**«СТОП» Платным контент-услугам!**

Контент – это информационно значимое наполнение Интернета – тексты, графика мультимедиа. Существенными параметрами контента являются его объем, актуальность и релевантность (смысловое соответствие между информационным  запросом и полученным сообщением). Получение абонентом услуги контента происходит отправлением запроса (SMS сообщения) на короткий номер оператора.

Технически это происходит оказанием дополнительных голосовых и не голосовых услуг сотовых операторов, которые, как правило сотрудничают посредством заключения договоров  с сервис- и контент-провайдерами (федеральными и региональными).

Как правило при заключении договора с оператором мобильной связи мы не обращаем внимания, что в договоре содержится пункт о возможности подключения дополнительных платных услуг  самостоятельно через короткие сервисные номера оператора связи. Чтобы подключить дополнительную услугу необязательно идти к оператору связи с письменным соглашением, можно отправить USSD-запрос или SMS-сообщение. И это не противоречит действующему законодательству, в том числе Правилам оказания услуг подвижной связи.

Рекомендуем потребителям быть внимательными при пользовании короткими номерами. Каковы самые типичные ситуации?

Очень часто с экранов телевизоров вам предлагается позвонить по короткому номеру или послать SMS, чтобы получить на ваш мобильный телефон музыку или картинку. А внизу обычно мелкими буквами написана цена, а также фраза, например: «подробности на www.\*.ru». То есть, сразу имеет место нарушение — отсутствует возможность бесплатного доступа к информации. Человек вынужден покупать «кота в мешке».

В большинстве случаев вы не сможете ни заранее прослушать мелодию, ни просмотреть картинку. То есть, у вас нет возможности ознакомиться с товаром. Если же вам не понравится итоговый вид товара, у Вас возникнут проблемы с возвратом денег.

К тому же, сам акт передачи потребителю так называемой копии фонограммы также сомнителен. Маловероятно, что при копировании и изменении авторских копий соблюдался закон о защите авторских прав. Также  есть сомнения, что авторам исходных композиций были выплачены какие-нибудь гонорары. То есть налицо незаконное копирование и тиражирование. Более того, в целях наживы незаконно используется разрекламированный товарный знак, которым являются имена исполнителей. Однако, предоставление тех же самых услуг, но без требования за это денег, является полностью законным предприятием.

**Прежде чем набрать короткий номер на сотовом телефоне, узнайте его назначение у оператора связи – на официальном сайте или в местах обслуживания абонентов.**

**Уловки рекламы – на что обращать внимание**

Что касается  викторин по мобильным телефонам, то всё обычно начинается со слов «отправьте SMS на короткий номер с правильным ответом, и каждый 1000-й правильно ответивший получит 5000 рублей». Тут всё законно. Однако вы должны знать, что даже правильный ответ не гарантирует выигрыша, вы должны стать 1000-м. То есть выигрыш 1000-ого правильно ответившего формируется за счет средств 999 человек. Будьте внимательны! Принимайте взвешенные решения!

Кроме того, мы советуем не вводить номер своего мобильного телефона на сомнительных сайтах. Зачастую после таких действий со счета начинают списываться деньги за различные платные услуги, которые абонент не заказывал.

Еще одни момент, на который стоит обратить внимание: сознательно подключая какую-либо бесплатную услугу у своего оператора связи, изучите информацию о данной услуге (это можно сделать на сайте оператора или по телефону «горячей» линии для абонентов): как правило, «бесплатность» временна, и через некоторое время за нее придется платить.

***Если вы заметили, что со счета вашего мобильного телефона списывается больше денежных средств, чем нужно, незамедлительно обратитесь к своему оператору связи!***

Каждый оператор имеет номер «горячей» телефонной линии, где круглосуточно можно узнать информацию обо всех подключенных услугах и, при необходимости, отключить их.

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. N 1342, которым утверждены «Правила оказания услуг телефонной связи», абонент вправе:

- получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах телефонной связи;

- требовать перерасчет абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, в связи с непредоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;

- отказаться от оплаты услуг телефонной 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.

***Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату, и не вправе обусловливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.***

**Порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий**

Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи.

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

Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг подвижной связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании или выставления счета.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения 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 превышающий 30 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее абоненту.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

В случае признания оператором связи требований абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг подвижной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг подвижной связи, обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

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