

Споры по платным сервисам

На мобильный телефон абонента Прохора Бодрякова вечером в одну из пятниц в сентябре 2018 г. пришло SMS-сообщение от его мобильного оператора – компании «Сим-Сим»: «Вам доступны последние новости и мобильные развлечения. Информация о сервисах появляется на экране бесплатно». В субботу на телефон пришло еще одно SMS-сообщение: «Вам доступен сервис «Уроки игры на гитаре...», и далее в тексте – код для отключения данной услуги.

Прохор не любит SMS-спам, особенно в выходные, и либо сразу закрывает такие сообщения, чтобы не висели непрочитанными, либо вообще удаляет, не прочитав. Но через месяц от того же отправителя пришло еще несколько сообщений об уже подключенных услугах, в том числе и с описанным выше сервисом, а деньги на телефоне подозрительно быстро закончились. Заглянув для проверки в личный кабинет, Бодряков обнаружил, что за сентябрь с его счета были списаны средства за подключенные платные услуги, да и за октябрь деньги уже всюю списываются. Сам он при этом уверен, что никакие платные сервисы не активировал.

Сотрудник «горячей линии» оператора сообщил Прохору, что абонент сам должен отслеживать поступающие SMS-сообщения и при необходимости отключать предложенные ему платные услуги, хотя в Законе «О защите прав потребителей» вроде бы говорится об обратном. После долгих препирательств и звонков в службу поддержки мобильный оператор согласился вернуть Прохору сумму, несанкционированно списанную со счета его мобильного телефона за октябрь 2018 года. А вот сумму, списанную за подключенные платные услуги в сентябре, вернуть не удалось: оператор заявил, что отчетный месяц уже прошел.

Вопросы:

- 1) Что делать Бодрякову, чтобы защитить свои права, если он не хочет ни внимательно следить за всеми входящими SMS-сообщениями, ни писать жалобы?
- 2) Что должен сделать оператор мобильной связи, продавая сим-карту, чтобы убедить Бодрякова, что такой неприятной истории не случится?
- 3) Как действовать регулятору, чтобы исключить возникновение таких ситуаций, в том числе если SMS-сообщения рассылает не оператор мобильной связи, а другая организация?