**«Потребитель должен знать!»**

**Услуги связи.**

**Урок 3. Ненадлежащее качество услуг телерадиовещания.**

**Термины и определения:**

**абонентская линия** - линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телерадиовещания (далее - сеть связи телерадиовещания) через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием;

**вещатель** - пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор и который составляет телепрограммы и (или) радиопрограммы для их приема неопределенным кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной и неизменной форме третьим лицом.

**ВНИМАНИЕ!**

 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств в соответствии с договором абонент или вещатель вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телерадиовещания;

в) возмещения понесенных абонентом или вещателем расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи для целей телерадиовещания своими силами или третьими лицами (п. 59 Правил). Аналогичная по своему правовому смыслу норма предусмотрена и статьей 29 Закона РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Вместе с тем, как предусмотрено ст. 55 Закона о связи абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решение и действие (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи. Рассмотрение жалоб пользователей услугами связи осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

 Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа.

В случае не разрешения конфликтной ситуации с исполнителем в добровольном порядке, потребитель **имеет право защищать свои интересы в судебном порядке.**

Право гражданина обратиться в суд за защитой своего нарушенного или оспариваемого права закреплено в ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В соответствии с п.2 ст. 17 Закона потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора. В соответствии с п.3 ст.17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

 Для получения консультационной и информационной помощи по вопросам нарушения прав потребителей при оказании услугсвязи можно обращаться в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Саратовской области (г. Саратов, ул. Вольская, д. 7, т. 22-87-33, 22-85-42, 22-85-90)

Отдел защиты прав потребителей