



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

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ГОРОДУ САНКТ-ПЕТЕРБУРГУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В 2023 ГОДУ

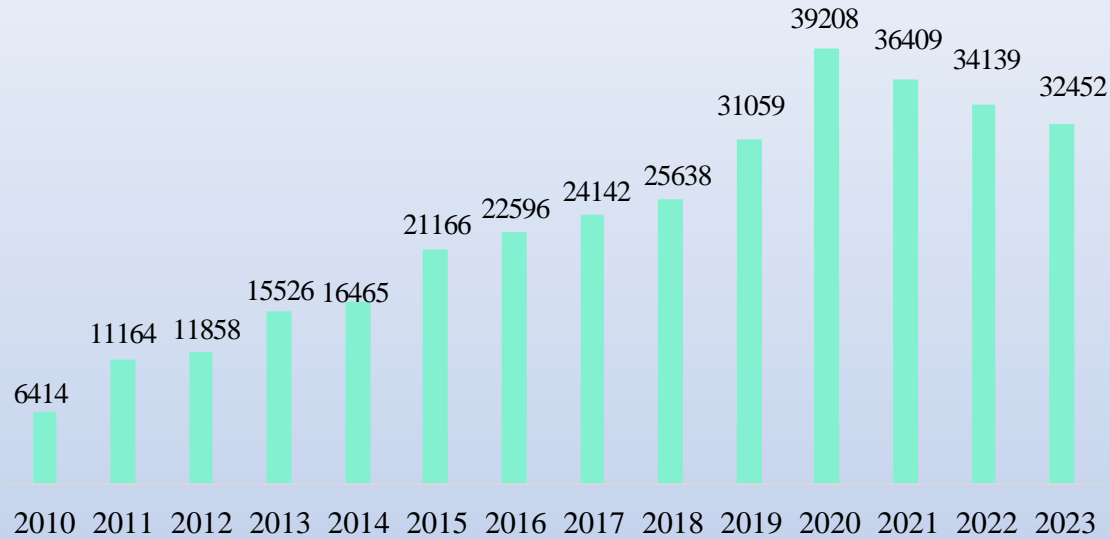
Урванцева Марина Александровна
начальник отдела защиты прав потребителей
Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу

Санкт - Петербург
2024

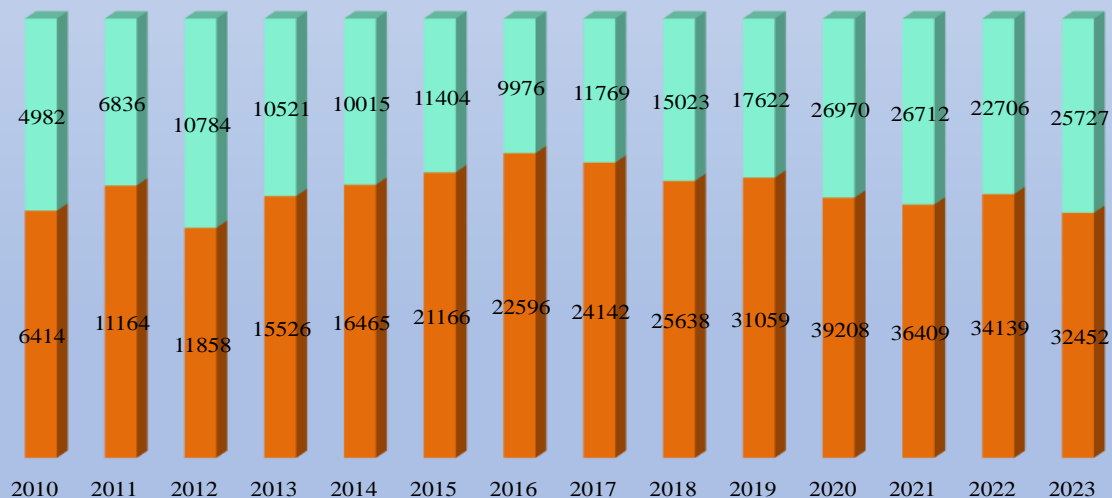


АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ



ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ 2010-2024 ГОД



СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА 2024 ГОД





ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

навязывание дополнительных платных услуг: «Антивирус» и «Литрес», (ПАО «Ростелеком»); наклеивание марок, направление почтовых отправлений (писем, бандеролей, посылок) более дорогим тарифом, страхование почтового отправления (АО «Почта России»); платной услуги «Замени Гудок» (ПАО «Мегафон»)

одностороннее изменение условий по тарифному плану (ПАО «Мегафон»)

требование при расторжении договора об оказании услуг предоставить копию паспорта (ПАО «Ростелеком», ПАО «Мегафон»)

Значительная часть обращений поступила на незаконные или двойные выставления начислений операторами связи платы за услугу «телетрансляция» без заключения письменного договора со стороны операторов связи ПАО «Ростелеком», ООО «КТВ», ООО «СПб-ТВ».

В 2023 году поступило более 1,2 тыс. обращений граждан, что в 2,4 раза больше, чем в 2022 году (506 обращений).

Взимание ПАО «МТС» комиссии за пополнение лицевого счета услуг связи банковскими картами или через Систему быстрых платежей Управлением установлено нарушение Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» выразившееся в возложении на абонента обязанности по компенсации или оплате комиссий банков.

ПАО «МТС» объявлено 16 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей и вынесено постановление о привлечении к административной ответственности по ч.1 ст.14.7, ч.4 ст.14.8 КоАП РФ в виде штрафа. Выдано предписание об устранении нарушений действующего законодательства.

Объявлено 302 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства в сфере оказания услуг связи



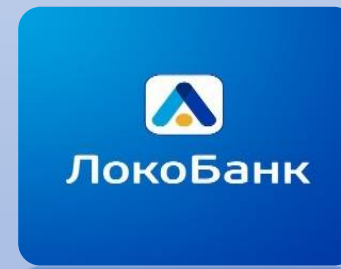
УСЛОВИЯ, УЩЕМЛЯЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ФИНАНСОВОЙ СФЕРЕ

навязывание без согласия потребителя дополнительных услуг: страховых, юридических, опционных договоров (ПАО «Совкомбанк», АО КБ «Локо Банк», АО «Альфа-Банк», ООО МКК «Твой Плюс»)

увеличение процентной ставки в зависимости от способа получения денежных средств (в наличной или безналичной форме) (ПАО «Совкомбанк»)

безакцептное списание денежных средств банком со счета заемщика без его распоряжения (ПАО Сбербанк)

отказ Банков в заключении договора на выпуск дебетовых карт, в связи с отказом от фотографирования (предоставления биометрических данных). При этом заявители подтвердили свою личность предоставив паспорт (АО «Газпромбанк», АО «Почта Банк»)





ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ

Управлением в 2023 году в рамках Плана мероприятий по реализации основных направлений повышения уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга на 2021-2024 годы проведено более 40 мероприятий для учащихся общеобразовательных организаций, детей сирот, пенсионеров и жителей блокадного Ленинграда.

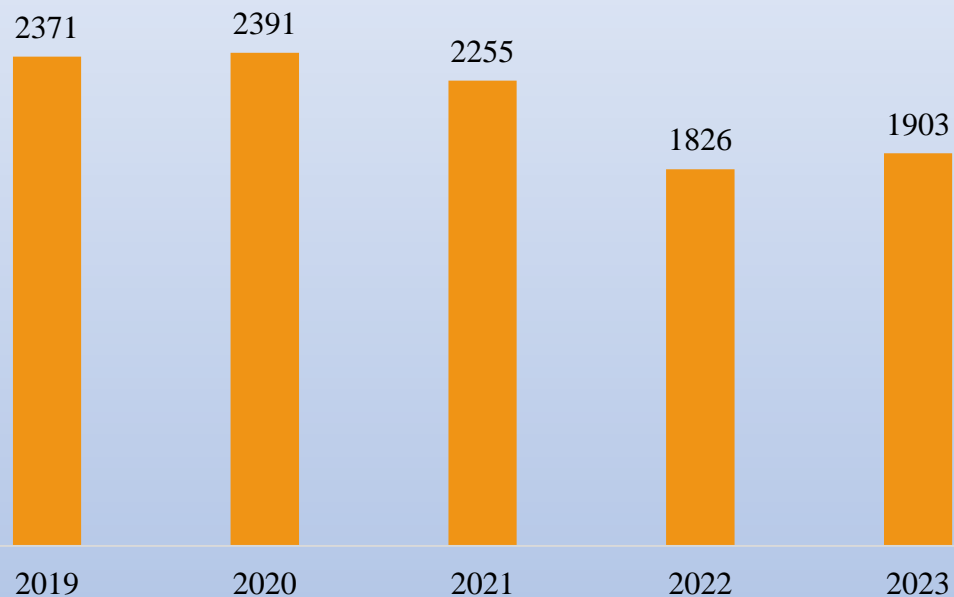
В целях повышения финансовой грамотности населения среди потребителей распространена печатная продукция (памятки, брошюры, плакаты и пр.).





АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ 2019- 2023 ГОДА В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ



ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ И СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА

Наименование	2019	2020	2021	2022	2023
Предостережения	0	4	2	45	104
Дано заключений по делам в судах	21	2	10	5	8
Подано исков в суд	16	1	8	17	9
Присуждено денежных средств	3,5 млн. руб.	1,3 млн. руб.	3,1 млн. руб.	2,5 млн. руб.	6,9 млн. руб.

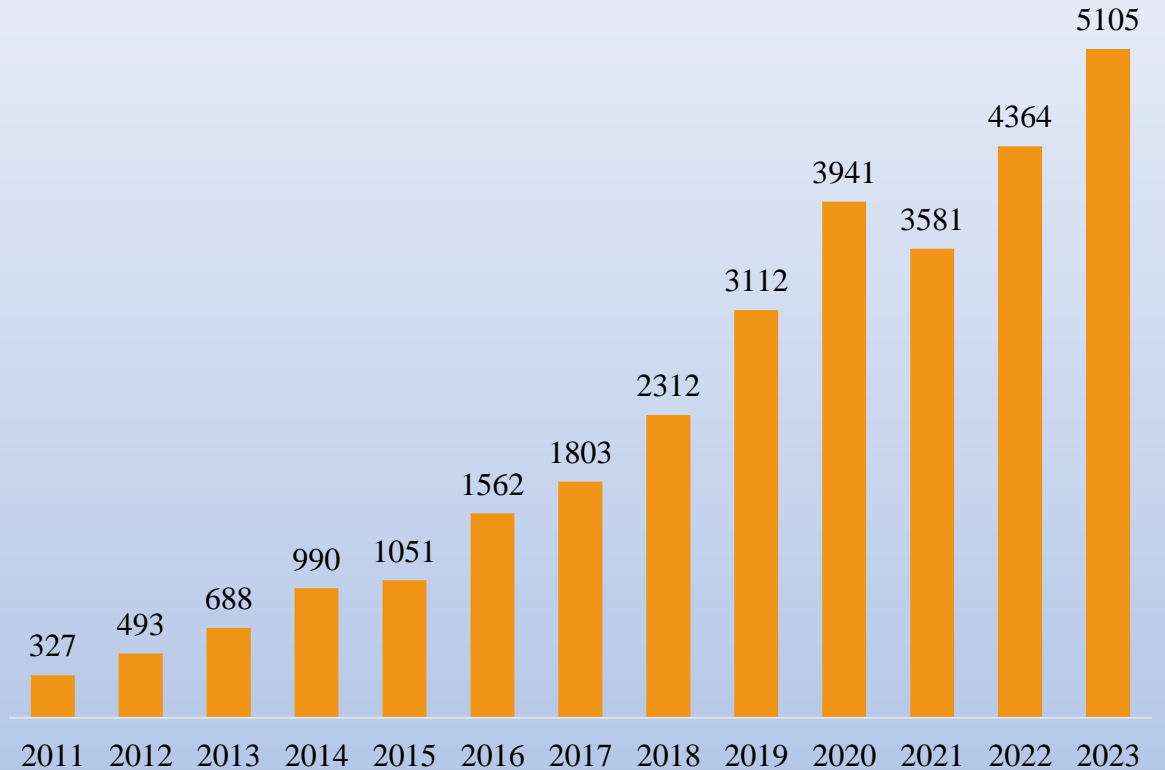




ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ В УПРАВЛЕНИЕ ПРИ ПРОДАЖЕ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ:

- ❖ нарушение сроков доставки товаров;
- ❖ неисполнение обязательства по передаче заказа;
- ❖ несоответствие полученного потребителем товара заказанному;
- ❖ отказ в урегулировании спора о возврате некачественного товара;
- ❖ отказ в возврате денежных средств за товар надлежащего качества;
- ❖ непредоставление информации о продавце товара;
- ❖ предъявление необоснованного требования об оплате услуг доставки;
- ❖ установление минимальной суммы заказа (покупки);
- ❖ отмена заказанного потребителем товара в одностороннем порядке;
- ❖ увеличение цены товара в одностороннем порядке после оформления заказа;
- ❖ навязывание дополнительных услуг;
- ❖ нарушение сроков перечисления денег за возвращаемый товар.

ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ





ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНО – УЯЗВИМОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН

Сотрудники спа-отеля на Рюхиной улице не пустили инвалида-колясочника в бассейн

28 февраля 2023, 23:52 Происшествия

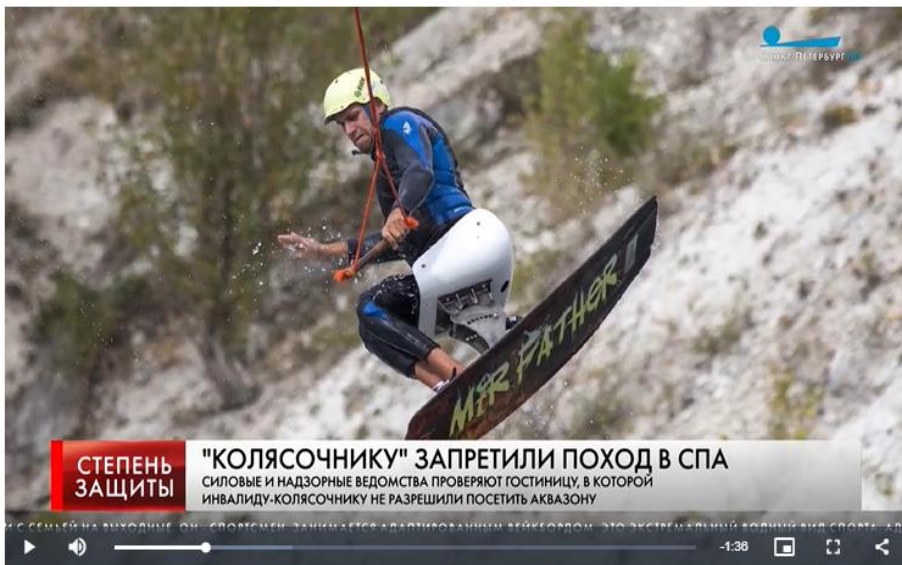


Фото: Прокуратура Санкт-Петербурга Видео: телеканал «Санкт-Петербург»

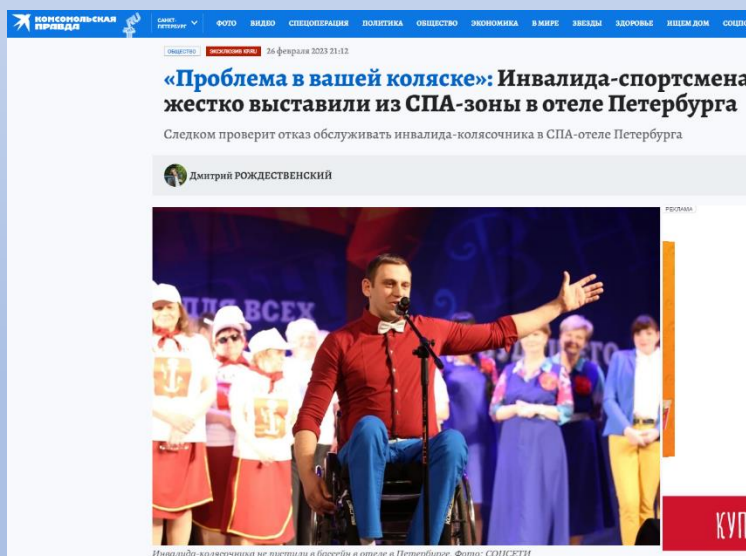
Следователи посетили спа-отель на Рюхиной улице, где инвалида-колясочника не пустили в бассейн. Владимир Петров приехал в Петербург из Псковской области с семьёй на выходные.

Он спортсмен. Занимается адаптированным вейкбордом, это экстремальный водный вид спорта. Администратор отеля сообщила гостю, что в бассейн он может попасть, но без коляски. Когда мужчина спросил, каким образом и в каких правилах это указано, представитель гостиницы вразумительно ответить не смогла.

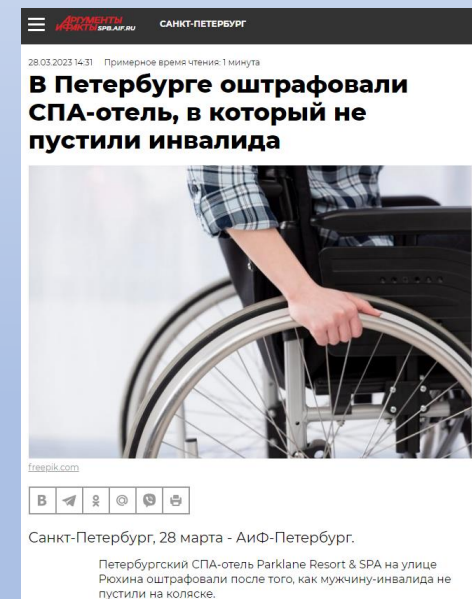
ООО «Парклейн» привлечено к административной ответственности по ч. 3, ч. 5 ст. 14.8 КоАП РФ на общую сумму 150 тыс.руб., внесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В результате рассмотрения представления ООО «Парклейн» приняты меры по устранению выявленных нарушений действующего законодательства, а именно:

- ❖ разработаны стандарт приема гостей с особенными потребностями;
- ❖ организована бесплатная парковка для инвалидов;
- ❖ произведена закупка специального оборудования для гостей с особенными потребностями, в т.ч. инвалидной коляски



Инвалида-колясочника не пустили в бассейн в отеле в Петербурге. Фото: СОЦСЕТИ



Санкт-Петербург, 28 марта - АиФ-Петербург.

Петербургский СПА-отель Parklane Resort & SPA на улице Рюхиной оштрафовали после того, как мужчину-инвалида не пустили на коляске.



КОНТРОЛЬНО - НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Проведено 29 контрольно - надзорных мероприятий с взаимодействием,
542 мероприятия без взаимодействия

Проведено 9280 профилактических мероприятий

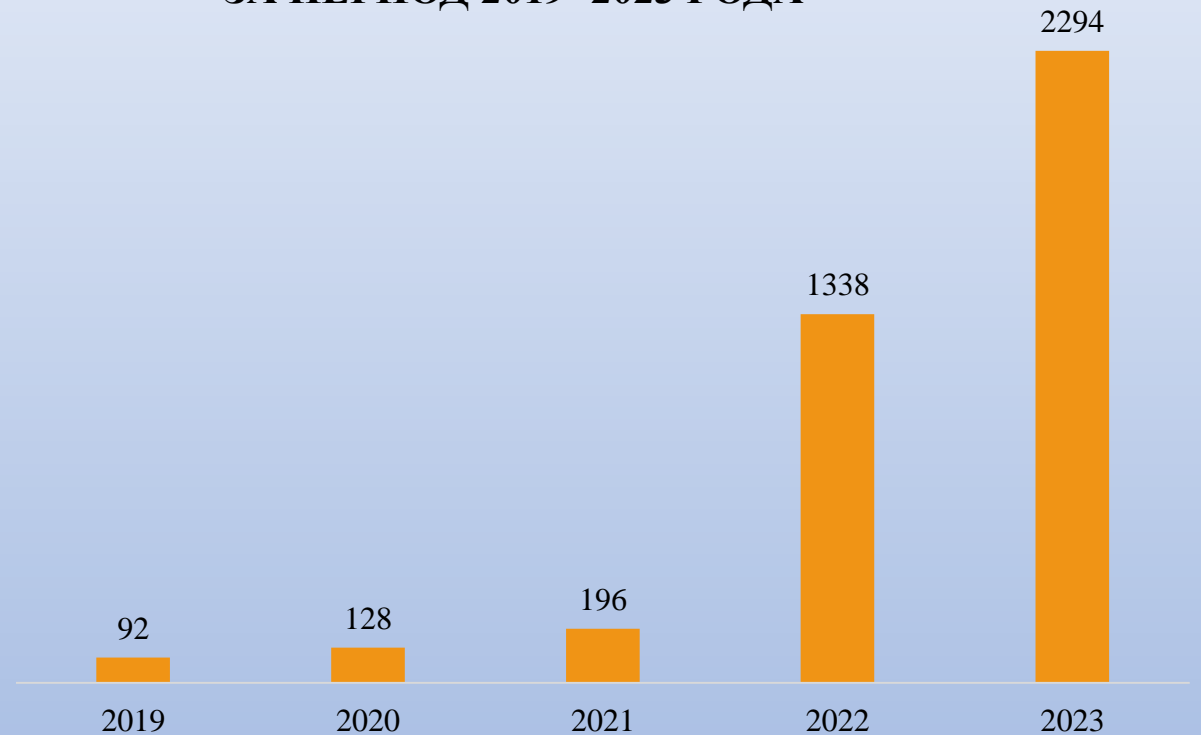
Проведено 575 профилактических визитов

Объявлено 2294 предостережения

Проведена 3401 консультация

Информирование – 2759 мероприятий

ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОБЪЯВЛЕННЫХ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЙ О НЕДОПУСТИМОСТИ НАРУШЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ЗА ПЕРИОД 2019- 2023 ГОДА

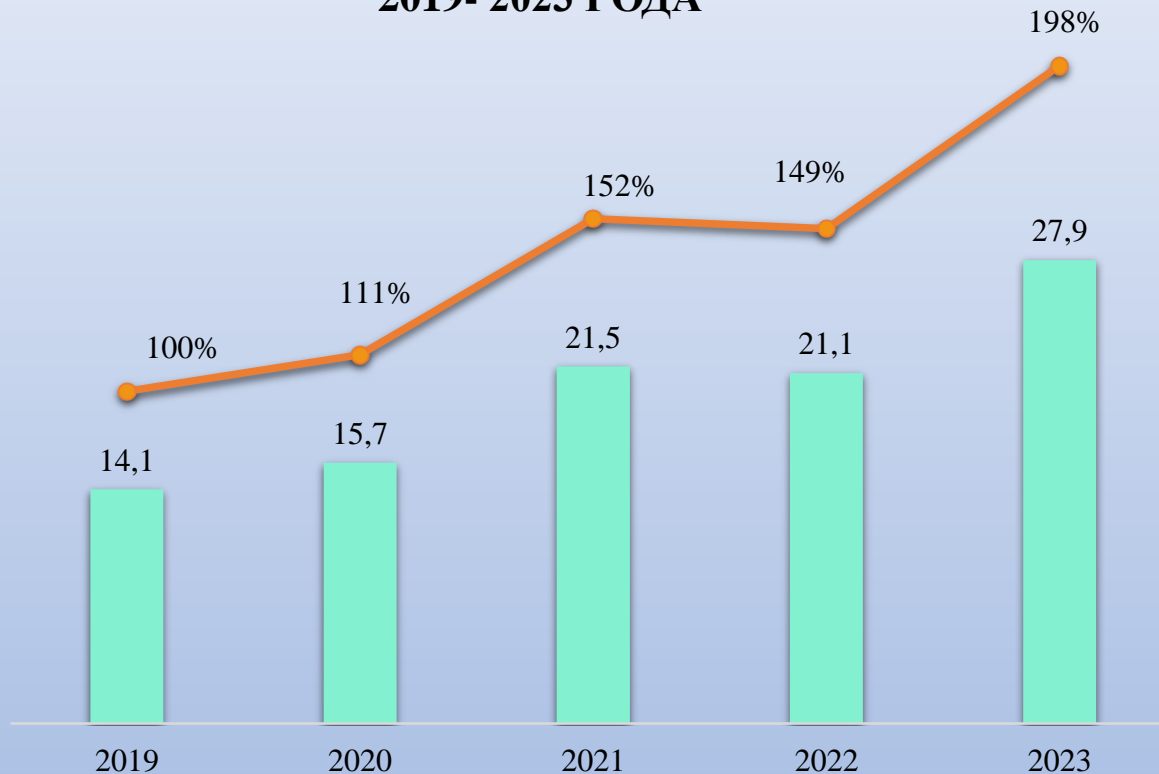




СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ДИНАМИКА ПРИСУЖДЕННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПЕРИОД 2019- 2023 ГОДА



• ДАНО ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПО ДЕЛАМ В СУДАХ - 171

- ПОДАНО ИСКОВ В СУД – 175 из них:
- в защиту неопределенного круга лиц – 72
- в защиту конкретных потребителей - 101
- в защиту группы лиц - 2

• ПРИСУЖДЕНО ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ 28 МЛН. РУБ.





ПРОФИЛЬНЫЙ КЛАСС РОСПОТРЕБНАДЗОРА



1 сентября 2023 года Анна Юрьевна Попова открыла первый в России профильный класс Роспотребнадзора на базе Лицея № 214 Центрального района Санкт – Петербурга

Спасибо за внимание!

