

ПОЗАСУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ РУХОМОГО (МОБІЛЬНОГО) ЗВ'ЯЗКУ В УКРАЇНІ: РОЛЬ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ У ЗАХИСТІ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ АБОНЕНТІВ

М.А. Самбор

*кандидат юридичних наук,
лауреат Всеукраїнського фонду юридичної науки
академіка права В.В.Сташиса,
лауреат Міжнародної премії академіка П.П.Михайленка
Міжнародної академії фундаментальних основ буття,
лауреат відзнаки НАН України «Талант, натхнення, праця»,
заступник начальника штабу Прилуцького МВ
(з обслуговування міста Прилук та Прилуцького району)
УМВС України в Чернігівській області,
член координаційної ради з питань забезпечення рівних прав та
можливостей жінок і чоловіків
Прилуцької міської ради Чернігівської області,
член Прилуцької міської міжвідомчої координаційно-методичної
ради з правової освіти населення*

Постановка проблеми. Реалізація будь-якого права невід'ємно пов'язана із механізмами його охорони та захисту. Не виключенням із цього правила є права та інтереси споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Дані послуги, що є предметом договірних відносин, як свідчить життя, завоювали великий сегмент економіки, а саме сфери зв'язку. Однак, така договірність цих відносин, щодо обопільного визначення прав та обов'язків, досить часто вказує на існування дисбалансу прав та обов'язків учасників відносин, а саме значного збільшення прав у суб'єкта підприємницької діяльності, який надає послуги у сфері рухомого (мобільного) зв'язку, та, відповідно, їх зменшення у споживача цих послуг. Унаслідок такої розстановки прав та обов'язків, абонент послуг рухомого (мобільного) зв'язку втрачає здатність відстоювання своїх інтересів у таких правовідносинах. Вважаємо це неприпустимим. У правовідносинах одна сторона не може та й не повинна бути наділена всіма правами, а інша – нести виключно всі обов'язки. Аби запобігти цьому законодавство передбачає міри реагування, у тому числі заходи, спрямовані на відновлення диспропорцій у договірних відносинах та створення механізмів захисту й охорони прав менш захищених учасників відносин.

Законодавство України про захист прав споживачів спрямоване на охорону і захист прав та інтересів споживачів від можливих їх порушень з боку реалізаторів, виробників товарів, робіт і послуг. За умови виникнення нагальної потреби у задоволенні інтересів, суб'єкт змушений не рахуватися зі значним колом обставин, які сприяють виробникам у реалізації їх продукції. Це значне коло причин та умов, але більшість з них обумовлюється економічними

законами попиту та пропозиції, відсутності чи наявності монополізації того чи іншого ринку товарів або послуг тощо.

Однією з таких сфер є ринок послуг рухомого (мобільного) зв'язку в Україні, де споживач досить часто є безправним, змушеним миритися з тим, що йому пропонують, не маючи можливості впливати на процес встановлення прав та обов'язків, визначення предмету договору, зрештою встановлення цивільно-правової відповідальності за порушення умов договорів. З іншого боку для виробника таких послуг усі споживачі рівні, але така рівність у переважній своїй більшості зумовлена тим, що абоненти рівні у відсутності їх прав та відстоювання власних інтересів, захисту своїх прав. Деякі промені прав споживачів можна відслідкувати у разі дотримання письмової форми договору про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку, який, до речі, становить незначну частку всіх договорів про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку в Україні.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Незважаючи на значний інтерес громадськості до даних проблем захисту прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку, останній залишається не дослідженим у юридичній літературі.

Виходячи з цього **метою статті** є дослідження місця та ролі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів у забезпеченні механізму охорони і захисту прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку в Україні.

Основні результати дослідження. П. 1 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» зазначає, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою, тобто нормативно закріплено можливість захисту прав споживача шляхом звернення до державних органів. У відповідності до ч. 3 ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші державні органи, органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди. Як бачимо з положення даної норми в першу чергу на органи виконавчої влади покладаються обов'язки із захисту прав споживачів, а вже потім – на органи місцевого самоврядування, а на суди – в останню чергу.

Власне розд. IV Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. [1] визначає діяльність органів влади у сфері захисту прав споживачів. Так, ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлює повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим у сфері захисту прав споживачів. Здійснивши ґрунтовний аналіз вказаної статті, бачимо, що центральний орган виконавчої влади, що реалізує дер-

жавну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, а так само органи виконавчої влади АРК. У сфері захисту прав споживачів наділені цілим рядом значних за обсягом прав щодо здійснення перевірок суб'єктів господарювання, здійснюють реалізацію продукції, надають послуги населенню тощо. Однак, очевидним і беззаперечним є те, що до повноважень вказаних органів не належить розгляд звернень громадян та реагування на них у межах, визначених повноваженнями цих органів влади. Таким чином, ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів» фактично не кореспондується із положеннями Закону України «Про звернення громадян» [2], хоча у повній мірі відображає позицію законодавця, викладену у ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», яка полягає у тому, що захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом. У такому разі цілком обґрунтованим постає питання, а навіщо існування центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, який жодним чином не може реагувати на звернення громадян. З одного боку, дійсно, вказаний орган виконавчої влади має досить такі широкі права щодо здійснення перевірок, однак, усі вони можуть бути ініційовані виключно самим органом влади, при цьому жодні скарги, заяви, зауваження чи клопотання громадян, які постраждали від неякісної продукції чи послуг не можуть вплинути та стати ініціаторами або ж підставою таких перевірок.

Ст. 27 Закону України «Про захист прав споживачів» містить норму, яка характеризується абсолютно банкетним способом викладу, посилаючись на ротативні положення нормативних актів, які регулюють діяльність інших органів виконавчої влади, зазначаючи, що інші органи виконавчої влади здійснюють державний захист прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної законодавством.

Звернувшись до положень Закону України «Про місцеві державні адміністрації» від 9 квітня 1999 р. [4], побачимо, що п. 5 ч. 1 ст. 13 цього Закону зазначає, що до відання місцевих державних адміністрацій у межах і формах, визначених Конституцією і законами України, належить вирішення питань зв'язку. Не уточнюється якого саме, однак таке родове поняття дає можливість вважати, що цим терміном охоплюються всі існуючі види зв'язку, у тому числі й рухомий (мобільний) зв'язок.

Згідно до п. 3 ч. 1 ст. 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації» місцева державна адміністрація забезпечує розгляд звернень громадян та їх об'єднань, контролює стан цієї роботи в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях та установах, розташованих на відповідній території. Таким чином бачимо, що робота зі зверненнями громадян визначається одним із пріоритетних напрямків місцевих державних адміністрацій, а до того всього саме місцеві державні адміністрації здійснюють контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян ще й органами місцевого самоврядування.

П. 5 ч. 1 ст. 18 Закону України «Про місцеві державні адміністрації» вказує на те, що місцева державна адміністрація у спільних інтересах територіальних громад об'єднує на договірній основі бюджетні кошти з коштами під-

приємств, установ, організацій та населення для будівництва, розширення, реконструкції, ремонту та утримання виробничих підприємств, транспорту, мереж зв'язку, в тому числі їх придбання для задоволення потреб населення та фінансує здійснення цих заходів. Отже, місцеві державні адміністрації з огляду на законодавчі положення мають приймати активну участь у забезпеченні населення якісними послугами зв'язку, у тому числі й його різновидів, яким є рухомий (мобільний) зв'язок.

Разом з тим п. 2 ч. 1 ст. 20 Закону України «Про місцеві державні адміністрації» покладає на місцеві державні адміністрації організацію забезпечення обслуговування населення підприємствами, установами та організаціями зв'язку, що вкотре підкреслює важливість доступності послуг зв'язку, у тому числі й рухомого (мобільного) зв'язку населенню територіальних громад.

Дещо різняться у цьому контексті повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів, які знайшли своє закріплення у ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів». П. 1 ч. 1 ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів» вказує про те, що органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів мають право створювати при їх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів, які вправі: розглядати звернення споживачів (підкреслено нами – М.С.). Насамперед ці положення кореспондуються із нормами Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. [3], підпункт 3 п. «б» «делеговані повноваження», ч. 1 ст. 30 вказує на те, що до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів.

Зрештою це відповідає положенням Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», де визначаються повноваження органів місцевого самоврядування – сільських, селищних, міських, обласних рад та їх виконавчих органів, що відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», зокрема ч. 1 ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», а також, зокрема, зазначається, що голова районної, обласної, районної у місті ради забезпечує роботу по розгляду звернень громадян; веде особистий прийом громадян (п. 13 ч. 6 ст. 55 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»), до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян, здійснення контролю за станом цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності (підпункт 1 п. «б» ч. 1 ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»), сільський, селищний, міський голова забезпечує на відповідній території додержання законодавства щодо розгляду звернень громадян та їх об'єднань (п. 18 ч. 4 ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»).

Згідно підпункту 1 п. «а» ч. 1 ст. 30 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать власні (самоврядні) повноваження управління об'єктами житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, транспорту і зв'язку, що перебувають у комунальній власності відповід-

них територіальних громад, забезпечення їх належного утримання та ефективної експлуатації, необхідного рівня та якості послуг населенню, а у відповідності до підпункту 12 залучення на договірних засадах підприємств, установ та організацій, що не належать до комунальної власності відповідних територіальних громад, до участі в обслуговуванні населення засобами транспорту і зв'язку.

У відповідності до підпункту 1 п. «б» ч. 1 ст. 30 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать делеговані повноваження, що полягають у здійсненні заходів щодо розширення та вдосконалення мережі підприємств зв'язку, а вже підпункт 2 цього пункту зазначає, що до делегованих повноважень також належить здійснення відповідно до законодавства контролю за належною експлуатацією та організацією обслуговування населення підприємствами зв'язку.

Як бачимо місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування наділені значними за обсягом повноваженнями у сфері організації та забезпечення населення зв'язком, а також повноваженнями контролю за діяльністю цих організацій зв'язку, а стосовно до рухомого (мобільного) зв'язку ці органи виконавчої влади та місцевого самоврядування мають забезпечувати ефективний контроль за роботою провайдерів телекомунікаційних технологій, які надають послуги рухомого (мобільного) зв'язку, у тому числі сприяти цим підприємствам у забезпеченні надання якісних послуг населенню та дотримання останніми чинного законодавства України, прав, свобод та інтересів громади та кожного окремо взятого громадянина.

Проаналізувавши повноваження органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у частині організації, забезпечення та контролю за наданням послуг зв'язку населенню, розглянемо завдання та функції цих органів публічної влади у сфері захисту прав членів територіальних громад – споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Споживач має право на відшкодування заподіяної йому шкоди, у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) – протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором, чи протягом двох років з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого строку, встановленого законодавством або договором, зазначається у абз. 2 ч. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів». Загалом же ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає права споживача у разі порушення умов договору про надання послуг, до яких і належать договори про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Таким чином, законодавчо закріплено максимальний строк для оскарження та звернення до компетентних органів за захистом прав споживача.

Звертаючись до договору про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку, який у переважній своїй більшості укладається на відстані, оскільки споживач придбаваючи SIM-картки, фактично перебуває на відстані та в умо-

вах, які виключають безпосередній контакт з представником оператора телекомунікаційних технологій, який у подальшому забезпечуватиме його (споживача) послугою рухомого (мобільного) зв'язку (укладення договору про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку в усній формі), однак права абонента (споживача) послуг рухомого (мобільного) зв'язку не поширюються на таку особу (п. 5 ч. 1 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»). За таких оператор позбавлений суттєвих, з огляду споживача обов'язків, зокрема надання споживачеві інформації про: основні характеристики послуги; ціну послуги та умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; порядок розірвання договору. Разом з тим оператор не бере на себе будь-якої відповідальності, пов'язаної із змінами істотних умов договору, зокрема якості послуг, порядку та правил їх оплати тощо.

Звертаючись до органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів абонент (споживач) послуг рухомого (мобільного) зв'язку має навести аргументи, пов'язані із його правом на оскарження та обставин і причин порушення його прав. Однак, останній не має у своєму розпорядженні ані відомостей про здійснення ним телефонних дзвінків чи користування іншими телекомунікаційними послугами (надіслання SMS- чи MMS-повідомлень, доступу до мережі Internet, переказу коштів тощо), ані інформації про їх тарифікацію, оскільки зазначена інформація перебуває виключно у розпорядженні провайдера телекомунікаційних послуг та споживачеві не видається. Надання такої інформації може мати місце виключно у разі звернення абонента до офіційного представництва оператора рухомого (мобільного) зв'язку, до того ж за окрему плату, що фактично істотно обмежує можливість споживача довести провину оператора. Відтак, суб'єкт підприємницької діяльності – оператор телекомунікаційних послуг та споживач – абонент таких послуг перебувають у нерівному становищі.

Отримавши таке звернення від споживача про порушені його права, що можуть зробити органи виконавчої влади та місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів?! Очевидно, що першим, виходячи зі змісту ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів» є розгляд звернення споживача, консультування його з питань захисту прав споживача. Однак, перш ніж розпочати консультацію, необхідно з'ясувати суть справи, дослідити обставини. А чи може це зробити відповідний орган виконавчої влади чи місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів. Одним із прав таких органів є аналіз договору, що був укладений продавцем із споживачем, з метою виявлення умов, які обмежують права споживача, але цього зробити дані органи чи їх посадові особи просто не мають можливості, оскільки договір фактично укладений в усній формі. Вказані посадові особи також не в змозі виявити факт надання послуги неналежної якості, оскільки, по-перше, їм невідомо вихідні умови надання послуг певної якості, по-друге, послуга рухомого (мобільного) зв'язку обумовлена тим, що її якість може бути неналежною у певному місці чи за певних умов на протязі певного часу. Такі ж дані знахо-

дяться виключно у оператора, споживач же ними не володіє, за виключенням можливості надати свої усні або письмові пояснення з цього приводу. Решта повноважень, які вправі вчиняти, а саме у разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не супроводжується необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та відповідними документами, або продукції з простроченим строком придатності — тимчасово зупиняти реалізацію продукції до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти її реалізацію; готувати подання до органу, який видав дозвіл на провадження відповідного виду діяльності, для вирішення питання про тимчасове зупинення його дії чи про дострокове анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів; подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів, фактично є наслідком вищезазначених можливостей та зібраної інформації.

Разом з тим, ані ст.ст. 27, 28 Закону України «Про захист прав споживачів», ані ст. 19 Закону України «Про звернення громадян» не наділяє відповідні органи місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів правами витребувати відповідні документи, проводити опитування громадян тощо, внаслідок чого вказані органи у сфері захисту прав споживачів та їх посадові особи виконують формальні повноваження по захисту прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку на етапі встановлення факту порушення прав абонентів послуг рухомого (мобільного) зв'язку та вжитті заходів щодо їх відновлення та відшкодування завданих збитків. Єдине у чому може мати зиск споживач, звернувшись до представників органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів, так це консультування та підготовка позову до суду за захистом порушених прав та інтересів споживача (абонента) послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Висновки. Отже, підсумовуючи сказане, слід відмітити, що органи виконавчої влади та місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів, а так само їх посадові особи, не мають дієвих механізмів захисту прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку у разі їх порушення з боку суб'єкта господарської діяльності – провайдера послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Внаслідок чого вони об'єктивно законодавчо позбавлені можливості впливу на правовідносини з метою відстоювання прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Вважаємо, що в умовах активного розвитку систем зв'язку неприпустимо залишати абонента послуг рухомого (мобільного) зв'язку сам на сам із величезними компаніями. Адже у таких правовідносинах абонент фактично знеособлений, позбавлений будь-яких прав, за виключенням тих, які погоджується надати йому такий суб'єкт господарювання – провайдер послуг рухомого (мобільного) зв'язку, внаслідок чого абонент є абсолютно залежним від суб'єкта господарювання, який надає відповідні послуги, а тому змушений миритися з проявами будь-якого свавілля з боку такого господарюючого суб'єкта. На нашу думку, чинне законодавство України про захист прав споживачів, зокрема ст. 27, 28 Закону України «Про захист прав споживачів» слід доповнити правами цих органів щодо можливості ефективного реагування на скарги громадян, зокрема правами витребувати необхідні документи, проводити опитування громадян, що дозволить представни-

кам цих органів об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги (абзац 1 ч. 1 ст. 19 Закону України «Про звернення громадян») споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій з боку суб'єктів господарювання, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням; забезпечувати поновлення порушених прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку, реальне виконання прийнятих у зв'язку з такою заявою чи скаргою рішень.

Безперечно, такий адміністративний (позасудовий) механізм захисту прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку не може і не повинен бути єдино можливим, виключивши з цього ланцюга судовий захист прав споживачів, однак захист прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку наблизить можливості реалізації права на захист споживачів таких послуг, створить додаткові гарантії захисту прав, свобод та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку, а по-друге, дозволить розвантажити судові інстанції від позовів про захист прав споживачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/print1356159525056078> – Дата доступу 22 грудня 2012 року.

2. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://zakon2.rada.gov.ua/laws> – Дата доступу 12 березня 2012 року.

3. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/print1360053215179834> – Дата доступу 5 лютого 2013 року.

4. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 9 квітня 1999 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/586-14/print1360053215179834> – Дата доступу 5 лютого 2013 року.

Самбор М.А. Позасудовий захист прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку в Україні: роль органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у захисті прав та інтересів абонентів

У статті розглядається позасудовий спосіб захисту прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку в Україні. Проаналізовано повноваження органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо захисту прав та інтересів абонентів послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Ключові слова: споживач послуг рухомого (мобільного) зв'язку, захист прав та інтересів споживачів, органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, повноваження.

Самбор Н.А. Внесудебная защита прав потребителей услуг подвижной (мобильной) связи в Украине: роль органов исполнительной власти и местного самоуправления в защите прав и интересов абонентов

В статье рассматривается внесудебный способ защиты прав и интересов потребителей услуг подвижной (мобильной) связи в Украине. Анализируются полно-

мочия органов исполнительной власти и местного самоуправления относительно защиты прав и интересов абонентов услуг подвижной (мобильной) связи.

Ключевые слова: потребитель услуг подвижной (мобильной) связи, защита прав и интересов потребителей, органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, полномочия.

Sambor M.A. Extra-judicial advocacy of consumers' rights related to movable (mobile) communication services in Ukraine: role of public authorities and local self-government in protection of clients' rights and interests

The article investigates the extra-judicial method of consumers' rights and interests advocacy related to movable (mobile) communication services in Ukraine. The empowerment of public authorities and local self-government is analysed with regard to the protection of movable (mobile) communication services clients' rights and interests.

Keywords: consumer of movable (mobile) communication services, protection of consumers' rights and interests, public executive authorities, local self-government, empowerment.

Стаття надійшла до редакції 12.02.2013.