**О нарушении ПАО «ВымпелКом» прав потребителей**

Управление Роспотребнадзора по Костромской области в результате плановой выездной проверки ПАО «ВымпелКом» выявило нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об услугах связи «Билайн» и их исполнителе, а также включение в договоры с потребителями условий, ущемляющих их права.

Требования к предоставляемой потребителям информации, условия оказания услуг, а также права, обязанности и ответственность сторон договора установлены специальными правилами оказания услуг телефонной, телематической связи, услуг телевещания, утвержденными постановлениями Правительства РФ.

При проверке установлено, что оператор связи при заключении с потребителями договоров не включает в них обязательную и существенную информацию. Так, например, в договорах отсутствуют сведения о технических характеристиках качества услуг, месте заключения договора, о лицензиях оператора связи. Отсутствуют адрес и способ доставки потребителю счета за услуги связи, права, обязанности и ответственность сторон договора, в том числе обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи.

Обязательная информация не предоставляется в наглядной и доступной форме и в местах обслуживания абонентов.

За допущенное нарушение прав потребителей на получение обязательной информации на оператора связи наложен административный штраф.

Также ПАО «ВымпелКом» привлечено к административной ответственности за включение в договоры с потребителями условий, ущемляющих их права, в виде штрафа.

Так, проверкой установлено, что оператор связи в разработанных им «Условиях оказания услуг связи «Билайн» обязал потребителей в письменной форме сообщать об изменениях своих фактических данных, хотя правила, утвержденные постановлениями Правительства РФ, не содержат такого требования. Также оператор связи включил условие о том, что неиспользованный аванс на счете абонента при расторжении им договора возвращается только при обращении этого абонента и до истечения срока исковой давности. Это условие противоречит правилам, возлагающим на оператора связи обязанность возвратить потребителю остаток денежных средств в течение 30 дней со дня расторжения договора и без какого-либо обращения потребителя. Выявлены и иные ущемляющие права потребителей условия.

ПАО «ВымпелКом» выдано предписание об устранении установленных нарушений.

Арбитражный суд Костромской области, куда оператор связи обжаловал постановления и предписание управления, 10.05.2016г. отказал в удовлетворении жалобы. Второй арбитражный апелляционный суд 23.09.2016г. оставил это решение в силе.