

Об особенностях использования цифровых сервисов

09.11.2020 г.

Роспотребнадзор напоминает, что не всегда цифровые инновации используются во благо конечного потребителя. По мнению многих экспертов российский бизнес в целом уже включился в «цифровую гонку». Специалисты и руководители компаний понимают, что без использования цифровых технологий они уже не смогут успешно конкурировать ни на внутреннем, ни на внешних рынках. При этом часто покупатель или заказчик не может сам решить многие вопросы, порожденные невнимательным отношением к клиенту, поэтому ему приходится обращаться в Роспотребнадзор или судебные органы. В некоторых случаях цифровые технологии умышленно используются во вред клиентам. Сегодня Роспотребнадзор знакомит вас с материалом, в котором отражена проблема реального потребителя и даны советы, как избежать рисков, с которыми многие раньше не сталкивались.

Ребенок играл с пультом от ТВ-приставки и случайно сменил тарифный план с «эконом» варианта на «премиальный»

За последние годы наибольшее количество обращений в сфере услуг составляют жалобы на финансовые организации и организации, оказывающие услуги связи. Операторы сотовой связи и Интернет-провайдеры находятся на передовой технологического прогресса, однако многим уже знакомы спорные ситуации, связанные со списанием денежных средств за не оказанные услуги, навязывание ненужных услуг, подключение платного развлекательного контента неосторожным нажатием на экран смартфона.

Необычное обращение поступило в территориальный орган Роспотребнадзора по Красноярскому краю. В нем потребитель пожаловался на действия крупного оператора связи, который изменил тарифный план по договору об оказании телематических услуг связи (предоставление доступа к сети «Интернет») без согласия потребителя, оформленного в письменной форме.

В ходе рассмотрения указанного обращения, территориальным органом Роспотребнадзора было установлено, что изменение тарифного плана произошло в результате действий трехлетнего ребенка, являющегося сыном потребителя и имеющего свободный доступ к пульту дистанционного управления от абонентского оборудования (ТВ-приставка).

В результате указанных действий абонентская плата за услуги Интернета увеличилась более чем в пять раз: с 300 рублей до 1700 рублей в месяц. Об указанном потребитель узнал только после получения платежных документов, выставленных оператором связи к оплате за оказанные услуги.

Поскольку, совершение конклюдентных действий, (с помощью пульта дистанционного управления и подобных действий) в целях подтверждения вносимых изменений в договор законодательством Российской Федерации не предусмотрено, оператор связи был привлечен территориальным органом Роспотребнадзора к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 КоАП РФ с наложением административного штрафа в размере 20000 рублей.

Не согласившись с постановлением по делу об административном правонарушении, оператор связи обратился с соответствующим заявлением в суд.

Доводы оператора связи о том, что изменение тарифного плана произошло с согласия абонента путем осуществления им команды с пульта ДУ на ТВ-приставку, были отклонены судом первой и апелляционной инстанции ввиду того, что доказательств совершения этих действий именно абонентом, являющимся стороной по договору, оператором связи не представлено.

В этом и ряде других дел суды анализировали насколько цифровые возможности (управление услугами в несколько касаний) соотносятся с рисками потребителей, могут ли неосторожные действия самого абонента или членов его семьи порождать такие значимые последствия, как изменение тарифа.

Роспотребнадзор, защищая интересы потребителей в судах, всегда отталкивается от того, что работы и услуги не должны порождать для граждан дополнительные риски и становиться источником опасности для них самих или их бюджета. Можно только приветствовать решения красноярских судов, которые поддержали потребителей и Роспотребнадзор, указав, что выбранные оператором связи способы смены тарифных планов не должны допускать случаев, когда потребитель может продолжить пользоваться услугами, уже на измененных условиях, даже не зная о факте смены тарифа.

Изменение одного из существенных условий договора, заключенного в письменной форме и связанного с оплатой предоставляемых оператором связи услуг путем осуществления команд на абонентском устройстве (ТВ-приставке) посредством дистанционного пульта управления от ТВ-приставки, не отвечает критериям безопасности услуги, поскольку не обеспечивает должной идентификации лица, являющегося либо не являющегося стороной по договору, в момент совершения им конклюдентных действий, направленных на изменение договора.

Роспотребнадзор рекомендует потребителям при оформлении договоров о приобретении услуг связи и иных услуг (когда это связано с использованием техническими устройствами, подключенными к сети Интернет):

- уточнять у исполнителя перечень всех действий, которые могут привести к дополнительным расходам, изменению тарифа, подключению дополнительных услуг;
- требовать от исполнителя услуг предоставления информации о безопасном пользовании услугами (например, в виде памятки или указания на страницы и пункты договора, где перечислена такие сведения);
- требовать отключения технической возможности приобретения дополнительных услуг, изменения тарифного плана, способами, которые не соответствуют интересам и возможностям потребителя.

Источник официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rosпотребнадзор.ru>