (в случае приостановления оказания услуг подвижной связи).
* оператор связи обязан заключить договор, кроме случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг подвижной связи;
* операторы связи обязаны обеспечить соблюдение тайны связи.

**Основные права операторов связи:**

В случае нарушения потребителем требований, установленных законодательством РФ, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями договора об оказании услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, за исключением случаев, установленных настоящим законодательством РФ.

При этом сохраняется доступ к сети подвижной связи и возможность вызова абонентом экстренных (оперативных) служб.

В случае не устранения такого нарушения в течение 6 месяцев со дня получения абонентом от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

**Подача жалоб, предъявление претензий и их рассмотрение.**

Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг подвижной связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

Соблюдение претензионного порядка является обязательным.

**Порядок рассмотрения претензий:**

* Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг подвижной связи, отказа в их оказании или выставления счета;
* К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба;
* Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;
* О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме;
* При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.

Внимание! Оператор связи вправе оказывать абоненту те услуги связи, на оказание которых ему (оператору связи) выдана лицензия.