

Решение
Именем Российской Федерации

25 июня 2024 г.

г. Магас

Магасский районный суд Республики Ингушетия в составе: председательствующего судьи Батхиева М.К.,
при секретаре Гордановой М.М.,
с участием представителя ответчика Дудаевой П.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению Управления Роспотребнадзора по Республике Ингушетия к Публичному Акционерному обществу «Вымпел-Коммуникации» о возложении обязанности по прекращению противоправных действий,

установил:

Управление Роспотребнадзора по РИ просит признать действия юридического лица ПАО "ВЫМПЕЛКОМ", выразившиеся в оказание некачественных телематических услуг связи (Интернет) противоправными, обязать юридическое лицо ПАО "ВЫМПЕЛКОМ", обеспечить соответствие услуг связи, оказываемых населению Республике Ингушетия, обязательным нормам законодательства, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям, не допускать необоснованное ограничение в получении потребителями услуг связи, в том числе мобильного интернета 3G и 4G, обеспечить автоматический возврат потребителям средств, уплаченных авансом за пользование телематическими услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими телематическими услугами связи не по вине абонента и (или) пользователя, с уведомлением потребителей о перерасчете, обязать юридическое лицо ПАО "ВЫМПЕЛКОМ", довести до сведения потребителей решение суда по настоящему гражданскому делу в десятидневный срок со дня вступления решения в законную силу путем размещения вышеуказанной информации в средствах массовой информации.

Представитель истца надлежащим образом извещенный о месте и времени рассмотрения дела не явился, о причинах неявки не сообщили.

Представителя ответчика просила в иске отказать.

Заслушав объяснения стороны, исследовав письменные материалы дела, установлено следующее.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 06.04.2004 г. № 154 «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав и потребителей и благополучия человека», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

Согласно ч. 1 ст. 46 Закона о связи оператор связи обязан оказывать пользователям услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, содержание которой следует рассматривать в контексте с положениями п. 3 ст. 123 Конституции РФ и ст. 12 ГПК РФ, закрепляющих принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Обязательства в силу ст. 309 ГПК РФ должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Подпунктом 1 п.1 ст.8 ГК РФ предусмотрено, что гражданские права и обязанности возникают из оснований, предусмотренных законом и иными правовыми актами, а также из действий граждан и юридических лиц, которые хотя и не предусмотрены законом или такими

актами, но в силу общих начал и смысла гражданского законодательства порождают гражданские права и обязанности.

В соответствии с этим гражданские права и обязанности возникают из договоров и иных сделок, предусмотренных законом, а также из договоров и иных сделок, хотя и не предусмотренных законом, но не противоречащих ему.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 06.04.2004 № 154 «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», подпунктом 8.40 Положения об Управлении Роспотребнадзора по РИ, утвержденного Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10.07.2012 г. № 737 Управление Роспотребнадзора по Республике Ингушетия является территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (полномоченного федерального органа исполнительной власти) осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Как следует из материалов дела в Управление Роспотребнадзора по РИ поступили обращения-жалобы на систематическое ограничение в ночное время операторами мобильной связи, осуществляющими свою деятельность на территории Республики Ингушетия, мобильного интернета 3G и 4G без предварительного предупреждения о возможном введении полного и (или) частичного ограничения связи интернета, а также без проведения перерасчета абонентской платы за неоказанные услуги по предоставлению интернета.

Отношения между абонентом или пользователем, с одной стороны, и оператором связи, оказывающим телематические услуги связи (далее - оператор связи), с другой стороны, при оказании телематических услуг связи регулируются Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 № 2607 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи".

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее по тексту) Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом в следующих случаях: а) нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии; б) нарушение предусмотренных договором сроков оказания телематических услуг связи; в) неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором; г) некачественное оказание телематических услуг связи; д) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте - гражданине, ставших известными оператору связи ввиду исполнения договора.

При нарушении оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи абонент по своему выбору вправе: назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана телематическая услуга связи; б) поручить оказание телематических услуг связи третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов; в) потребовать уменьшения стоимости телематических услуг связи; г) расторгнуть договор.

В случаях неоказания услуг или оказания некачественных услуг телематической связи абонент вправе требовать: а) безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи; б) соответствующего уменьшения стоимости оказания телематических услуг связи; в) возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи.

В соответствии с пунктом 8 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 № 2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи» (далее по тексту Правила) Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования

телематическими услугами связи 24 часа в сутки, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании услуг связи.

Оператор связи не вправе требовать плату за оказание телематических услуг связи за тот период, в течение которого оказание телематических услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оператор связи обязан вести лицевые счета абонентов, на которых отражаются поступление средств оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты телематических услуг связи, оказанных в соответствии с договором об оказании услуг связи.

В соответствии с п.49 Правил основанием для выставления счета абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

Согласно п. 51 Правил оказания телематических услуг связи, Абонент и (или) пользователь имеют право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа, в том числе с использованием карты оплаты.

В соответствии с пунктом 55 Правил по обращению абонента оператор связи производит детализацию счета, то есть предоставляет дополнительную информацию об оказанных телематических услугах связи.

В соответствии с пунктом 56 Правил оказания телематических услуг связи, Абонент и (или) пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных авансом за пользование телематическими услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими телематическими услугами связи не по вине этих абонента и (или) пользователя.

Претензии по вопросам, связанным с несвоевременным исполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев, подлежит регистрации в день получения ее оператором связи, рассматривается в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии (п.п. 71 и 72 Правил).

В ходе рассмотрения дела установлено, что в ходе рассмотрения данных обращений, по информации, предоставленной операторами связи установлено, что на распространение радиоволн могут оказывать влияния естественные условия и факторы, локальные особенности рельефа и застройки, метеорологические условия и иные причины, в том числе помехи, затрудняющие прием сигнала, связанные с местом и условиями расположения абонентского оборудования вблизи зданий, в туннелях, в подвалах, помещениях подвального типа и других подземных сооружениях, радиопомехи, загруженность каналов связи в конкретный момент времени, программное обеспечение, установленное на оборудовании абонента, иные характеристики абонентского устройства.

По информации предоставленной операторами связи, в соответствии с ч.1 ст.64 Закона «О связи», операторы обязаны обеспечить реализацию установленных федеральным органом исполнительной власти в области связи по согласованию уполномоченными государственными органами, осуществляющими оперативную розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, требований к сетям и средствам связи для проведения этими органами в случаях, установленных федеральными законами, мероприятий в целях реализации возложенных на них задач, а также принимать меры по недопущению раскрытия организационных и тактических приемов проведения указанных мероприятий.

В то же время, ежедневное ограничение в ночное время операторами мобильной связи доступа Интернет - соединения со ссылками, на необходимость обеспечения реализации установленных федеральным органом исполнительной власти в области связи по согласованию с уполномоченными государственными органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, требований к сетям и средствам связи для проведения этими органами в случаях установленных федеральными законами, мероприятий в целях реализации возложенных на них задач, вызывает справедливые сомнения в достоверности таких аргументов, поскольку отключения подачи услуг связи по таким основаниям должно быть соответствующим образом оформлено документально, т.е. требует определенных временных затрат.

В соответствии с ч.1 ст.49 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации", Управлением Роспотребнадзора по РИ, в рамках своих полномочий, в отношении операторов связи ПАО «Вымпелком» (Билайн), ПАО «Мобильные Теле Системы» (МТС), Кавказскому филиалу ПАО «МЕГАФОН», направлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований ст. 779 ГК РФ, ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 44, ст. 46 ФЗ от 07.07.2003г. № 126-ФЗ «О связи», п. 8 Постановления Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 № 2607 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи", которая носит профилактический характер, не сопровождается какими-либо мерами административного принуждения и рассчитана на законопослушных предпринимателей.

Как видно из искового заявления, несмотря на проведенную Управлением профилактическую работу, нарушения не устранены, обращения по факту оказания некачественных телематических услуг связи (Интернет), продолжают поступать в Управление.

15.02.2023 состоялось заседание Консультативного Совета при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека повесткой, которого было рассмотрение ситуации по обращениям граждан на некачественное оказание интернет-услуг операторами мобильной связи, осуществляющими деятельность на территории Республики Ингушетия.

Таким образом, требования Управления Роспотребнадзора по РИ к ПАО "ВЫМПЕЛКОМ" о возложении обязанности по прекращению противоправных действий подлежат удовлетворению.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», орган государственного надзора вправе предъявлять иски в суды о признании действий продавца противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

При удовлетворении такого иска суд обязывает нарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителя решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

В пункте 53 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 г № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснил, что в случае удовлетворения исков о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий суд, исходя из статьи 46 Закона о защите прав потребителей, в резолютивной части решения обязывает ответчика через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда.

При этом в случае нарушения, затрагивающего интересы неопределенного круга потребителей, суд вправе направить копию вступившего в законную силу решения суда для опубликования в официальном печатном издании - государственном или муниципальном.

В связи с чем требования истца об обязать юридическое лицо Публичного акционерного общества "ВЫМПЕЛКОМ", довести до сведения потребителей решение суда по настоящему

гражданскому делу в десятидневный срок со дня вступления решения в законную силу путем размещения вышеуказанной информации в средствах массовой информации подлежит удовлетворению.

Исковое заявление подлежит удовлетворению в полном объеме.
Руководствуясь ст. 194-199 ГПК РФ,

решил:

Исковое заявление Управления Роспотребнадзора по Республике Ингушетия к Публичному Акционерному обществу «Вымпел-Коммуникации» о возложении обязанности по прекращению противоправных действий, удовлетворить в полном объеме.

Признать действия юридического лица Публичного акционерного общества «ВЫМПЕЛКОМ», выразившиеся в оказание некачественных телематических услуг связи Интернет, противоправными.

Обязать юридическое лицо Публичного акционерного общества «ВЫМПЕЛКОМ» обеспечить соответствие услуг связи, оказываемых населению Республике Ингушетия, обязательным нормам законодательства, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям.

Обязать юридическое лицо Публичного акционерного общества «ВЫМПЕЛКОМ» не допускать необоснованное ограничение в получении потребителями услуг связи, в том числе мобильного интернета 3G и 4G.

Обязать юридическое лицо Публичного акционерного общества «ВЫМПЕЛКОМ» обеспечить автоматический возврат потребителям средств, уплаченных авансом за пользование телематическими услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими телематическими услугами связи не по вине этих абонента и (или) пользователя, с уведомлением потребителей о перерасчете.

Обязать юридическое лицо Публичного акционерного общества «ВЫМПЕЛКОМ» довести до сведения потребителей решение суда по настоящему гражданскому делу в десятидневный срок со дня вступления решения в законную силу путем размещения вышеуказанной информации в средствах массовой информации.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Верховный Суд Республики Ингушетия в течение месяца со дня принятия в окончательной форме.

Председательствующий
Копия верна: Судья



Батхиев М.К.

Батхиев М.К.