Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 26 сентября 1997 г. № 1235

ПРАВИЛА

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

Москва – 1997

gost.e-ecolog.ru

УДК 621.395(083.9)
Правила оказания услуг телефонной связи/Госкомсвязи России. – М.: ЦНТИ "Информсвязь", 1997. – 96 с.

Правила разработаны Государственным комитетом Российской Федерации по связи и информатизации в соответствии с законодательством Российской Федерации, согласованы с Государственным антимонопольным комитетом Российской Федерации, Минюстом России, Минэкономики России, Федеральной службой по регулированию естественных монополий в области связи (ФСЕМС России) и прошли экспертное рассмотрение в Институте сравнительного законодательства и правоведения при Правительстве Российской Федерации.

Правила оказания услуг телефонной связи разработаны под общей редакцией Н.С.Мардера авторским коллективом в составе: А.Ю.Рокотян, Т.А.Моисеева, Л.С.Маклаков, О.В.Стаханова.

Авторы выражают искреннюю благодарность Н.Е.Фонаревой, В.П.Зайцевой, Н.Н.Серединой, Г.Ю.Елизаровой, Д.В.Старикову, В.Я.Иржовой, Г.М.Жигульской за полезные предложения и помощь при подготовке Правил, а также специалистам АО МГТС, АО ММТ, АО "Ростелеком", АО ММТ СПб., АО ПТС СПб. и других организаций, предоставляющих услуги телефонной связи в Российской Федерации.

Настоящий сборник ориентирован на пользователей услуг телефонной связи. В его состав включены Правила оказания услуг телефонной связи, Приказ Госкомсвязи России от 28 октября 1997 г. № 68 о введении их в действие, а также для удобства как работников, взаимодействующих с пользователями, так и самих пользователей; Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 г.

Подписано в печать		Формат 60×84/16	Печать офсетная
Усл.печ.л.	Усл.-кр.отт.	Уч.-изд.л.	Тираж 2500экз.
Зак. № 75			Цена договорная

Адрес ЦНТИ "Информсвязь" и типографии:
105275, Москва, ул. Уткина, д.44. Тел. 273-30-60

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 сентября 1997 г. № 1235

г.Москва

Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст.766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг телефонной связи и ввести их в действие с 1 января 1998 г.

2. Признать утратившими силу с 1 января 1998 г.:

постановление Совета Министров – Правительства Российской Федерации от 22 сентября 1993 г. № 934 "Об утверждении Правил предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи" (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 40, ст.3752);

постановление Правительства Российской Федерации от 24 мая 1994 г. № 547 "Об утверждении Правил предоставления услуг местными телефонными сетями" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 7, ст.761).

Председатель Правительства
Российской Федерации **В.Черномырдин**

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО СВЯЗИ И ИНФОРМАТИЗАЦИИ
(Госкомсвязи России)

ПРИКАЗ

28.10.97 г. Москва **№ 68**

О введении в действие Правил оказания услуг телефонной связи

Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1997 года № 1235:

1. Утверждены и введены в действие с 1 января 1998 года Правила оказания услуг телефонной связи;

2. Признаны утратившими силу с 1 января 1998 года Постановление Совета Министров – Правительства Российской Федерации от 22 сентября 1993 года № 934 "Об утверждении Правил предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи" и постановление Правительства Российской Федерации от 24 мая 1994 года № 547 "Об утверждении Правил предоставления услуг местными телефонными сетями".

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям организаций:

1.1. Принять постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1997 года № 1235 к исполнению.

1.2. Считать Правила оказания услуг телефонной связи основным документом, определяющим порядок предоставления гражданам услуг телефонной связи.

1.3. Организовать изучение и проверку знаний Правил всеми категориями сотрудников организаций связи, связанными по роду своей деятельности с вопросами оказания услуг телефонной связи, в объемах, необходимых для выполнения возложенных на них функций.

1.4. Обеспечить через средства массовой информации, в местах оказания услуг телефонной связи и в местах работы с пользователями информирование граждан и абонентов о необходимости заключать с оператором связи письменный договор об оказании услуг телефонной связи, о порядке заключения этих договоров, о порядке предоставления и оплаты местного, междугородного или международного телефонного соединения, о порядке претензионной работы с заявлениями граждан.

1.5. Оформлять начиная с 1 января 1998 года вновь подаваемые заявления граждан на заключение договоров об оказании услуг телефонной связи на типовых формах приложения № 1 к Правилам оказания услуг телефонной связи.

1.6. Заключать начиная с 1 января 1998 года с гражданами договора об оказании услуг телефонной связи на типовых формах приложения № 2 к Правилам оказания услуг телефонной связи.

1.7. Переоформить в соответствии с настоящими Правилами в течение 1998 года договора на предоставление услуг телефонной связи, заключенные с абонентами – физическими лицами до 1 января 1998 года, и заключить договора об оказании услуг телефонной связи с абонентами, не оформившими взаимоотношения с оператором связи посредством письменного договора. При этом необходимо исключить случаи принуждения абонентов к переоформлению и заключению договоров.

В целях проведения кампании по переоформлению ранее заключенных договоров:

провести необходимую разъяснительную работу с абонентами через средства массовой информации и в местах оказания услуг о цели и сроках проведения данного мероприятия;

направить абонентам извещения о необходимости заключения и переоформления договоров;

установить удобный для граждан график работы структурных подразделений, которые будут выполнять работу по переоформлению договоров;

создать при необходимости дополнительные рабочие места на срок проведения массовых переоформлений договоров.

1.8. Определить до 1 января 1998 года перечень должностных лиц организаций электросвязи, имеющих право подписи договора об оказании услуг телефонной связи и технической справки о возможности заключения договора об оказании услуг телефонной связи, выдаваемой заявителю.

1.9. Обеспечить все рабочие места по оказанию услуг телефонной связи необходимым количеством экземпляров Правил, бланками типовых договоров об оказании услуг телефонной связи и заявлений о заключении договора об оказании услуг телефонной связи.

1.10. Не применять ведомственные, региональные и иные нормативные акты в части, регулирующей взаимоотношения с гражданами при оказании услуг телефонной связи, если они противоречат настоящим Правилам.

1.11. Обеспечить организацию хранения всей документации, связанной с предоставлением междугородных, международных и местных телефонных соединений, в течение 8 месяцев с момента оказания этих услуг и всей документации, связанной с заключением договора об оказании услуг телефонной связи и оказанием услуги по предоставлению доступа к телефонной – в течение срока действия договора об оказании услуг телефонной связи.

1.12. Переработать прейскуранты на услуги телефонной связи (местной, междугородной и международной) в соответствии с перечнями основных и дополнительных услуг (платных и бесплатных) и в срок не позднее 20 декабря 1997 года известить пользователей услугами телефонной связи об их введении с 1 января 1998 года.

1.13. Разместить в местах оказания услуг местной, междугородной, международной телефонной связи, в том числе с использованием таксофонов, информацию для пользователей услуг в соответствии с п. п. 67 и 69 Правил.

1.14. Установить режим работы структурных подразделений, непосредственно взаимодействующих с пользователями услуг телефонной связи в соответствии с п.11 Правил.

1.15. Установить контроль за выполнением Правил.

2. Установить и довести в срок до 1 января 1998 года до пользователей услуг телефонной связи:

2.1. Единицу тарификации местного телефонного соединения – операторам связи, имеющим лицензии на предоставление услуг местной телефонной связи и применяющим повременный учет стоимости местных телефонных соединений;

Единицу тарификации междугородного телефонного соединения – операторам связи, имеющим лицензии на предоставление услуг междугородной, внутризоновой, междугородной телефонной связи на основании договора с АО "Ростелеком":

Единицу тарификации международного телефонного соединения – АО "Ростелеком" на сети связи общего пользования; операторам связи выделенных сетей, имеющим лицензии на предоставление услуг международной телефонной связи.

2.2. Минимальную оплачиваемую продолжительность междугородного телефонного соединения – операторам связи, имеющим лицензии на предоставление услуг междугородной, внутризоновой, междугородной телефонной связи на основании договора с АО "Ростелеком";

Минимальную оплачиваемую продолжительность международного телефонного соединения – АО "Ростелеком" на сети связи общего пользования; операторам связи выделенных сетей, имеющим лицензии на предоставление услуг международной телефонной связи.

3. УЭС (Рокотян) в срок до 1 марта 1998 года:

3.1. Разработать и представить мне на утверждение Положения, определяющие порядок внеочередного заключения договора об оказании услуг телефонной связи в случаях служебной необходимости, порядок учета полученных льгот по оплате услуг телефонной связи и предоставлению доступа к телефонной сети в соответствии с п.79 настоящих Правил, порядок учета абонентских устройств, установленных на местной телефонной сети.

3.2. Откорректировать совместно с УЭП форму строгой отчетности МТФ-4 и согласовать ее с Минфином России.

3.3. Разработать совместно с УЭП образцы типовых платежных документов, выставляемых пользователю за оказанные услуги телефонной связи.

4. УЭС (Рокотян) , УМПЧС (Киваков) , УБ (Оранжереев) в срок до 1 апреля 1998 года разработать и согласовать с соответствующими органами Порядок приоритетного пользования услугами телефонной связи, приостановки деятельности сетей и средств связи, временного отключения абонентских устройств в случаях чрезвычайных ситуаций.

5. УЭС (Рокотян), УБ (Оранжереев) в срок до 1 июля 1998 года откорректировать "Инструкцию по составлению и изданию списка абонентов телефонных сетей связи Министерства связи СССР" в соответствии с положениями Правил и Закона Российской Федерации "Об информации, информатизации и защите информации".

6. УЭС (Рокотян), ЛОНИИС (Голубев) в срок до 1 июля 1998 года откорректировать "Основные положения организации экстренных, справочно-информационных и заказных служб на ГТС". "Инструкцию о порядке устранения повреждений и учета заявлений, поступающих в бюро ремонта (ЦБР) на местных телефонных сетях" и "Инструкцию по учету и порядку прохождения заявок на услуги связи на городских телефонных сетях" с учетом Правил.

7. УЭС (Рокотян), УЭП (Тимошенко) в срок до 15 ноября 1997 гола подготовить и направить в ФСЕМС России предложения о внесении изменений в нормативные акты, регулирующие вопросы ценообразования и тарифной политики по услугам телефонной связи в соответствии с Правилами.

8. УКУЗ (Белова) обеспечить введение изучения Правил в учебных заведениях, готовящих специалистов электрической связи.

9. УД (Отрашкевич) совместно с УЭС в срок до 1 июля 1998 года переработать "Инструкцию о порядке рассмотрения

и учета предложений, заявлений и жалоб граждан и составления отчетности по ним в системе Министерства связи СССР" в соответствии с Правилами.

10. ГП ЦНТИ "Информсвязь" (Грибанов, по согласованию) обеспечить издание и рассылку Правил оказания услуг телефонной связи, бланков заявлений о заключении договора об оказании услуг телефонной связи и договоров об оказании услуг телефонной связи по заявкам организаций связи.

11. Принять к сведению, что Правила оказания услуг телефонной связи опубликованы в "Российской газете" от 15 октября 1997 года № 200.

12. НТУОТ (Мишенков) предусмотреть финансирование работ по п. 6 настоящего приказа.

13. Контроль за выполнением приказа возложить на Первого заместителя Председателя Госкомсвязи России Н.С.Мардера.

Председатель Комитета А.Е.Крупнов

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 26 сентября 1997 г. № 1235

ПРАВИЛА
оказания услуг телефонной связи

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила оказания услуг телефонной связи разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Федеральным законом "О связи" и регулируют отношения между абонентом (клиентом) и оператором связи по оказанию услуг телефонной связи на территории Российской Федерации, содержат положения, обязательные для сторон при заключении и исполнении договора об оказании услуг телефонной связи.

Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг телефонной связи сетями связи общего пользования, ведомственными сетями связи, имеющими выход на сети связи общего пользования, и выделенными сетями связи непроизводственного назначения.

2. Действие настоящих Правил не распространяется на оказание услуг телефонной связи сетями подвижной радиотелефонной связи, выделенными сетями связи для нужд управления, обороны, безопасности и охраны правопорядка, созданными в соответствии с Федеральным законом "О связи" и иными нормативными правовыми актами, а также сетями связи внутрипроизводственного и технологического назначения, не имеющими выхода на телефонную сеть общего пользования.

3. Для целей настоящих Правил применяются следующие основные термины:

абонентская система оплаты услуг телефонной связи – система оплаты услуг, при которой сумма платежей абонента за определенный (расчетный) период времени (месяц,

декаду и др.) является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг;

абонент – гражданин, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи с выделением абонентского номера;

абонентский номер – выделяемый абоненту при заключении договора об оказании услуг телефонной связи номер, по которому идентифицируется подключенное к телефонной сети абонентское устройство при соединении с ним других абонентских устройств;

абонентское устройство (оконечное оборудование) – подключаемое к абонентским линиям техническое средство формирования сигналов электросвязи для передачи или приема по каналам связи заданной пользователем информации (телефонный аппарат, факс, автоответчик, модем и др.);

автоматическая система обслуживания – способ телефонного соединения без помощи телефониста. Пользователь самостоятельно набирает номер, необходимый для соединения с вызываемым абонентским устройством;

единица тарификации разговора – оплачиваемая единица продолжительности телефонного разговора (соединения), которая зависит от системы тарификации, выбранной оператором связи (отсчет по целым минутам или по периодическим импульсам);

заказ на соединение (заказ) – требование пользователя установить телефонное соединение;

заказная система обслуживания – установление телефонного соединения с помощью телефониста;

зона действия оператора связи – территория, на которой оператор связи уполномочен оказывать услуги связи в соответствии с лицензией;

зона действия телефонной станции – территория, на которой размещены кабельные (воздушные) линии магистральной, распределительной сети и средства радиодоступа, включенные в данную телефонную станцию или подстанцию, и которая может быть телефонизирована с помощью этого оборудования;

клиент – гражданин, с которым оператор связи заключил договор об оказании услуг телефонной связи на переговорном

пункте, в пунктах коллективного пользования и посредством таксофонов;

крупная авария – повреждение телефонного кабеля или станционного оборудования емкостью 100 и более линий;

междугородная телефонная связь – телефонное соединение между пользователями, находящимися на территории разных субъектов Российской Федерации или разных административных районов одного субъекта Российской Федерации (кроме районов в составе города);

международная телефонная связь – телефонное соединение между пользователем, находящимся на территории Российской Федерации, и пользователем, находящимся на территории другого государства;

местная телефонная связь – телефонное соединение между пользователями, находящимися в пределах одного населенного пункта или административного района;

оператор связи – организация независимо от формы собственности или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензии на предоставление услуг телефонной связи, выданные федеральным органом исполнительной власти в области связи, и оказывающие эти услуги на основании договоров об оказании услуг телефонной связи;

повременная система оплаты услуг телефонной связи – система оплаты, при которой сумма платежей абонента (клиента) за определенный (расчетный) период времени зависит от времени, в течение которого использовались линии и сооружения телефонной сети для передачи информации и получения других услуг телефонной связи;

пользователь – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий услуги телефонной связи как на основании договора об оказании услуг телефонной связи (абонент, клиент), так и при отсутствии такого договора;

служба отсутствующих абонентов – автоматическое оповещение вызывающего лица или абонентского устройства с помощью сигнала о том, что по инициативе вызываемого абонента его абонентское устройство не доступно для вызова;

спаренная схема включения абонентских устройств – способ включения 2 абонентских устройств в единую

абонентскую линию, при котором соединение возможно только поочередно для каждого из них;

стационарные средства радиодоступа – средства связи, позволяющие обеспечить подключение абонента к телефонной станции с помощью радиосвязи;

телефонная связь – вид электросвязи, предназначенный для обмена информацией преимущественно путем разговора с использованием телефонных аппаратов;

телефонная сеть – комплекс технических сооружений и оборудования, предназначенный для оказания услуг телефонной связи;

телефонное соединение – установление связи между двумя абонентскими устройствами, обеспечивающей возможность обмена информацией;

телефонная станция – часть телефонной сети, состоящая из оборудования, средств управления и сигнализации, благодаря которым обеспечивается телефонное соединение;

телефонизированное помещение – помещение, в котором установлено подключенное абонентское устройство в соответствии с договором об оказании услуг телефонной связи;

техническая возможность для заключения договора об оказании услуг телефонной связи – наличие свободных номеров на телефонной станции, абонентских линий и емкости систем радиодоступа с учетом технологических норм, устанавливаемых федеральным органом исполнительной власти в области связи;

электрическая связь (электросвязь) – всякая передача или прием знаков, сигналов, письменного текста, изображений, звуков по проводной, радио-, оптической и другим электромагнитным системам.

4. Услуги телефонной связи оказываются на основании договора об оказании услуг телефонной связи, заключаемого между оператором связи и абонентом (клиентом).

Права и обязанности сторон по договору могут передаваться другим лицам только в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

5. Услуги телефонной связи оказываются с обеспечением для всех пользователей одинаковых условий обслуживания

и оплаты с учетом льгот и преимуществ, предусмотренных законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Абсолютным приоритетом пользуются сообщения, касающиеся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, в космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщения о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

6. Во время стихийных бедствий, карантинов и других чрезвычайных ситуаций федеральный орган исполнительной власти в области связи имеет право приоритетного использования услуг телефонной связи, приостановки деятельности любых сетей и средств связи независимо от ведомственной принадлежности и формы собственности, временного отключения телефонных аппаратов и других абонентских устройств.

7. Взаимоотношения операторов связи с пользователями услуг телефонной связи, возникающие при оказании услуг на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке, а в республиках, входящих в состав Российской Федерации, – также и на государственных языках этих республик.

Разговор пользователей может происходить на любом языке.

8. Операторы связи обязаны соблюдать тайну передаваемых по сетям электросвязи телефонных переговоров и иных сообщений, а также всех сведений, к ним относящихся.

Прослушивание телефонных переговоров, ознакомление с сообщениями электросвязи, получение сведений о них, а также иные ограничения тайны связи допускаются только на основании судебного решения.

9. Пользователь вправе использовать предоставленное ему телефонное соединение для передачи информации техническими способами, допускаемыми нормативными правовыми актами.

Для пользования телефонной связью, получения справочно-информационных и других услуг к телефонной сети подключаются следующие абонентские устройства: телефон-

ные аппараты, оконечные абонентские устройства передачи данных и телематических служб (телефакс, телетекс, видеотекс и др.), средства радиотелефонной связи, автоответчики, устройства сигнализации.

Не допускается подключение к телефонной сети абонентских устройств, не имеющих сертификата соответствия, выданного федеральным органом исполнительной власти в области связи в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Абонентские устройства приобретаются абонентами за свой счет и являются их собственностью.

10. Операторы связи обязаны устанавливать таксофоны на улицах, площадях, на речных, морских и железнодорожных вокзалах, в аэропортах, больницах и других общественных местах в количестве, обеспечивающем удовлетворение потребности граждан в услугах телефонной связи с таксофонов и соответствующем проценту емкости местной телефонной сети, указанному в лицензии, выданной федеральным органом исполнительной власти в области связи.

Таксофоны могут быть предназначены как для местных телефонных соединений, так и для местных, междугородных и международных телефонных соединений (универсальные таксофоны).

11. Время оказания услуг телефонной связи оператором связи определяется в соответствии с техническими возможностями оператора связи и лицензией, выданной в установленном порядке.

Режим работы структурных подразделений государственных и муниципальных организаций – операторов связи, непосредственно взаимодействующих с пользователями (абонентские отделы и цеха развития местных телефонных сетей, абонентские участки междугородных телефонных станций, переговорные пункты и пункты коллективного пользования, бюро ремонта, справочные службы, сервисные службы, пункты оплаты услуг связи, созданные оператором связи), устанавливается соответственно органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления.

Режим работы структурных подразделений иных операторов связи, в том числе индивидуальных предпринимателей, устанавливается ими самостоятельно с учетом мнения пользователей.

II. УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ

12. Перечень основных услуг телефонной связи, оказываемых оператором связи пользователям, определяется лицензией и техническими возможностями сетей и средств связи, принадлежащих оператору связи, с учетом актов, содержащих нормы гражданского права, и нормативно-технических документов федерального органа исполнительной власти в области связи.

Перечень дополнительных услуг телефонной связи, оказываемых оператором связи пользователям, определяется техническими возможностями сетей и средств связи, принадлежащих оператору связи, с учетом актов, содержащих нормы гражданского права, нормативно-технических документов федерального органа исполнительной власти в области связи и потребности пользователей.

13. Основными услугами телефонной связи являются:

предоставление доступа к телефонной сети;

предоставление местного, междугородного и международного телефонного соединения автоматическим способом или с помощью телефониста.

14. По договору (соглашению) между пользователем и оператором связи могут быть оказаны дополнительные платные и бесплатные услуги телефонной связи.

15. Дополнительными услугами телефонной связи, оказываемыми за отдельную плату, являются:

1) перестановка, переключение (изменение схемы включения) телефонных аппаратов и иных абонентских устройств;

2) установка параллельных телефонных аппаратов;

3) установка дополнительных розеток;

4) временное выключение по просьбе абонента абонентских устройств с бронированием абонентских номеров и линий и обратное их включение;

5) предоставление в аренду каналов связи и физических цепей местной и междугородной телефонной сети;

6) переоформление договора об оказании услуг телефонной связи;

7) справочно-информационные услуги;

8) подключение мини-АТС к абонентскому номеру в целях одновременного использования его несколькими пользователями;

9) возможность использования услуг служб передачи данных и телематических служб (служба электронной почты, служба передачи факсимильных сообщений, служба доступа к информационным ресурсам и т.п.);

10) подача телеграмм по телефону;

11) определение номера вызывающего абонента местной телефонной сети при наличии у вызываемого абонента телефонного аппарата с функциями автоматического определения номера;

12) замена абонентского номера по просьбе абонента;

13) исключение абонентского номера из базы данных справочной службы по просьбе абонента;

14) междугородный телефонный разговор с уведомлением вызываемого лица;

15) междугородный телефонный разговор в назначенное пользователем время;

16) предупреждение по вызываемому абонентскому номеру о времени предстоящего междугородного телефонного разговора;

17) междугородный телефонный разговор по одному из указанных в заказе абонентских номеров (до 5 номеров);

18) вызов к телефону определенного лица;

19) справка об абонентском номере в другом городе (населенном пункте);

20) междугородный телефонный разговор, предоставляемый с помощью телефониста, с оплатой этого разговора за счет вызываемого лица;

21) предоставление междугородной конференц-связи, то есть одновременного междугородного телефонного соединения между тремя и более абонентскими устройствами.

Дополнительные услуги международной телефонной связи предусмотрены в разделе V настоящих Правил.

16. Оператор связи обязан обеспечить возможность круглосуточного бесплатного вызова пользователями экстренных и аварийных служб.

17. Бесплатными дополнительными услугами телефонной связи являются:

1) вызов бюро ремонта телефонной сети;

2) справка о междугородном коде вызываемого населенного пункта;

3) справка о международном коде вызываемой страны и вызываемого населенного пункта;

4) справка о тарифах на услуги местной, междугородной и международной телефонной связи;

5) справка о разнице во времени с вызываемым населенным пунктом, расположенным на территории Российской Федерации или за ее пределами;

6) справка о порядке пользования автоматической телефонной связью;

7) справка об индексах вызова заказных служб для заказа междугородного и международного телефонного соединения.

18. Перечень дополнительных услуг, указанный в пунктах 15, 17 и 61 настоящих Правил, может быть изменен оператором связи с учетом пункта 12 настоящих Правил.

Перечень бесплатных услуг, указанный в пункте 17 настоящих Правил, не может быть уменьшен.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

19. Для заключения договора об оказании услуг телефонной связи гражданин подает оператору связи письменное заявление по форме согласно приложению № 1. Заявление заполняется в 2 экземплярах и регистрируется оператором связи в установленном порядке. Первый экземпляр находится у оператора связи, второй – у гражданина.

Заявление о заключении договора об оказании услуг телефонной связи может подать любой гражданин, обладающий полной дееспособностью в соответствии с гражданским

законодательством Российской Федерации, зарегистрированный в установленном порядке по месту жительства или являющийся собственником жилого помещения. С письменного согласия родителей, усыновителей или попечителей заявление может быть подано лицом, достигшим 14 лет.

Заявление о заключении договора об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства коллективного пользования может подать гражданин, уполномоченный на то заверенным в установленном порядке письменным соглашением лиц, проживающих в этой квартире, по одному от каждой семьи, обладающий полной дееспособностью в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и зарегистрированный в установленном порядке на данной жилой площади.

Заявление может быть подано любому оператору связи, имеющему лицензию на предоставление услуг телефонной связи на данной территории.

Оператор связи не вправе отказать гражданину в приеме заявления.

20. Заявление гражданина о заключении договора об оказании услуг телефонной связи регистрируется, берется на учет и удовлетворяется при наличии технической возможности и документа гражданина, подтверждающего регистрацию органом внутренних дел по указанному адресу, или документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, найм или поднайм.

В течение месяца со дня регистрации заявления оператор связи должен письменно сообщить заявителю о принятом решении.

21. Право на переоформление заявления о заключении договора об оказании услуг телефонной связи по новому адресу или на новое лицо по прежнему адресу имеют лица, зарегистрированные в установленном порядке по месту жительства заявителя на момент подачи заявления или имеющие право собственности на жилое помещение наравне с заявителем и обладающие полной дееспособностью в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации. С письменного согласия родителей, усыновителей или попечителей право на переоформление заявления имеют лица, достигшие 14 лет.

Лица, зарегистрировавшиеся на жилой площади или ставшие ее собственниками позднее срока подачи заявления о заключении договора об оказании услуг телефонной связи, имеют право на переоформление заявления на себя по дате регистрации по данному адресу.

Переоформление заявления о заключении указанного договора на новое лицо осуществляется с согласия заявителя, за исключением случаев, связанных с его выбытием.

22. Члены семьи заявителя, которые на момент подачи заявления о заключении договора об оказании услуг телефонной связи были несовершеннолетними, в случае выбытия заявителя имеют право на переоформление этого заявления на себя с момента наступления полной дееспособности в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерациии, а с письменного согласия родителей, попечителей или усыновителей – с 14 лет.

До достижения этого возраста право на переоформление заявления от их имени имеют родители, а также опекуны или усыновители, назначенные в установленном порядке.

23. При переезде заявителя в пределах зоны действия одного и того же оператора связи очередность по его новому адресу учитывается по дате регистрации оператором связи первичного заявления о заключении договора об оказании услуг телефонной связи, если по прежнему адресу оно не было удовлетворено.

24. Договор об оказании услуг телефонной связи является публичным договором и заключается в порядке очередности подачи заявлений, при наличии технической возможности в зоне действия телефонной станции (в необходимых случаях – с учетом зон действия систем радиодоступа) и с учетом пункта 30 настоящих Правил.

Договор оформляется путем заполнения типовой формы договора об оказании услуг телефонной связи согласно приложению № 2 в 2 экземплярах и подписывается сторонами. Подпись должностного лица оператора связи должна быть заверена печатью оператора связи.

Гражданин, выступающий стороной по договору об оказании услуг телефонной связи, приобретает статус абонента.

Абонентский номер, выделенный абоненту при заключении договора об оказании услуг телефонной связи, вносится в базу данных справочной службы оператора связи в соответствии с нормативно-техническими документами федерального органа исполнительной власти в области связи.

25. Договор между абонентом и оператором связи об оказании услуг телефонной связи является бессрочным, если иное не установлено договором.

26. Оператор связи обязан заключить договор об оказании услуг телефонной связи, кроме случаев, когда он докажет невозможность оказания гражданину услуг телефонной связи.

В случае уклонения оператора связи от заключения договора об оказании услуг телефонной связи гражданин вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

Доказательство в суде невозможности заключения договора об оказании услуг телефонной связи лежит на операторе связи.

27. Отсутствие технической возможности для заключения договора об оказании услуг телефонной связи с гражданином не является препятствием для заключения договора с другими гражданами, подавшими заявления позднее, в том числе проживающими в других подъездах этого же дома или в домах, где имеется техническая возможность для заключения указанного договора.

28. В случае когда отсутствие свободных абонентских линий в телефонных кабелях связи препятствует заключению договора об оказании услуг телефонной связи, строительные работы по прокладке недостающих линий связи могут проводиться за счет средств заявителя (при его согласии), в том числе путем заключения договора подряда.

После выполнения этих работ, в том числе по договору подряда, оператор связи заключает с заявителем договор об оказании услуг телефонной связи.

29. Средства и сооружения связи, построенные за счет абонента, в том числе по договору подряда, могут быть переданы этим абонентом оператору связи в собственность, в безвозмездное пользование или на техническое обслуживание. При соответствии этих средств и сооружений техническим

нормам оператор связи не вправе отказать абоненту в их приемке.

Оператор связи при установлении стоимости технического обслуживания компенсирует средства абонента, затраченные на строительные работы, в том числе по договору подряда, в размере амортизационных отчислений.

Если построенные средства и сооружения связи не были переданы оператору связи, то их эксплуатация осуществляется абонентом в соответствии с нормативно-техническими документами федерального органа исполнительной власти в области связи.

30. Для отдельных категорий должностных лиц государственных органов, дипломатических и консульских представителей иностранных государств, представителей международных организаций, а также отдельных категорий граждан могут устанавливаться льготы и преимущества по очередности, порядку пользования услугами телефонной связи и оплате этих услуг.

Перечни льгот и категорий должностных лиц и граждан, которые имеют право на льготы и преимущества, определяются законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Решения о внеочередном заключении договора об оказании услуг телефонной связи в случаях служебной необходимости принимаются в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в области связи.

31. В целях более полного удовлетворения потребности пользователей в услугах телефонной связи и рационального использования линейных сооружений договор об оказании услуг телефонной связи с согласия заявителя может заключаться на условиях включения абонентских устройств по спаренной схеме.

Переключение абонентского устройства, работающего по отдельной абонентской линии, на работу по спаренной схеме, допускается только с согласия абонента путем внесения соответствующих изменений в договор об оказании услуг телефонной связи.

Не допускается переключение на работу по спаренной схеме абонентского устройства индивидуального пользования при проживании в квартире инвалида.

При переключении абонентских устройств на работу по спаренной схеме может производиться замена абонентских номеров.

Абонентские устройства коллективного пользования на работу по спаренной схеме не переключаются.

32. В качестве абонентских устройств, работающих по спаренной схеме, могут использоваться только телефонные аппараты, при этом подключение параллельных телефонных аппаратов не допускается.

Телефонные аппараты, работающие по спаренной схеме, устанавливаются в пределах одного подъезда или в пределах допустимой протяженности воздушной абонентской линии (в тех случаях, когда они используются оператором связи).

Не допускается включение по спаренной схеме телефонных аппаратов, если один из них установлен у юридического лица.

33. При наличии технической возможности и с учетом пункта 27 настоящих Правил в договоре об оказании услуг телефонной связи может быть предусмотрено выделение нескольких абонентских номеров по одному и тому же адресу или установка нескольких телефонных аппаратов, включенных по спаренной схеме.

Выделение каждого абонентского номера производится на основании отдельного заявления.

34. При отказе заявителя заключить договор об оказании услуг телефонной связи с учетом включения абонентского устройства по спаренной схеме или выполнить необходимые строительные работы, в том числе по договору подряда, договор об оказании услуг телефонной связи заключается в установленном порядке при наличии технической возможности.

35. Для развития телефонной сети предусматривается использование денежных средств физических лиц на добровольной основе путем привлечения инвестиций в форме кредитов, облигаций и других ценных бумаг с заключением соответствующих договоров.

Оказание услуг телефонной связи гражданину, участвующему в финансировании развития средств связи, оформляется договором об оказании услуг телефонной связи.

36. В коммунальных квартирах устанавливается абонентское устройство коллективного пользования.

Стороной по договору об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства коллективного пользования выступает гражданин, подавший заявление о заключении такого договора согласно пункту 19 настоящих Правил.

37. Гражданину, проживающему в коммунальной квартире, может быть установлено абонентское устройство индивидуального пользования при условии заключения с оператором связи отдельного договора об оказании услуг телефонной связи в следующих случаях:

при наличии заверенного в установленном порядке письменного отказа проживающих в данной квартире, по одному от каждой семьи, от заключения договора об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства коллективного пользования;

при наличии в квартире абонентского устройства коллективного пользования. В данном случае заявление удовлетворяется на общих основаниях.

В случае когда в коммунальной квартире остается проживать одна семья, по заявлению абонента производится переоформление указанного договора на договор об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства индивидуального пользования.

38. При преобразовании отдельной квартиры в коммунальную договор об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства индивидуального пользования переоформляется в соответствии с пунктом 36 настоящих Правил.

39. Абонентское устройство индивидуального пользования, установленное в коммунальной квартире на основании договора об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства индивидуального пользования, может быть передано в коллективное пользование с согласия абонента.

При несогласии абонента заявления о заключении договоров об оказании услуг телефонной связи от других жильцов коммунальной квартиры принимаются на учет и удовлетворяются в общем порядке.

40. Если абонентом, проживающим в коммунальной квартире, был заключен договор об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства индивидуального пользования, то в случае выезда его и членов его семьи из коммунальной квартиры без переоформления указанного договора по новому месту жительства по заявлению жильцов, оставшихся проживать в коммунальной квартире, заключается договор об оказании услуг телефонной связи с включением абонентского устройства коллективного пользования согласно пунктам 36 и 37 настоящих Правил.

41. При переезде абонента на новое место жительства в зоне действия той же телефонной станции по его заявлению и при наличии технической возможности договор об оказании услуг телефонной связи переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского номера независимо от наличия по дому, в который он переехал, неудовлетворенных заявлений, в том числе от лиц, имеющих льготы на внеочередное заключение такого договора.

При отсутствии технической возможности исполнения указанного договора по новому месту жительства абонента договор расторгается.

42. При переезде абонента на новое место жительства в зоне действия одного и того же оператора связи вне зоны действия телефонной станции по его заявлению и при наличии технической возможности договор об оказании услуг телефонной связи переоформляется с выделением нового абонентского номера.

При отсутствии технической возможности исполнения указанного договора по новому месту жительства абонента договор расторгается.

43. При переезде абонента на новое место жительства в зону действия другого оператора связи договор об оказании услуг телефонной связи по прежнему месту жительства абонента расторгается.

Договор об оказании услуг телефонной связи по новому месту жительства заключается в установленном порядке в соответствии с настоящими Правилами.

44. Если абонентами, заключившими договоры об оказании услуг телефонной связи с одним и тем же оператором

связи, был произведен обмен телефонизированными жилыми помещениями в зоне действия данного оператора, то по заявлениям абонентов договоры об оказании услуг телефонной связи переоформляются независимо от наличия по домам, в которые переехали абоненты, неудовлетворенных заявлений, в том числе от лиц, имеющих льготы на внеочередное заключение такого договора.

В случае обмена телефонизированного жилого помещения на нетелефонизированное жилое помещение в зоне действия одной телефонной станции по заявлению абонента и при наличии технической возможности договор об оказании услуг телефонной связи переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского номера независимо от наличия по дому, в который переехал абонент, неудовлетворенных заявлений, в том числе и от лиц, имеющих льготы на внеочередное заключение такого договора.

В случае обмена телефонизированного жилого помещения на нетелефонизированное жилое помещение вне зоны действия телефонной станции, но в пределах зоны действия оператора связи по заявлению абонента и при наличии технической возможности договор об оказании услуг телефонной связи переоформляется с выделением нового абонентского номера.

В случае обмена телефонизированного помещения на несколько нетелефонизированных помещений в зоне действия одной телефонной станции по заявлению абонента и при наличии технической возможности договор об оказании услуг телефонной связи переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского номера независимо от наличия по дому, в который переехал абонент, неудовлетворенных заявлений, в том числе от лиц, имеющих льготы на внеочередное заключение такого договора.

В случае обмена телефонизированного помещения на несколько нетелефонизированных помещений, расположенных вне зоны действия телефонной станции, но в пределах зоны действия оператора связи, по заявлению абонента и при наличии технической возможности договор об оказании услуг телефонной связи переоформляется с выделением нового абонентского номера.

При отсутствии технической возможности исполнения указанных договоров они расторгаются.

45. Если обмен жилыми телефонизированными помещениями производится абонентами, проживающими в зонах действия разных операторов связи, то действовавшие до обмена договоры об оказании услуг телефонной связи расторгаются, а по новому месту жительства договоры об оказании услуг телефонной связи заключаются в установленном порядке с учетом пункта 84 настоящих Правил.

46. Право на переоформление договора об оказании услуг телефонной связи, в том числе в случае выбытия абонента, имеет любое лицо, зарегистрированное в установленном порядке по месту жительства абонента до его выбытия или имеющее право собственности на жилое помещение наравне с абонентом и обладающее полной дееспособностью в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерациии.

С письменного согласия родителей, усыновителей или попечителей право на переоформление договора имеют лица, достигшие 14 лет.

47. При переходе права собственности на телефонизированное жилое помещение к лицам, не зарегистрированным в установленном порядке на данной жилой площади или не являвшимися собственниками этой жилой площади наравне с абонентом, договор об оказании услуг телефонной связи с абонентом – бывшим собственником жилого помещения расторгается, а с новым собственником заключается в установленном порядке с учетом пункта 84 настоящих Правил.

48. В случае сдачи в найм (поднайм) телефонизированного жилого помещения на основании заявления абонента действие договора об оказании услуг телефонной связи может быть приостановлено на срок найма (поднайма). В этом случае по заявлению нанимателя (поднанимателя) телефонизированного жилого помещения с ним может быть заключен договор об оказании услуг телефонной связи на срок найма (поднайма).

49. По заявлению абонента и с согласия пользователей, обладающих полной дееспособностью в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерациии, производится временное отключение абонентского устройства от

телефонной сети с бронированием абонентского номера и уплатой абонентской платы за весь период времени, указанный в заявлении, либо введение ограничений по пользованию автоматической междугородной и международной телефонной связью.

50. Абонент (клиент) вправе в любое время отказаться от исполнения договора об оказании услуг телефонной связи при условии оплаты фактически понесенных оператором связи расходов по оказанию услуг телефонной связи.

51. По требованию оператора связи договор об оказании услуг телефонной связи может быть расторгнут по решению суда.

52. При нарушении абонентом (клиентом) правил эксплуатации абонентского устройства, использовании несертифицированного абонентского устройства, а также при несвоевременной оплате услуг телефонной связи оператор связи имеет право приостановить доступ абонента (клиента) к сети электросвязи до устранения указанных недостатков, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6 настоящих Правил, с возмещением абонентом (клиентом) потерь доходов оператора связи и компенсацией вреда, причиненного оператору связи из-за повреждений или простоя оборудования.

Договор об оказании услуг телефонной связи при этом не расторгается.

После устранения обстоятельств, которые повлекли временное отключение абонентского устройства, производится его бесплатное включение.

53. Замена абонентских номеров в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей производится бесплатно с предварительным уведомлением пользователей.

При массовых изменениях абонентских номеров оператор связи заблаговременно оповещает пользователей через средства массовой информации.

Замена абонентского номера оформляется путем внесения соответствующих изменений в договор об оказании услуг телефонной связи.

54. Мини-АТС, включаемые согласно техническим условиям и сертификату соответствия на оборудование станции в абонентские комплекты опорной АТС, а также иные абонентские устройства, допускающие их одновременное использование несколькими пользователями, включаются в местную телефонную сеть на основании соглашения между абонентом и оператором связи.

IV. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕЖДУГОРОДНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

55. На территории Российской Федерации установлены следующие категории междугородных телефонных разговоров (соединений), предоставляемых с помощью телефониста (оператора):

телефонные разговоры категории "вне всякой очереди", в том числе разговоры в случаях, предусмотренных пунктом 5 настоящих Правил;

государственные;

служебные;

парольные;

обыкновенные.

Междугородные телефонные разговоры (соединения) по категориям "вне всякой очереди", "государственные", "служебные" и "парольные" предоставляются в установленном порядке только должностным лицам при наличии удостоверений установленных образцов.

56. При приеме заказа на междугородное соединение при заказной системе обслуживания вызывающему лицу должен быть сообщен срок исполнения заказа.

Заказ может быть аннулирован по желанию вызывающего лица или по истечении срока действия заказа.

Срок действия невыполненных и неаннулированных заказов заканчивается в 24 часа местного времени суток, на которые принят заказ.

57. Время, в течение которого должно быть предоставлено междугородное телефонное соединение при помощи телефониста, определяется оператором связи самостоятельно, но не более 2 часов с момента приема заказа или времени, назначенного вызывающим лицом для разговора. По истечении

указанного времени с согласия вызывающего лица невыполненный заказ переносится на другое время или аннулируется.

По требованию вызывающего лица междугородное соединение может предоставляться в течение 30 минут (срочный заказ) с момента приема заказа. Перечень направлений, по которым принимаются срочные заказы, определяется оператором связи и доводится до сведения пользователей.

58. Оператор связи при отсутствии технической возможности для оказания пользователям услуг междугородной телефонной связи вводит ограничения на количество заказов на разговоры и на продолжительность разговора, а при полном отсутствии связи – отказывает в приеме заказов.

О введении ограничений на услуги междугородной телефонной связи пользователь должен быть извещен в момент приема заказа или в момент предоставления телефонного соединения при заказной системе обслуживания.

В случае возникновения долговременных ограничений в пользовании телефонной связью оператор связи должен принять меры по информированию об этом пользователей с использованием средств массовой информации, справочных служб, объявлений в пунктах коллективного пользования услугами связи и др.

59. Приоритет в предоставлении междугородных телефонных соединений при заказной системе обслуживания предоставляется:

руководителям федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

дипломатическим и консульским представителям иностранных государств;

представителям международных организаций, аккредитованных в Российской Федерации;

отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Первоочередное оказание услуг связи обеспечивается сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в стране, а также сообще-

ниям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

V. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕЖДУНАРОДНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

60. Международные телефонные разговоры (соединения) подразделяются на следующие категории:

бедствие – телефонные разговоры в случаях, предусмотренных пунктом 6 настоящих Правил, а также сообщения исключительной срочности Всемирной организации здравоохранения об эпидемиях;

правительственные;

служебные;

привилегированные (парольные разговоры);

частные.

Международные телефонные разговоры (соединения) по категориям "бедствие", "правительственные", "служебные" и "привилегированные" предоставляются в порядке, установленном рекомендациями Международного союза электросвязи.

Порядок выполнения заказов на оказание услуг международной телефонной связи определяется с учетом категории телефонного разговора. Разговоры более высокой категории предоставляются с приоритетом.

Услуги международной телефонной связи, оказываемые при заказной системе обслуживания, имеют приоритет перед аналогичными услугами междугородной телефонной связи.

61. При заказе международного телефонного разговора (соединения) через телефониста пользователям предоставляются следующие дополнительные услуги:

конференц-связь – телефонное соединение 3 или более абонентских устройств;

передача данных – обмен данными любого характера между абонентскими устройствами, оборудованными для передачи данных по телефонной сети;

передача факсимильных сообщений – передача документов и иной графической информации телефаксами, подключенными к телефонной сети;

разговор за счет вызываемого лица – телефонный разговор, при заказе которого вызывающее лицо указывает, что оплата этого разговора должна производиться вызываемым лицом или третьим лицом;

запрос справки – при желании пользователя узнать, является ли лицо, фамилия и адрес (или другие сведения, необходимые для его идентификации) которого известны, абонентом телефонной сети, и его абонентский номер;

персональный разговор – телефонный разговор между вызывающим лицом и определенным вызываемым лицом. Вызываемое лицо может быть указано по фамилии, должности, номеру добавочного телефона, адресу (заказ с уведомлением), знанию того или иного языка или по другим признакам;

прямой разговор со страной (прямой вызов телефониста другой страны) – услуга, позволяющая пользователю, находящемуся за границей, путем набора специального номера соединиться с телефонистом страны своего проживания для заказа разговора с абонентом данной страны с оплатой за счет вызываемого абонента или по кредитной карте.

62. При персональном разговоре вызывающее лицо уведомляется о переводе абонентского номера вызываемого лица на службу отсутствующих абонентов или о подключении устройства, заменяющего абонента в его отсутствие. Если вызывающее лицо согласно на установление телефонного соединения со службой отсутствующих абонентов или с устройством, заменяющим абонента, то плата за телефонный разговор начисляется как за разговор с вызываемым лицом в зависимости от продолжительности разговора. Если вызывающее лицо не дает согласия на установление данного телефонного соединения, то плата с него не взимается.

63. Время, в течение которого должно быть предоставлено международное телефонное соединение при помощи телефониста, определяется оператором связи самостоятельно.

64. Срок действия заказа на международный телефонный разговор истекает в 8 часов местного времени следующих после подачи заказа суток, а для персональных разговоров и конференц-связи – в 8 часов местного времени вторых после подачи заказа суток.

65. Информирование пользователей о времени оказания услуг междугородной и международной телефонной связи производится по местному времени.

VI. ОСОБЕННОСТИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ НА ПЕРЕГОВОРНЫХ ПУНКТАХ И С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТАКСОФОНОВ

66. Заказ на оказание услуг телефонной связи на переговорном пункте оформляется путем заполнения телефонистом со слов клиента бланка заказа в его присутствии. При этом телефонист выдает клиенту квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуг телефонной связи, который должен содержать:

наименование оператора связи (для индивидуального предпринимателя – фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

фамилию, имя, отчество клиента;

наименование оказываемой услуги телефонной связи;

цену услуги;

срок оказания услуги;

другие данные по усмотрению оператора связи.

67. Договор об оказании услуг телефонной связи с использованием таксофонов (местного, междугородного, международного, универсального) считается заключенным с момента совершения клиентом действий, необходимых для оказания ему услуг телефонной связи (приобретение жетона или пластиковой карты, набор телефонного номера, использование платежного средства для оплаты услуг телефонной связи).

Оператор связи обязан довести до сведения клиентов информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы, а также о действиях, которые необходимо совершить клиенту для получения услуг телефонной связи. Данная информация должна быть размещена на таксофоне или предоставлена клиентам иным способом.

VII. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА СВЯЗИ

68. Оператор связи обязан:

1) обеспечивать устойчивую и качественную работу телефонной сети;

2) предоставлять пользователям услуг телефонной связи подробную информацию в соответствии с пунктом 69 настоящих Правил;

3) заключать с абонентами (клиентами) договоры об оказании услуг телефонной связи или договоры подряда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) оказывать услуги телефонной связи в сроки, установленные договором об оказании услуг телефонной связи и настоящими Правилами;

5) производить по заявлению абонентов бронирование абонентских номеров и абонентских линий;

6) производить при обращении абонента перерасчет абонентской платы в случаях нарушения телефонной связи не по вине абонента за все время бездействия абонентского устройства;

7) информировать пользователей через средства массовой информации о крупных авариях на телефонных сетях и о предполагаемых сроках устранения этих аварий;

8) не менее чем за 10 дней извещать абонента письменно с уведомлением о вручении о замене абонентского номера или о намерении отключить абонентское устройство от сети связи;

9) не менее чем за 3 месяца извещать абонента письменно о внедрении системы повременного учета стоимости услуг местной телефонной связи, причем в течение этого времени абонентам должны выставляться пробные счета, не предусматривающие оплату;

10) извещать пользователей об изменении тарифов на услуги телефонной связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

11) доводить до сведения пользователей минимальную оплачиваемую продолжительность разговора, которая установлена оператором связи при пользовании междугородной и международной телефонной связью через телефониста и

местной телефонной связью при внедрении повременной системы оплаты разговоров, и порядок дифференциации тарифов по часам и дням недели;

12) производить включение абонентского устройства, выключенного за неоплату услуг телефонной связи, в течение суток с момента предоставления абонентом документов о ликвидации задолженности по оплате услуг телефонной связи;

13) по заявлению заявителя (абонента) производить переоформление заявления (договора) об оказании услуг телефонной связи;

14) доводить до сведения пользователей настоящие Правила.

69. Информация, предоставляемая оператором связи пользователям, должна содержать:

наименование оператора связи и наименование его структурных подразделений, место их нахождения (юридический адрес) и режим работы, для индивидуальных предпринимателей дополнительно – сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа;

номер и срок действия лицензии, выданной оператору связи федеральным органом исполнительной власти в области связи;

перечень основных и дополнительных (платных и бесплатных) услуг телефонной связи, оказываемых пользователям;

условия и порядок оказания основных и дополнительных услуг телефонной связи;

ограничения в оказании услуг телефонной связи;

нормативные документы, определяющие требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;

тарифы на услуги связи и льготы при оказании и оплате этих услуг;

порядок и формы оплаты услуг телефонной связи;

сроки ввода в эксплуатацию новых и увеличения абонентской емкости существующих автоматических телефонных станций;

порядок и сроки удовлетворения заявлений о заключении договоров об оказании услуг телефонной связи, движение очереди на заключение договоров;

порядок рассмотрения претензий пользователей услуг телефонной связи;

перечень сертифицированных абонентских устройств, разрешенных к применению на телефонных сетях;

номера телефонов справочных служб и бюро ремонта;

информацию о месте, в котором пользователь может ознакомиться с настоящими Правилами.

Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения пользователей при заключении договоров, через средства массовой информации, справочно-информационные службы, службы взаимодействия с пользователем в местах оказания услуг телефонной связи на русском языке и дополнительно, по усмотрению оператора связи, – на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и родных языках народов Российской Федерации.

Оператор связи обязан по требованию пользователя предоставить ему иную дополнительную информацию, связанную с услугами телефонной связи, оказываемыми оператором связи.

70. Оператор связи не вправе навязывать абоненту (клиенту) включение в договор об оказании услуг телефонной связи дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату.

71. Оператор связи не вправе обусловливать оказание одних услуг телефонной связи обязательным оказанием иных услуг телефонной связи.

72. Оператор связи имеет право приостановить доступ абонента (клиента) к сети электросвязи путем временного отключения абонентского устройства от сети связи в случаях, указанных в пункте 52 настоящих Правил.

Оператор связи имеет другие права, предусмотренные законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

73. Оператор связи не вправе приостановить доступ абонента (клиента) к сети электросвязи в случае неоплаты им услуг, оказанных с использованием средств и сооружений телефонной сети, но при этом не являющихся услугами связи.

VIII. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА (КЛИЕНТА)

74. Абонент обязан:

в полном объеме и в сроки, определенные договором, вносить плату за услуги местной, междугородной и международной телефонной связи, за телеграммы, поданные по телефону, и другие услуги связи, оказываемые с помощью принадлежащего ему абонентского устройства;

не допускать подключения к телефонной сети абонентских устройств, не имеющих сертификата соответствия, выданного федеральным органом исполнительной власти в области связи;

сообщать оператору связи в месячный срок о своем выбытии, о продаже телефонизированных жилых помещений, об изменении фамилии, адреса проживания, приобретении или потере льгот по оплате и оказанию услуг телефонной связи;

содержать абонентскую линию и абонентские устройства в своем помещении в исправном состоянии;

сообщать оператору связи тип абонентского устройства, используемого для получения услуг телефонной связи;

сообщать в установленный оператором связи срок о ликвидации задолженности по оплате услуг телефонной связи с предъявлением оператору связи копии платежного документа;

не затруднять абонентам, использующим ту же абонентскую линию, пользование телефонной связью при работе по спаренной схеме.

75. Клиент обязан:

при использовании телефонной связи не причинять другим лицам неудобства;

в полном объеме и в сроки, определенные договором, вносить плату за услуги местной, междугородной и международной телефонной связи, оказанные в местах коллективного пользования и с использованием таксофонов;

соблюдать правила пользования таксофонами и оборудованием переговорных пунктов (бизнес-центров и т.п.).

76. Абонент (клиент) имеет право:

использовать телефонную сеть для ведения телефонных переговоров и передачи информации;

требовать предоставления льгот и преимуществ, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами;

требовать перерасчета платы за услуги телефонной связи или возврата средств, уплаченных за пользование этими услугами, в период отсутствия связи не по вине пользователя (при наличии заявления от абонента в бюро ремонта, при крупных авариях на телефонных сетях, за оказание без заявления абонента (клиента) дополнительных платных услуг и пр.);

отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором;

назначить по соглашению с оператором связи новый срок исполнения услуги, если несоблюдение сроков оказания услуги было обусловлено непреодолимой силой, о чем абоненту (клиенту) было сообщено до истечения назначенного срока исполнения услуги.

Абонент (клиент) имеет другие права, предусмотренные законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

77. Пользователь при использовании автоматического способа установления телефонного соединения (местного, междугородного, международного) должен сделать не более 7 посылок вызова. Если вызываемое абонентское устройство не отвечает, пользователь должен положить телефонную трубку и повторить набор.

IX. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТОИМОСТИ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

78. Тарифы на основные услуги телефонной связи устанавливаются операторами связи в соответствии с законодательством Российской Федерации и регулируются в порядке, установленном уполномоченными на то федеральным органом исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Тарифы на дополнительные услуги телефонной связи устанавливаются операторами связи в соответствии с затратами по их оказанию.

79. Абоненту оказываются льготы по оплате услуг телефонной связи и предоставлению доступа к телефонной сети с одного абонентского номера, выделенного ему при заключении договора об оказании услуг телефонной связи.

80. Тарифы на одноименные услуги связи, оказываемые пользователям, должны быть одинаковыми для всех пользователей.

81. В стоимость услуги по предоставлению доступа к телефонной сети входят стоимость работ по организации абонентской линии от телефонной станции до телефонной розетки, работ по подключению абонентской линии к станционному оборудованию и подключению абонентского устройства к абонентской линии с учетом стоимости станционного и линейного оборудования.

При установлении платы за предоставление доступа к телефонной сети учитывается протяженность абонентской линии от телефонной розетки до оконечного распределительного устройства: при кабельном вводе – до 40 метров, при воздушном вводе – до 50 метров.

Тарифы на предоставление доступа к телефонной сети могут дифференцироваться в зависимости от того, очередным или внеочередным является оказание этой услуги. Для лиц, имеющих льготы в соответствии с законодательством Российской Федерации, применяются тарифы на очередное предоставление доступа с учетом льгот.

82. Соединения местной телефонной связи оплачиваются с применением абонентской или повременной систем оплаты.

Соединения междугородной и международной телефонной связи, предоставленные с помощью телефониста или автоматическим способом, и телефонные соединения, предоставленные с использованием таксофонов, оплачиваются в зависимости от продолжительности телефонного соединения.

Система оплаты за услуги телефонной связи определяется оператором связи самостоятельно в соответствии с технической возможностью сетей и средств связи.

83. Порядок оплаты дополнительных услуг местной, междугородной и международной телефонной связи устанавливается оператором связи самостоятельно.

84. В случаях заключения договора об оказании услуг телефонной связи при переходе права собственности на телефонизированное жилое помещение к лицам, не зарегистрированным в установленном порядке на данной жилой площади, или при обмене телефонизированными жилыми помещениями в зонах действия разных операторов связи применяются тарифы на очередное предоставление доступа к телефонной сети.

85. В зависимости от срочности оказания услуг междугородной и международной телефонной связи применяются следующие виды тарифов:

обыкновенный;

срочный.

Для срочного тарифа применяется повышающий коэффициент к обыкновенному, но не более 3.

При нарушении срока предоставления междугородного или международного разговора по срочному заказу оплата производится по тарифу, действующему для обыкновенного заказа, с возвращением абоненту (клиенту) разницы в оплате.

86. При пользовании автоматической междугородной и международной телефонной связью продолжительность соединения отсчитывается с момента ответа любого лица или абонентского устройства до момента отбоя вызывающего или вызываемого лица или абонентского устройства.

К абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения, относятся:

аппаратура передачи данных (модем и пр.);

факсимильный аппарат;

абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;

телефонный аппарат с автоматическим определителем номера;

иные абонентские устройства, заменяющие абонента в его отсутствие и обеспечивающие (или имитирующие) обмен информацией.

87. Если при оказании услуг междугородной телефонной связи телефонист выясняет, что линия вызываемого лица подключена к абонентскому устройству, заменяющему

абонента в его отсутствие, то он обязан проинформировать об этом пользователя. В случае согласия на телефонное соединение плата за услугу начисляется исходя из фактической продолжительности телефонного соединения. Если пользователь не согласен на такое соединение, то плата за проделанную телефонистом работу по установлению соединения не взимается.

88. При телефонном разговоре с услугой "вызов к телефону определенного лица" или "персональный разговор" отсчет продолжительности соединения определяется с момента ответа вызываемого лица или с момента ответа абонентского устройства или лица, заменяющего его, при согласии пользователя вести с ним разговор.

89. При не состоявшемся из-за отсутствия вызываемого лица персональном междугородном или международном телефонном соединении с абонента (клиента) взимается плата в размере стоимости минуты телефонного разговора по тарифу, по которому заказан разговор.

90. За междугородные и международные телефонные разговоры в случае бедствия при заказной системе обслуживания взимается обыкновенный тариф.

91. Продолжительность услуги "конференц-связь" отсчитывается после соединения всех вызываемых лиц с вызывающим лицом, а заканчивается с момента сигнала отбоя вызывающего лица.

92. В целях рационального распределения нагрузки на сети связи оператор связи может вводить тарифы на услуги местной, междугородной и международной телефонной связи, дифференцированные по часам, и устанавливать льготный тариф на определенные дни недели.

93. Оператор связи вправе самостоятельно в зависимости от технических возможностей используемой коммутационной техники устанавливать размер единицы тарификации телефонного соединения для тарификации местных, междугородных и международных телефонных соединений и порядок оплаты неполной единицы тарификации. При этом единица тарификации должна быть не более минуты.

Учет продолжительности телефонных разговоров при местном (при повременной системе оплаты услуг), между-

городном и международном телефонном соединении ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

94. Плата за телефонное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного разговора по числу единиц тарификации в соответствии с пунктом 93 настоящих Правил.

95. При предоставлении междугородных и международных телефонных соединений с помощью телефониста оператор связи вправе устанавливать минимальную продолжительность телефонного соединения, подлежащую оплате. При этом соединения, длившиеся меньше минимальной продолжительности, оплачиваются как соединения минимальной продолжительности.

Указанная минимальная продолжительность телефонного соединения не должна превышать 3 минут.

96. Оплата местного (при повременной системе оплаты услуг), междугородного и международного телефонного соединения производится по тарифу, действующему в текущих сутках на момент начала установления телефонного соединения.

97. Плата за междугородное или международное телефонное соединение, предоставленное с помощью телефониста, не взимается, если оно не состоялось по вине оператора связи.

Изменения в заказах оплате не подлежат.

98. При отказе вызывающего лица от установления ранее заказанного им междугородного или международного телефонного соединения в момент его предоставления с него взимается плата в размере стоимости минуты разговора по тарифу, по которому сделан заказ на соединение, и полной стоимости услуг, выполненных телефонистом к моменту соединения.

99. Если вызывающее лицо при заказе междугородного или международного телефонного соединения указало неправильный абонентский номер вызываемого абонентского устройства, то оно оплачивает продолжительность установленного телефонного соединения по тарифам, действующим для данного заказа.

100. При пользовании дополнительной услугой "междугородный телефонный разговор по одному из указанных в заказе абонентских номеров (до 5 номеров)" в случае вызова абонента по одному из двух номеров дополнительная плата не взимается. При вызове абонента по третьему, четвертому и пятому номерам телефонов взимается дополнительная плата.

101. Все международные телефонные разговоры, исходящие с территории Российской Федерации, оплачиваются в Российской Федерации, кроме услуг международной телефонной связи с оплатой за счет вызываемого лица.

102. Основанием для выставления счета абоненту (клиенту) при местном (при повременной системе оплаты услуг), междугородном или международном телефонном соединении, предоставленном по автоматической системе обслуживания, являются данные аппаратуры учета стоимости, записанные на магнитном носителе (магнитной ленте, диске), при предоставлении междугородного или международного соединения с помощью телефониста – данные, внесенные телефонистом в бланк-заказ, а также записанные на магнитных носителях (лентах, дисках) электронных коммутаторов.

X. РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ (КЛИЕНТАМИ) ЗА УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

103. Форма и порядок оплаты услуг телефонной связи определяются в договоре об оказании услуг телефонной связи.

Расчеты за услуги местной, междугородной и международной телефонной связи ведет предоставивший их оператор связи или лицо, им уполномоченное на основании договора.

104. Все платежи за услуги телефонной связи ведутся в валюте Российской Федерации.

В качестве средства оплаты услуг связи могут выступать пластиковые карточки, в том числе предварительно оплаченные телефонные карточки, кредитные карточки и др.

105. Расчетный период по услугам телефонной связи устанавливает оператор связи самостоятельно, при этом срок расчета не должен составлять более месяца.

106. При повременном учете стоимости услуг телефонной связи абоненту выставляется счет, который содержит:

наименование реквизитов оператора связи, контактный телефон;

расчетный период;

номер лицевого счета абонента (при предварительном платеже);

виды предоставленных услуг местной, междугородной и международной телефонной связи с указанием междугородных и международных кодов;

дату проведения телефонного разговора и его продолжительность (при выставлении счета за услуги междугородной и международной телефонной связи);

общее количество проведенных разговоров за расчетный период (при выставлении счета с использованием повременной системы оплаты услуг местной телефонной связи);

сумму, предъявляемую к оплате по каждому виду услуг и каждой абонентской установке (абонентскому номеру);

общую сумму, предъявляемую к оплате;

сумму остатка на лицевом счете (при предварительном платеже);

дату выставления счета;

срок оплаты счета.

107. Расчеты за услуги телефонной связи, оказанные с использованием таксофонов, осуществляются с помощью приобретаемых у операторов связи жетонов, телефонных пластиковых карточек или иных средств оплаты.

Вызов экстренных и аварийных служб с таксофонов осуществляется бесплатно.

108. Оплата услуг местной, междугородной и международной телефонной связи осуществляется путем наличных и безналичных расчетов.

Оплата услуг телефонной связи производится непосредственно после их оказания, путем предварительного платежа либо отсрочки платежа на срок расчетного периода.

109. Срок оплаты услуг телефонной связи оператор связи устанавливает самостоятельно, но не менее 10 дней с момента выставления счета, если иное не указано в договоре с абонентом.

XI. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

110. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг телефонной связи абонент (клиент) вправе предъявить оператору связи претензию.

111. Претензия предъявляется в письменном виде и подлежит регистрации в установленном порядке.

Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием услуг телефонной связи, принимаются в течение 6 месяцев.

112. Письменные ответы на претензии должны быть даны в течение 2 месяцев.

XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

113. Оператор связи несет ответственность перед абонентом (клиентом) за неисполнение или ненадлежащее исполнение договорных обязательств, за объявленное качество услуг телефонной связи, за нарушение сроков оказания услуг телефонной связи и сроков устранения недостатков, за достоверность информации об услугах телефонной связи и об исполнителе этих услуг в порядке и размерах, предусмотренных законом или договором.

114. При нарушении сроков оказания услуги телефонной связи абонент (клиент) вправе по своему выбору :

назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга телефонной связи, и потребовать уменьшения стоимости этой услуги;

потребовать уменьшения стоимости услуги телефонной связи;

расторгнуть договор об оказании услуги телефонной связи;

поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов.

При обнаружении недостатков в процессе оказания услуги телефонной связи абонент (клиент) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков услуги телефонной связи;

уменьшения стоимости услуги телефонной связи.

Если в установленный срок недостатки не были устранены оператором связи или обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге телефонной связи, абонент (клиент) вправе расторгнуть договор об оказании услуг телефонной связи.

Абонент (клиент) вправе потребовать полного возмещения причиненных ему убытков.

115. Недостатки оказанной услуги телефонной связи должны быть устранены в течение 20 дней начиная со дня окончания 2 месяцев, установленных для рассмотрения претензии, если более короткий срок не установлен договором (соглашением сторон) об оказании услуг телефонной связи.

В случае крупной аварии сроки устранения недостатков услуги телефонной связи определяются исходя из нормативно-технических документов по эксплуатации телефонных сетей федерального органа исполнительной власти в области связи.

116. Требования абонента (клиента) об уменьшении стоимости услуги телефонной связи, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора об оказании услуг телефонной связи, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок начиная со дня окончания 2 месяцев, установленных для рассмотрения претензий.

117. За нарушение сроков оказания услуг телефонной связи, сроков устранения недостатков, а также сроков удовлетворения иных требований, указанных в пункте 114 настоящих Правил, оператор связи уплачивает абоненту (клиенту) неустойку в размере 3 процентов стоимости оказанной услуги за каждый месяц, неделю, день, час просрочки (если срок определен в месяцах, неделях, днях, часах).

118. Оператор связи освобождается от ответственности за вред, причиненный абоненту (клиенту) из-за недостатков оказанной услуги телефонной связи, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения абонентом (клиентом) установленных правил пользования услугами телефонной связи.

119. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами и договором об оказании услуг телефонной связи, абонент (клиент) несет ответственность перед оператором связи согласно законодательству Российской Федерации.

120. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед абонентом (клиентом), если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы либо вины абонента (клиента).

Приложение № 1
к Правилам оказания
услуг телефонной связи

Заявление о заключении договора об оказании услуг телефонной связи

_____

(наименование оператора связи, место нахождения (юридический адрес),

_____

для индивидуального предпринимателя - номер государственной регистрации,

_____

наименование зарегистрировавшего его органа, Ф.И.О., место нахождения,

_____

номер телефона)

З А Я В Л Е Н И Е

1. Фамилия, имя, отчество _____

_____

2. Адрес _____

_____

3. Жилое помещение, подлежащее телефонизации _____

_____

(отдельная квартира, коммунальная квартира, частный дом и т.п.)

4. Документы, подтверждающие право заявителя на данную жилую площадь _____

(договор найма (поднайма),

_____

свидетельство о праве собственности)

5. Наличие регистрации по месту жительства_____

_____

(паспортные данные или данные иного документа, оформленного

_____

в установленном порядке и подтверждающего личность заявителя)

6. Наличие льгот у заявителя и лиц, совместно с ним проживающих и зарегистрированных по месту жительства на данной жилой площади или являющихся собственниками данного жилого помещения наравне с заявителем_____

_____

(льготная категория, номер документа, подтверждающего

_____

право на льготы, кем и когда выдан документ)

7. Просьба заявителя о рассмотрении возможности заключения договора об оказании услуг телефонной связи_____

_____

(указать тип абонентского устройства, которое заявитель

_____

намерен использовать для получения услуг телефонной связи)

_____

(подпись заявителя)

_____

(дата подачи заявления)

Служебные отметки оператора связи

Заявление принято к рассмотрению _____

_____

(дата принятия заявления и регистрационный номер)

Решение оператора связи о возможности заключения с заявителем договора об оказании услуг телефонной связи_____

_____

(суть принятого решения)

О принятом решении сообщено заявителю _____

(дата сообщения)

_____

(подпись должностного лица оператора связи)

М.П.

Приложение № 2
к Правилам оказания услуг
телефонной связи

Типовой договор
об оказании услуг телефонной связи

город (населенный пункт)_____ _____

(дата)

Оператор связи _____, действующий на

(наименование оператора связи)

основании устава и лицензии №_____, выданной _____

_____, в лице _____

(наименование органа, выдавшего лицензию)

_____

(должностное лицо оператора связи, уполномоченное на заключение договора об

_____

оказании услуг телефонной связи, для индивидуального предпринимателя – Ф.И.О., номер государственной регистрации, и наименование органа, зарегистрировавшего его)

с одной стороны, и Абонент _____

(Ф.И.О., паспортные данные или данные

_____,

документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность абонента)

с другой стороны, на основании решения _____

(наименование оператора связи)

по заявлению _____

(№ регистрации, Ф.И.О. заявителя)

заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Предоставление доступа к телефонной сети и пользование телефонной связью с оказанием следующих услуг телефонной связи:

1. Автоматическое местное соединение
2. Междугородное соединение (автоматическое или с помощью телефониста)
3. Международное соединение (автоматическое или с помощью телефониста)
4. _____
5. _____
6. _____

(указать необходимые услуги, недостающие вписать в соответствии с номенклатурой услуг оператора связи)

2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

2.1. Абонентский номер, выделенный Абоненту при заключении договора об оказании услуг телефонной связи _____

2.2. Тип абонентского устройства _____

(телефонный аппарат, модем, факс и др.)

2.3. Схема включения абонентского устройства _____

_____

2.4. Адрес установки абонентского устройства _____

_____

2.5. Категория пользования абонентским устройством _____

_____

(индивидуальное, коллективное)

2.6. Наличие льгот по оплате и оказанию услуг телефонной связи

_____

3. УЧАСТИЕ АБОНЕНТА В РАЗВИТИИ СРЕДСТВ СВЯЗИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ

_____

(инвестирование, проведение строительных работ по прокладке недостающих

_____

линий связи, в том числе по договору подряда)

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Оператор связи и Абонент имеют права и обязанности в соответствии с Правилами оказания услуг телефонной связи.
4.2. Оператор связи обязуется предоставить Абоненту возможность пользования телефонной связью с использованием выделенного абонентского номера с _____
(время начала пользования телефонной связью)
4.3. Абонент обязуется оплатить услугу по предоставлению доступа к телефонной сети в срок _____
(указать срок оплаты)
и в 3-дневный срок сообщить оператору связи о произведенной оплате с предъявлением копии платежного документа.

5. РАСЧЕТЫ ЗА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

5.1. Форма расчета _____
(наличный, безналичный расчет)
5.2. Порядок оплаты оказанных услуг телефонной связи _____
_____
(предварительный платеж, отсроченный платеж)
5.3. Система оплаты оказанных услуг местной телефонной связи, применяемая оператором связи _____
(абонентская, повременная)
5.4. Срок оплаты _____

Оплата счета за пользование местной (при внедрении повременной системы оплаты услуг), междугородной и международной телефонной связью производится в срок не позднее указанной в счете даты.

Абонентская плата за пользование местной телефонной связью вносится не позднее "___" числа месяца, следующего за расчетным.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА _____

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Оператор связи и Абонент несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами оказания услуг телефонной связи и настоящим договором.

За нарушение сроков оплаты оказанных услуг телефонной связи Абонент уплачивает оператору связи за каждый день просрочки неустойку в размере 1% стоимости услуг, подлежащих оплате.

С Правилами оказания услуг телефонной связи ознакомлен и обязуюсь их соблюдать.

Оператор связи	Абонент
_____	_____
(расчетный счет	(адрес абонента)
_____	_____
оператора связи)	
_____	_____
(подпись)	(подпись)

М.П.

ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЙ ДОГОВОРА

1. _____
_____

2. _____
_____

3. _____
_____

(указать, какой пункт договора изменяется и основания для его изменения)

_____	_____
(подпись должностного лица оператора связи)	(подпись абонента)

М.П.

ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

"О защите прав потребителей"

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли;

изготовитель – организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель – организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец – организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

стандарт – государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);

существенный недостаток товара (работы, услуги) – недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора;

безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем

те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товара (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством Российской Федерации.

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими).

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством Российской Федерации.

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, запрещается.

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требо-

вания потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

7. Продавец вправе установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, установленного изготовителем, или, если гарантийный срок изготовителем не установлен, продавец вправе установить гарантийный срок сверх сроков, предусмотренных абзацем вторым пункта 1 статьи 19 настоящего Закона.

Требования, которые потребитель вправе предъявлять к продавцу в случае обнаружения недостатка товара в течение установленного продавцом гарантийного срока, порядок и сроки удовлетворения этих требований, а также ответственность продавца устанавливаются договором между потребителем и продавцом.

Статья 6. **Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Статья 7. **Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги)

для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Товар (работа, услуга), на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителя и охрану окружающей среды и предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат обязательной сертификации в установленном порядке. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством Российской Федерации.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара, без информации о проведении обязательной сертификации и не маркированного в установленном порядке знаком соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности снятие товара (работы, услуги) с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Если установлено, что продавец (исполнитель) реализует товары (выполняет работы), представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары (работы) подлежат изъятию у продавца (исполнителя) в порядке, установленном законом.

Статья 8. **Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)**

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на

русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. **Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статья 10. **Информация о товарах (работах, услугах)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания – сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

гарантийный срок, если он установлен в соответствии с настоящим Законом;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

срок службы или срок годности товаров (работ), установленных в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы); информацию о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации;

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении и в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировке или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация о сертификации товаров (работ, услуг) представляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации (номере сертификата, сроке его действия, органе, его выдавшем).

Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории Российской Федерации, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

Статья 11. **Режим работы продавца (исполнителя)**

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Статья 12. **Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце)**

1. Если предоставление ненадлежащей, то есть недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре (работе, услуге), а также об изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло:

приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу);

невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления ему в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу);

возникновение недостатков товара (работы) после передачи его потребителю, он вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные пунктами 1—4 статьи 18 настоящего Закона, или предъявить исполнителю требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона;

причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, он вправе требовать от изготовителя (исполнителя, продавца) возмещения вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

2. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Статья 13. **Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей**

1. За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

2. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной настоящим Законом или договором.

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным настоящим Законом.

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной настоящим Законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных настоящим Законом, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, в федеральный бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14. **Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)**

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного

вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (работу) изготовителем (исполнителем) должен быть в соответствии с настоящим Законом установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребитель, которому был продан товар (выполнена работа), не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Статья 15. **Компенсация морального вреда**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Статья 16. **Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя**

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерация в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата сумм, уплаченных за предоставление без его согласия дополнительных услуг.

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски предъявляются в суд по месту жительства истца, или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда.

3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также федеральный антимонопольный орган, федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

ГЛАВА II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

расторжения договора купли-продажи. При этом потребитель обязан возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом, для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложных товаров требования потребителя, указанные в абзацах четвертом – шестом настоящего пункта, подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В отношении товаров, закупленных продавцом по договору комиссии для последующей реализации потребителям, требования потребителя, указанные в абзацах втором и четвертом настоящего пункта, подлежат удовлетворению с согласия продавца.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и четвертом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя на основании договора с ним.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

4. В случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества, на который установлен срок годности, продавец обязан произвести замену этого товара на товар надлежащего качества или возвратить потребителю уплаченную им сумму, если недостатки товара обнаружены в пределах срока годности.

5. Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, технического паспорта или заменяющего его документа.

Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку

качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны удовлетворить требования потребителя, если они не докажут, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в месте нахождения потребителя доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить установленные статьей 18 настоящего Закона требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем в соответствии со статьей 5 настоящего Закона.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи их потребителю, а в отношении недвижимого имущества в течение не более чем двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или в сборке, со дня его установки (подключения) или сборки. Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

В отношении недвижимого имущества гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента государственной регистрации договора купли-продажи недвижимого имущества.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара, установленным стандартами.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар,

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока, установленного на товар изготовителем, или по истечении сроков, указанных в абзаце втором пункта 1 настоящей статьи. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы товара или в течение десяти лет со дня передачи товара, если срок службы товара не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня предъявления потребителем такого требования, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, установленные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона.

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

1. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, в течение двадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в семидневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны заменить такой товар в семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей

функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

При отсутствии у продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, должны заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. По требованию потребителя продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны безвозмездно предоставить потребителю с доставкой во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых устанавливается в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

Для районов Крайнего Севера и других районов сезонного завоза товаров требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по заявлению потребителя в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, при отсутствии у продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основания договора с ним, необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также

о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, допустившие такие нарушения, уплачивают потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20—22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на день предъявления требования потребителя, в случае понижения цены – на день покупки его потребителем.

3. При расторжении договора купли-продажи, или при возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или при удовлетворении требования потребителя об уменьшении покупной цены расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар, исходя из цены товара на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи, или о возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или об уменьшении покупной цены, а в случае снижения цены товара, исходя из цены товара на день его покупки.

4. Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли-продажи возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Статья 25. **Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить потребителю, потребовавшему обмена непродовольственного товара надлежащего качества, о его поступлении в продажу.

Статья 26. **Правила отдельных видов договоров купли-продажи**

Правила отдельных видов договоров купли-продажи, а также правила продажи отдельных видов товаров утверждаются Правительством Российской Федерации.

ГЛАВА III. **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)**

Статья 27. **Сроки выполнения работ (оказания услуг)**

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), с которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги). В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться частные сроки (периоды) выполнения работ (оказания услуг).

Статья 28. **Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

1. Если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) или если во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что выполнение работы (оказание услуги) не будет осуществлено в срок, а также в случае просрочки выполнения работы (оказания услуги) потребитель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и (или) закончить выполнение работы (оказание услуги), и потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и закончить выполнение работы (оказание услуги), указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктом 3 статьи 24 настоящего Закона.

4. При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) в случае, если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) или осуществляет выполнение работы (оказание услуги) настолько медленно, что выполнение работы (оказание услуги) к назначенному сроку становится невозможным, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу).

Особенности порядка расчетов между потребителем и исполнителем в таких случаях могут устанавливаться правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг).

5. В случае нарушения установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги) взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги) взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) могут сопровождаться требованием об уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги).

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктом 3 статьи 24 настоящего Закона.

3. Требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии выполненной работы (оказанной

услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги), а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии выполненной работы (оказанной услуги) в течение гарантийного срока или в течение шести месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) при отсутствии гарантийного срока. Требования в отношении недостатков в строении или в ином недвижимом имуществе, которые невозможно обнаружить при принятии выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в течение двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги).

4. В случае выявления существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги), допущенных по вине исполнителя, потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) по истечении гарантийного срока, установленного на выполненную работу (оказанную услугу) исполнителем, или по истечении сроков, указанных в пункте 3 настоящей статьи. Указанное требование потребителя может быть предъявлено в течение установленного срока службы выполненной работы (оказанной услуги) или в течение десяти лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), если срок службы выполненной работы (оказанной услуги) не установлен. Если данное требование не удовлетворено в сроки, установленные статьей 30 настоящего Закона, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Статья 30. **Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Недостатки выполненной работы (оказанной услуги), обнаруженные в ходе выполнения работы (оказания услуги), должны быть устранены в разумный срок, назначенный потребителем.

Недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены в течение двадцати дней со дня предъявления требования потребителем, если более короткий срок не установлен договором (соглашением сторон) при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг).

Назначенный потребителем или установленный договором (соглашением сторон) срок устранения недостатков указывается в договоре или в ином документе, подписываемом сторонами.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. **Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги), предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. **Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги)**

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части выполненной работы (оказанной услуги) до получения извещения о расторжении указанного договора. Потребитель обязан также возместить исполнителю убытки, причиненные расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги), в пределах разницы между частью цены, выплаченной за выполненную до получения извещения о расторжении указанного договора работу (оказанную услугу), и ценой всей выполняемой работы (оказываемой услуги).

Статья 33. **Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать оплаты выполнения работы (оказания услуги) и дополнительных расходов, не включенных в твердую смету, если потребитель не дал согласие на выполнение такой работы (оказание услуги) или не поручил исполнителю выполнение такой работы (оказание услуги).

Если возникла необходимость превысить приблизительную смету, исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом случае потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), возместив исполнителю расходы, понесенные им и приходящиеся на выполненную работу (оказанную услугу), согласно первоначально определенной смете. Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении приблизительной сметы, исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в пределах первоначальной приблизительной сметы.

Статья 34. **Выполнение работы из материала исполнителя**

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует выполнения работы из своего материала.

Исполнитель, выполняющий работу из своего материала, несет ответственность за надлежащее качество этого материала.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в правилах выполнения отдельных видов работ или в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

3. В случаях, предусмотренных указанными правилами или договором о выполнении работы, материал может быть

предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. **Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя**

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется потребителем и указывается в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги)

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Статья 37. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)

Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу) определяется договором между потребителем и исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) по окончании ее, если иное не установлено законом или иными правовыми актами Российской Федерации или договором между потребителем и исполнителем.

Статья 38. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Российской Федерации.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

ГЛАВА IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Полномочия федерального антимонопольного органа

1. Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Этот орган (его территориальные органы) направляет:

в пределах своей компетенции предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности, а также о прекращении продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);

материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего

вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о ее досрочном аннулировании;

в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалы для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей.

2. Федеральный антимонопольный орган дает официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

3. Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе заключать соглашения с изготовителями (исполнителями, продавцами) о соблюдении ими правил и обычаев делового оборота в интересах потребителей.

4. Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе обращаться в суд в защиту прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей, предъявлять иски в суды в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей, а также предъявлять иски в арбитражные суды к индивидуальным предпринимателям о принудительном взыскании штрафов за уклонение от исполнения предписаний или за несвоевременное их исполнение.

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) может быть привлечен судом к участию в процессе или вступить в процесс по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Статья 41. **Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам)**

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан по требованию федерального антимонопольного органа (его территори-

альных органов) предоставлять в установленный им срок достоверные документы, объяснения в письменной и устной формах и иную информацию, необходимую для осуществления федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами) полномочий, предусмотренных настоящим Законом.

Статья 42. Полномочия федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

1. В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции:

осуществляют контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг);

направляют предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращении выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, а также требований о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;

предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг).

2. В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора и другие федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

3. Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательной сертификации товаров (работ, услуг) возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации.

Статья 43. Санкции, налагаемые федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами), федеральным органом по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальными органами) и другими федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

1. Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе налагать штраф на изготовителя (исполнителя, продавца) за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение его законных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

Штраф налагается должностным лицом федерального антимонопольного органа (его территориального органа).

2. Федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальные органы) и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные

органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции вправе налагать штраф в случаях:

уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения их законных предписаний изготовителем (исполнителем, продавцом) – в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом;

причинения ущерба потребителям товарами (работами, услугами), не отвечающими требованиям, предъявляемым к безопасности товаров (работ, услуг), – в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом;

продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), в том числе импортных, без сертификатов, подтверждающих соответствие товаров (работ, услуг) обязательным требованиям стандартов, – в размере стоимости проданных товаров (выполненных работ, оказанных услуг);

нарушения правил обязательной сертификации товаров (работ, услуг) органами по сертификации, а также предоставления недостоверных результатов испытаний товаров (работ, услуг) испытательными лабораториями (центрами) при их обязательной сертификации – в размере двукратной стоимости соответствующих товаров (работ, услуг).

3. Размеры штрафов, предусмотренных пунктом 1 и абзацами вторым и третьим пункта 2 настоящей статьи, в каждом конкретном случае определяются с учетом размера причиненного ущерба и иных обстоятельств.

Штрафы, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, наложенные на изготовителей (исполнителей, продавцов), а также на органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры), за исключением штрафа на индивидуального предпринимателя, взыскиваются в безакцептном порядке в тридцатидневный срок со дня вынесения соответствующих решений о взыскании штрафов.

Штрафы, предусмотренные пунктом 1 и абзацами вторым и третьим пункта 2 настоящей статьи, наложенные на индивидуальных предпринимателей, уплачиваются ими в тридцатидневный срок со дня получения соответствующих решений о наложении штрафом. При уклонении индивиду-

альных предпринимателей от уплаты штрафа в установленный срок или при неуплате штрафа в полном размере органы, указанные в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, вправе обратиться в арбитражный суд с заявлениями о взыскании с индивидуальных предпринимателей соответствующих сумм штрафов, а также пени в размере одного процента налагаемой суммы штрафа или его неуплаченной части за каждый день просрочки.

Штрафы, предусмотренные абзацами четвертым и пятым пункта 2 настоящей статьи и налагаемые на индивидуальных предпринимателей, взыскиваются в соответствии с административным законодательством.

4. Суммы штрафов, взыскиваемых в соответствии с пунктами 1 и 2 настоящей статьи, направляются в федеральный бюджет.

5. Изготовители (исполнители, продавцы) товаров (работ, услуг), органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры) вправе обращаться в арбитражный суд с заявлениями о признании недействительными полностью или частично предписаний федерального антимонопольного органа (его территориальных органов), федерального органа по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальных органов) и других федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) либо об отмене или об изменении соответствующих постановлений о наложении штрафов.

Предписания и постановления о наложении штрафов вышеуказанными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами) могут быть обжалованы в течение шести месяцев со дня их вынесения.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей; анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;

при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ услуг);

в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг);

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления самостоятельно формируют соответствующие структуры.

Статья 45. **Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)**

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом «Об общественных объединениях» и их уставами.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), вправе:

участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и

иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг);

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами или иными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Статья 46. Защита интересов неопределенного круга потребителей

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за

качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей) на основании договоров с ними, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

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

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях действий продавца (изготовителя, исполнителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов по привлечению к участию в деле экспертов.

Президент Российской Федерации
Б. ЕЛЬЦИН

Москва, Кремль
9 января 1996 г.
№ 2-ФЗ

Содержание

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1997 г. № 1235 "Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи" 3
2. Приказ Государственного комитета Российской Федерации по связи и информатизации от 28.10.97 № 68 "О введении в действие Правил оказания услуг телефонной связи" 4
3. Правила предоставления услуг телефонной связи 10

I. Общие положения 10

II. Услуги телефонной связи, оказываемые пользователям 16

III. Порядок и условия заключения договора об оказании услуг телефонной связи 18

IV. Особенности оказания услуг междугородной телефонной связи 29

V. Особенности оказания услуг международной телефонной связи 31

VI. Особенности заключения договоров об оказании услуг телефонной связина переговорных пунктах и с использованием таксофонов 33

VII. Обязанности и права оператора связи 34

VIII. Обязанности и права абонента (клиента) 37

IX. Порядок определения стоимости услуг телефонной связи 38

X. Расчеты с абонентами (клиентами) за услуги телефонной связи 43

XI. Порядок предъявления и рассмотрения претензий 45

XII. Ответственность сторон 45

Приложение 1. Заявление о заключении договора об оказании услуг телефонной связи 47

Приложение 2. Типовой договор об оказании услуг телефонной связи 49

4. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" 53

Глава I. Общие положения 54

Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям 67

Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) 76

Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей 87

gost.e-ecolog.ru