Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ

ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

ИНФОРМАЦИЯ

ЧЕГО СТОИТ РАСКРЫТИЕ «ТАЙНЫ»

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в связи со случаями появления текстов сообщений абонентов услуг подвижной связи в открытом доступе информирует потребителей о нижеследующем.

Правовую основу отношений между исполнителем (оператором связи) и потребителями (абонентом) услуг подвижной связи составляют положения Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C417A45494875E80BAF495345146E788A66F5135CFE060BF9F760D4D6S7O7H) от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» в соответствующей взаимосвязи с [Законом](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4D7B44484F75E80BAF495345146E788A66F5135CFE060BF9F760D4D6S7O7H) Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») и [Правилами](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8E4F7844454D75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD180BF5E236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 №328 (далее - Правила), которыми также регламентируется порядок и основания приостановления оказания услуг связи, расторжения договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, ответственность сторон.

Применительно к рассматриваемой ситуации [п. 4](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8E4F7844454D75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD1809F9E236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Правил императивно обязал оператора связи обеспечить соблюдение прав абонентов на тайну телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи (за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами). Ответственность оператора связи за нарушение данного требования возникает в силу соответствующих положений [п. 56](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8E4F7844454D75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD190CFFE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Правил и договора об оказании услуг подвижной связи.

В частности, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств в соответствии с договором оператор связи несет имущественную ответственность, в том числе возмещает по требованию абонента причиненные убытки, а также моральный вред.

Правовым основанием для предъявления требований о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, являются положения [ст. ст. 13](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4D7B44484F75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD1B0DFCE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) - [15](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4D7B44484F75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD190BF9E236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Закона РФ "О защите прав потребителей" и [ст. ст. 1095](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4E7149434875E80BAF495345146E789866AD1F5DFF1F0FFDE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) - [1098](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4E7149434875E80BAF495345146E789866AD1F5DFF1F0EFFE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Гражданского кодекса Российской Федерации.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины на основании [ст. 15](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4D7B44484F75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD190BF9E236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Закона РФ «О защите прав потребителей», [ст. ст. 1099](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4E7149434875E80BAF495345146E789866AD1F5DFF1F0EFAE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) - [1101](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4E7149434875E80BAF495345146E789866AD1F5DFF1F0DFAE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Гражданского кодекса Российской Федерации. Размер компенсации морального вреда определяется судом, вне зависимости от размера возмещенного имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Жалобы и претензии абонента подлежат обязательному направлению в адрес оператора связи для разрешения в досудебном порядке ([п. п. 49](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8E4F7844454D75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD190DFCE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) - [55](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8E4F7844454D75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD190DFBE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Правил).

В частности, претензии в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи. При подаче претензии необходимо приложить копию 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.

Направленная в адрес оператора связи претензия рассматривается в срок, не превышающий 60 дней с даты ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии сообщается в письменной форме предъявившему ее абоненту. В случае признания оператором связи требований абонента 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.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах ([п. 4 ч. 2 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C417B47444E75E80BAF495345146E789866AD1F5FF51900A8B82681D977B4A9B94E1FA1FB50S9O5H) Налогового кодекса Российской Федерации).

В случае обращения потребителя в суд Роспотребнадзор или его территориальный орган (по месту рассмотрения иска) могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле (в том числе потребителя), для дачи заключения по делу в целях защиты его прав на основании [п. 3 ст. 40](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C4D7B44484F75E80BAF495345146E789866AD1F5DFD1C0FF8E236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Закона РФ «О защите прав потребителей» и [ст. 47](consultantplus://offline/ref=66E694C98E50C6D9C1F8DD8E297143EA8C417A42494375E80BAF495345146E789866AD1F5DFD1A09FAE236859023BAB6BA5501A6E55094F9S7O5H) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.