



Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу

---

# **АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САНКТ – ПЕТЕРБУРГЕ В 2022 ГОДУ**

Урванцева Марина Александровна  
начальник отдела защиты прав потребителей  
Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу

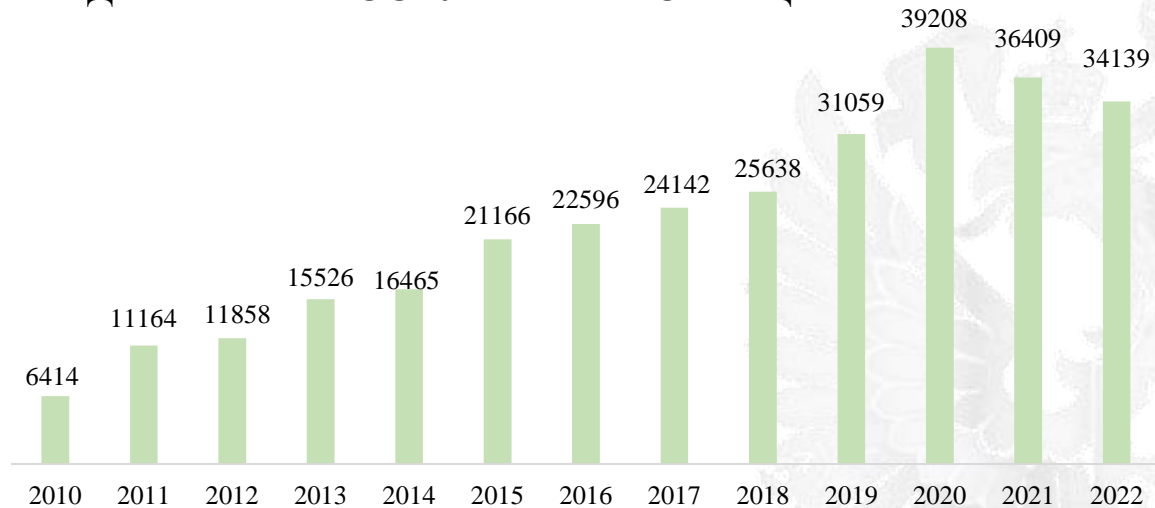
Санкт-Петербург  
2023

---

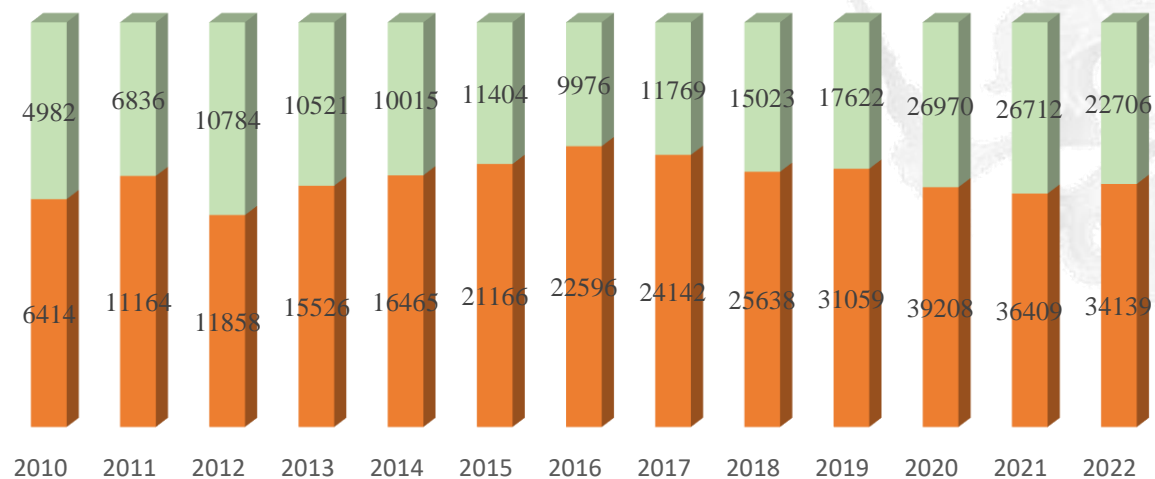


# Анализ работы с обращениями граждан

## ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ



## ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ 2010-2022 ГОД

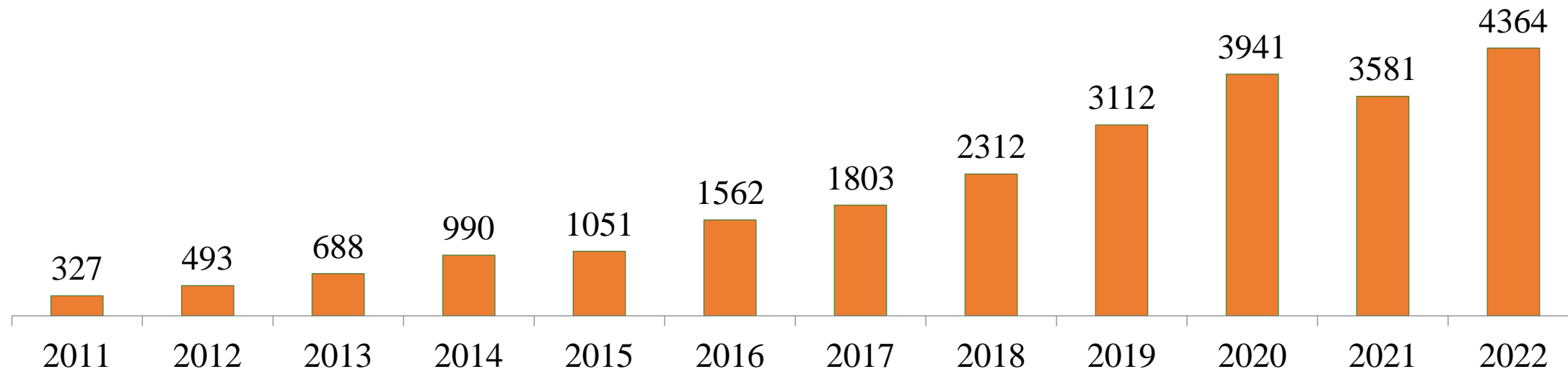


## СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА 2022 ГОД





# ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ 2011 – 2022 года

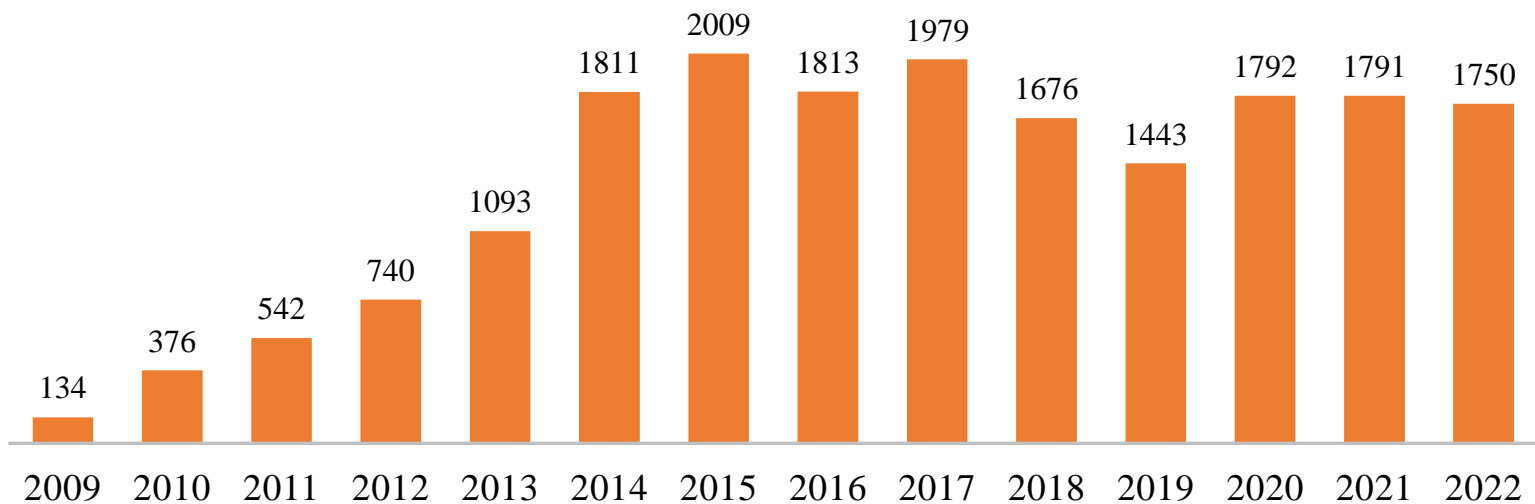


## Основания для обращения в Управление при продаже дистанционным способом:

- ❖ отказ продавца в удовлетворении требования о расторжения договора;
- ❖ отсутствие информации о хозяйствующем субъекте (продавце), которому можно предъявить требования о некачественном товаре;
- ❖ нарушение срока передачи покупок;
- ❖ одностороннее изменение цены заранее оплаченного товара;
- ❖ расторжение договоров продавцами в связи с повышением цен на товары;
- ❖ невозможность отказаться от товара на сайте агрегатора, в случае если заказ сделан ошибочно.



# ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ 2009-2022 ГОД

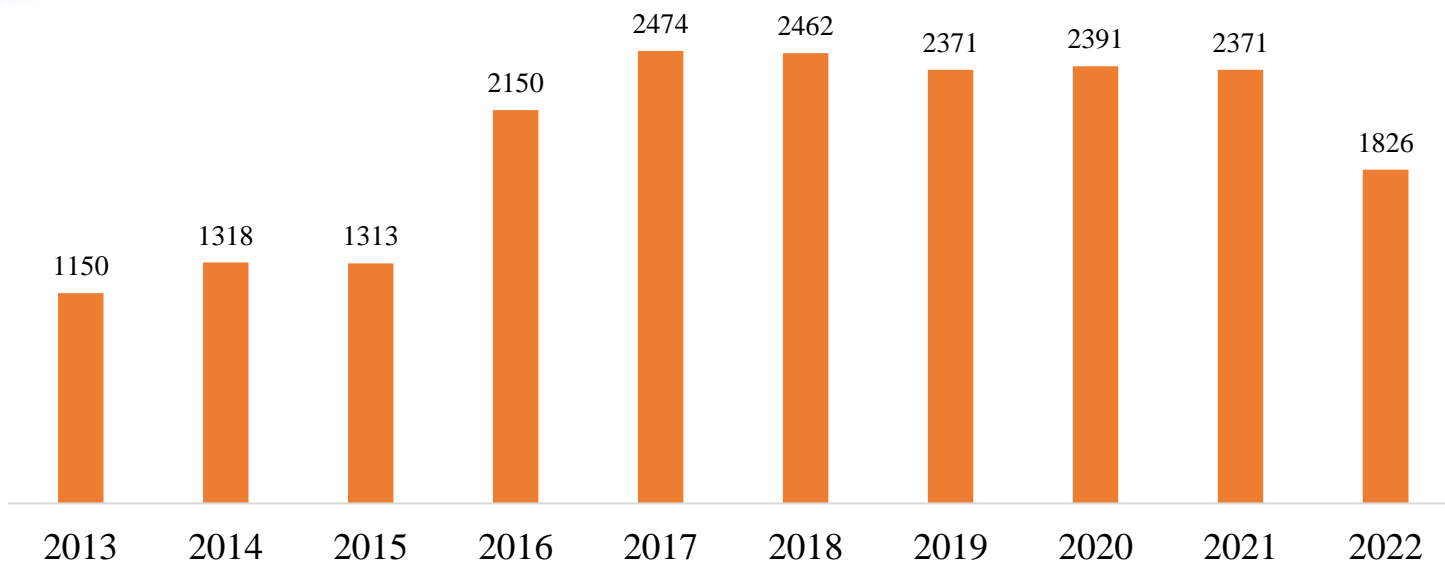


## Актуальные проблемы в сфере финансовых услуг:

- ❖ свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт);
- ❖ безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности по кредитам, которые человек в действительности не заключал, необеспечение защиты персональных данных);
- ❖ непредоставление необходимой и достоверной информации (введение в заблуждение относительно потребительских свойств финансового продукта, непредоставление сведений и документов потребителю);
- ❖ качество (ненадлежащее качество обслуживания, невыдача документов, нарушение сроков оказания услуг, сроков осуществления выплат).



# АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ



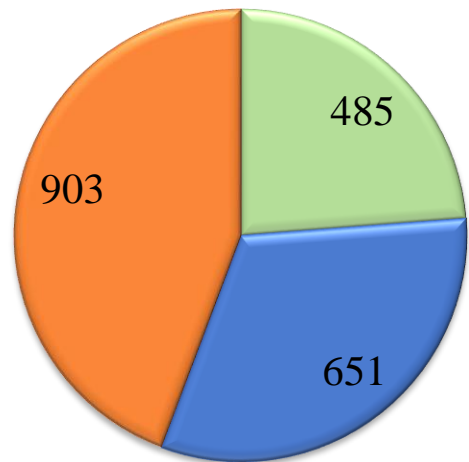
## Основания для обращения в Управление при оказании услуг бытового обслуживания населения:

- ❖ нарушение сроков выполнения услуги;
- ❖ наличие недостатков выполненной работы;
- ❖ невыполнение требований потребителя о возмещении расходов, убытков, причиненных в связи с отказами от исполнения договоров, возврате уплаченной за услугу суммы;
- ❖ не предоставление полной и достоверной информации об услуге, в том числе об исполнителе и стоимости работ.



# РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ

## Динамика обращений в отношении ПАО "Ростелеком"



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

**Ростелеком**

### Основаниями для обращения явились:

- ❖ предоставление некачественной услуги;
- ❖ изменение тарифного плана;
- ❖ навязывание дополнительных платных услуг «Антивирус», «Литрес»;
- ❖ навязывание дополнительного оборудования;
- ❖ включение услуги «телетрансляция» в квитанцию об оплате жилищно-коммунальных услуг, отказ в расторжении договора.

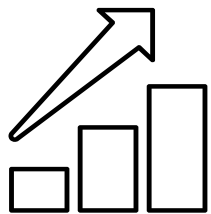
Объявлено - 178  
Предостережений о  
недопустимости нарушений  
обязательных требований

Подан - 1 иск в защиту  
неопределенного круга лиц

В ходе рассмотрения обращений в сфере оказания услуг связи в досудебном порядке потребителям в 2022 году возвращено 2 млн. 136 тыс. руб.



# ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА

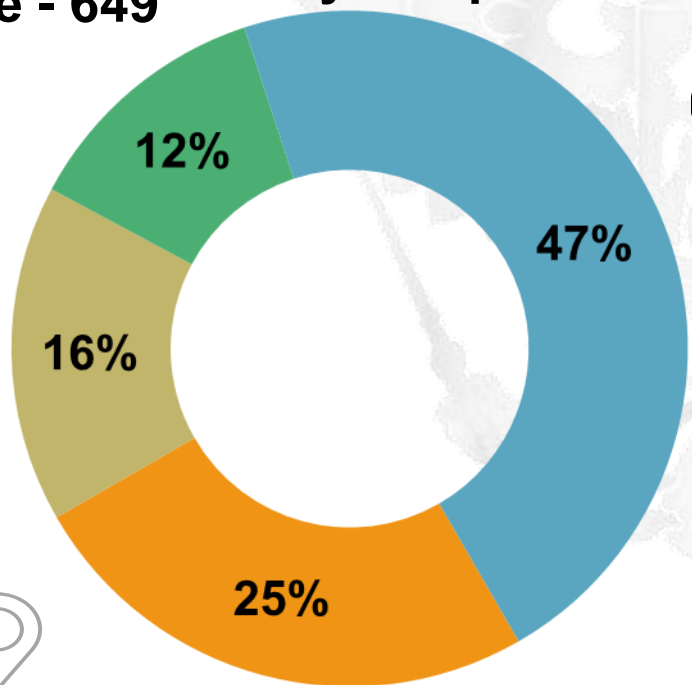


В 2022 году проведено мероприятий  
**5427** возросло на **30%**



Информирование - 649

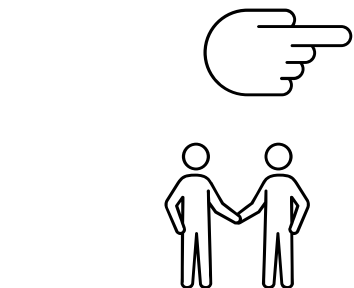
Консультирование - 2499



• ДАНО ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПО ДЕЛАМ  
В СУДАХ - 123

- ПОДАНО ИСКОВ В СУД – 164 из них:
- в защиту неопределенного круга лиц – 62
- в защиту конкретного потребителя - 100
- в защиту группы потребителей - 2

• ПРИСУЖДЕНО ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ  
21,1 МЛН. РУБ.

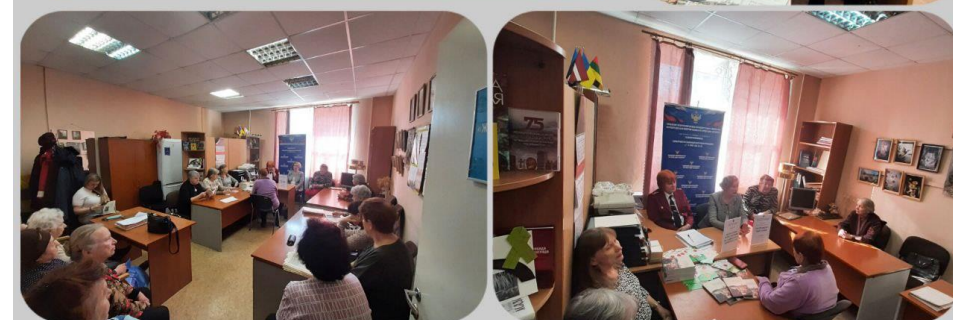


Профилактические  
визиты - 864

Предостережения - 1338



# ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «РАСШИРЕНИЕ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПОСРЕДСТВОМ ПЕРЕХОДА К ЭКОЛОГИЧЕСКИ ЧИСТОЙ ЭНЕРГИИ»







Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу

---



**Спасибо за внимание!**

---