



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

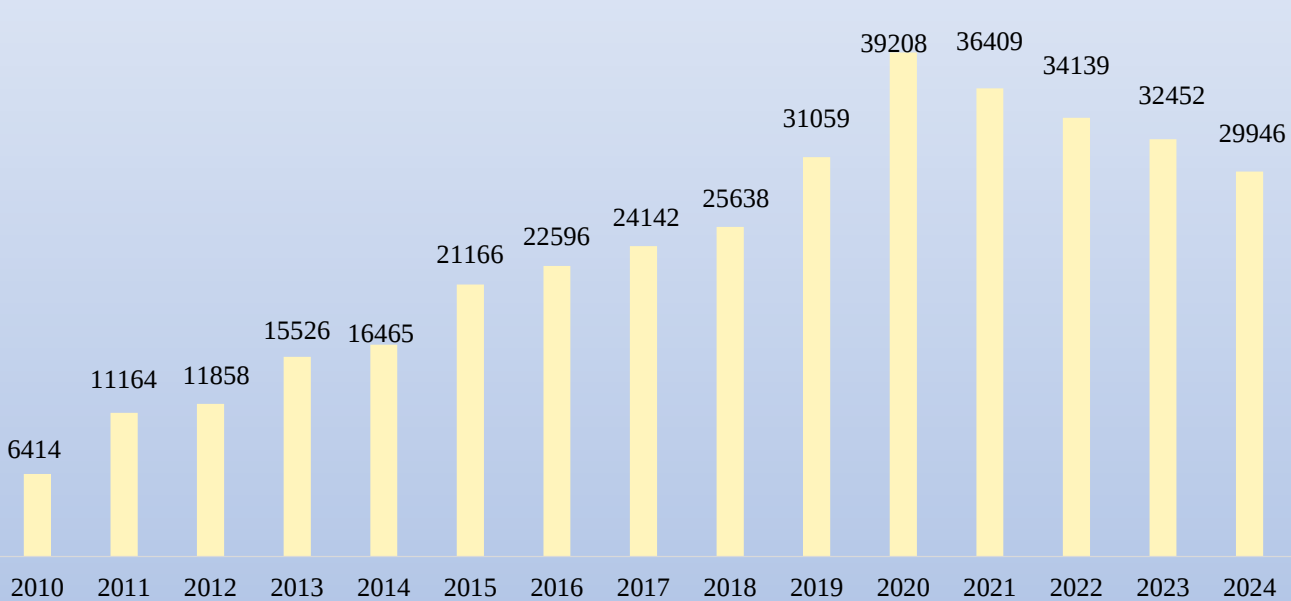
АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САНКТ - ПЕТЕРБУРГЕ

Урванцева Марина Александровна

Санкт - Петербург
2025

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ



СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
2024 ГОД





АКТУАЛЬНЫЕ НАРУШЕНИЯ ПРИ ПРОДАЖЕ АВТОМОБИЛЕЙ:

- ❖ предоставление недостоверной информации о цене товара;
- ❖ навязывание дополнительных услуг, таких как Сертификаты «Помощь на дорогах», «Независимая гарантия», различных Электронных изданий;
- ❖ изменение стоимости товара в одностороннем порядке;
- ❖ установление для потребителей штрафных санкций при расторжении договоров на оказание дополнительных услуг.

Объявлено 39 предостережения

За выявленные нарушения в отношении юридического лица (ООО «РОЛЬФ ЭСТЕЙТ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ») вынесено постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ на сумму 10 000 руб.

• **ДАНО ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПО ДЕЛАМ В СУДАХ - 14**

• **ПОДАНО ИСКОВ В СУД – 15**

• **ПРИСУЖДЕНО ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ 3,95 МЛН.РУБ.**

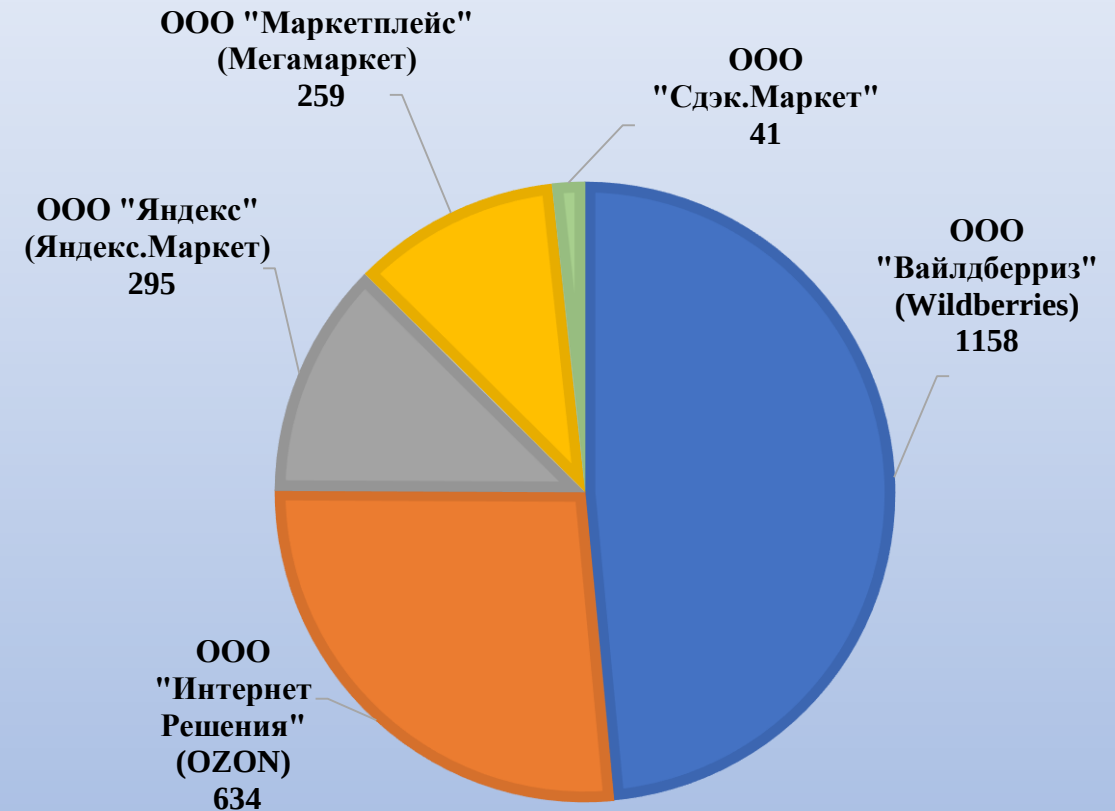


ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ В УПРАВЛЕНИЕ ПРИ ПРОДАЖЕ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ:

- ❖ ненадлежащее качество товара;
- ❖ отказ в возврате товара, который не подошёл;
- ❖ отказ принять продовольственный товар надлежащего качества (чай, корма для животных);
- ❖ нарушение срока передачи покупок;
- ❖ одностороннее изменение цены заранее оплаченного товара и расторжение договоров продавцами в связи с повышением цен на товары;
- ❖ удержание денежных средств товарными агрегаторами за доставку товаров надлежащего и ненадлежащего качества от потребителя продавцу.

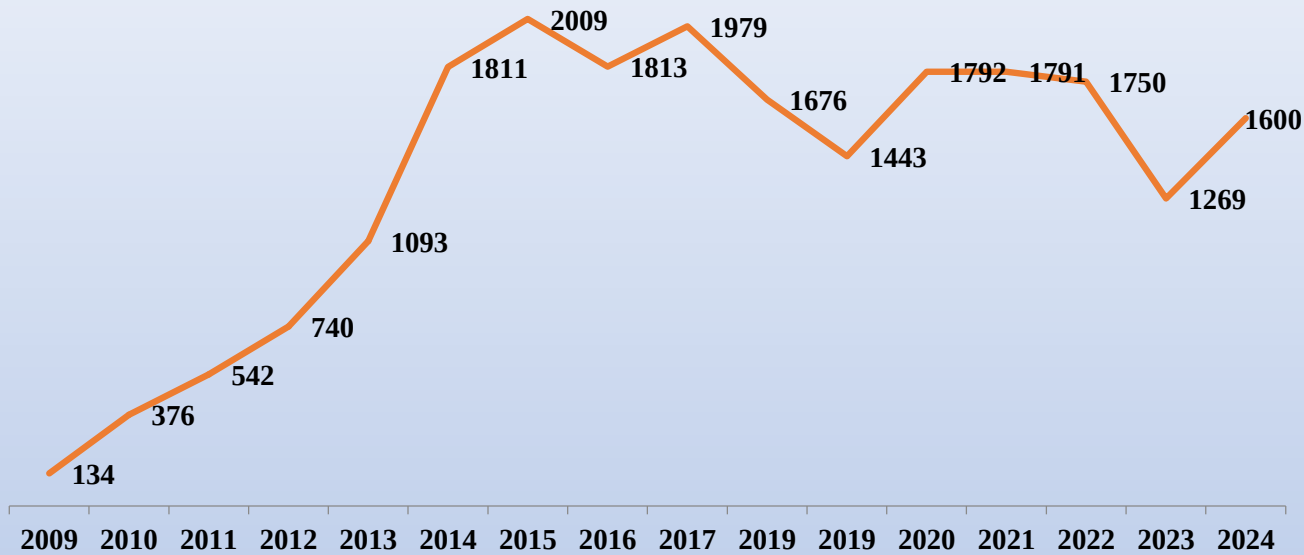


СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО МАРКЕТПЛЕЙСАМ



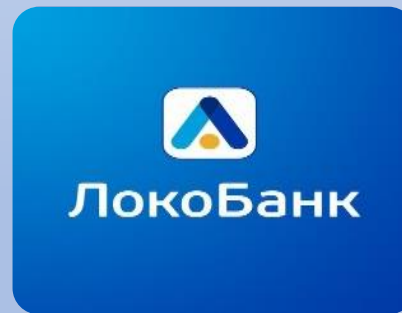


Динамика обращений граждан в сфере оказания финансовых услуг 2014-2024 гг.



Актуальными проблемами в сфере финансовых услуг:

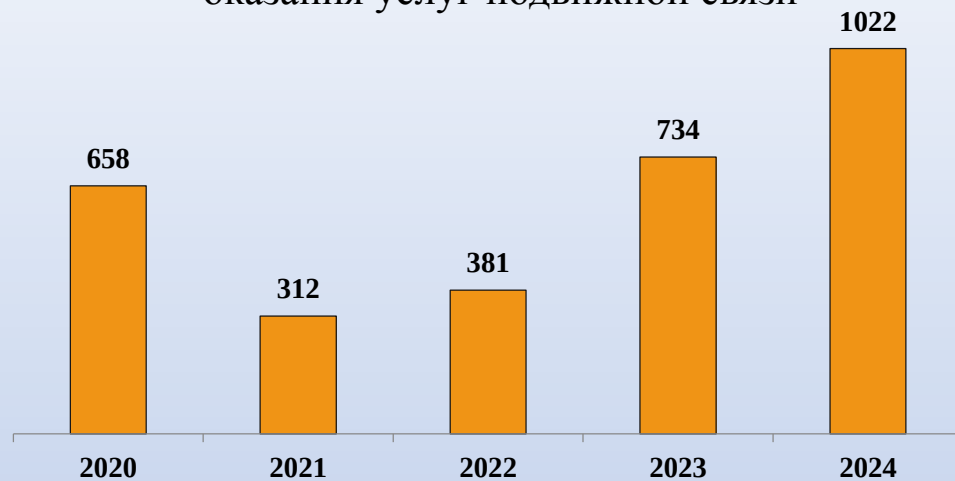
- ❖ изменение процентной ставки в одностороннем порядке, в связи с отказом потребителя от дополнительной услуги;
- ❖ навязывание дополнительных платных услуг;
- ❖ отсутствие возможности отказаться от уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору займа;
- ❖ мошенничество и непринятие кредитными организациями мер, связанных с несоблюдением требований к безопасности услуг;
- ❖ мисселинг (например, заключение договора страхования, вместо договора вклада);
- ❖ отказ в оказании услуги из-за отказа потребителя предоставить биометрические данные - фотографирование, при наличии подтверждения личности.





АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

Динамика обращения граждан в сфере
оказания услуг подвижной связи



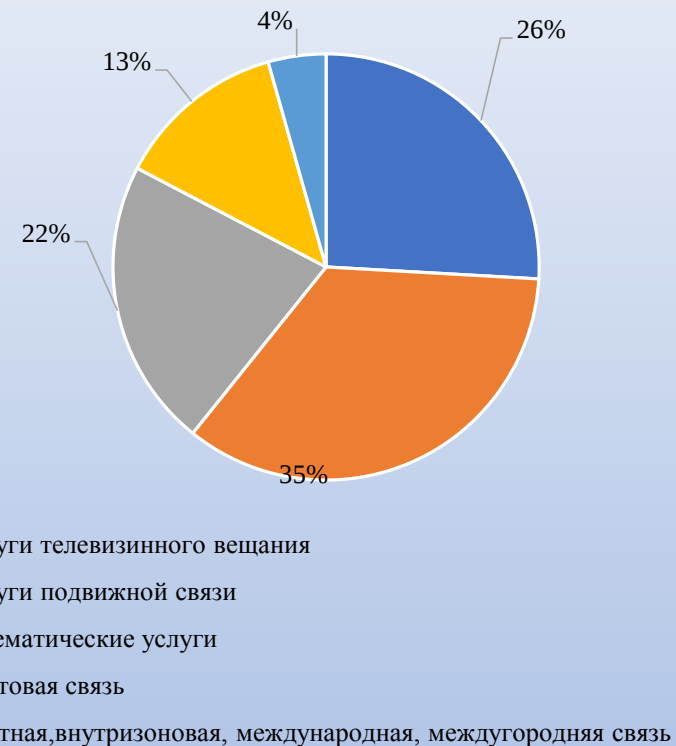
Тариф – это цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи.

Тарифный план - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи.



Действующим законодательством допускается изменение оператором тарифа, то есть цены, но не тарифного плана.

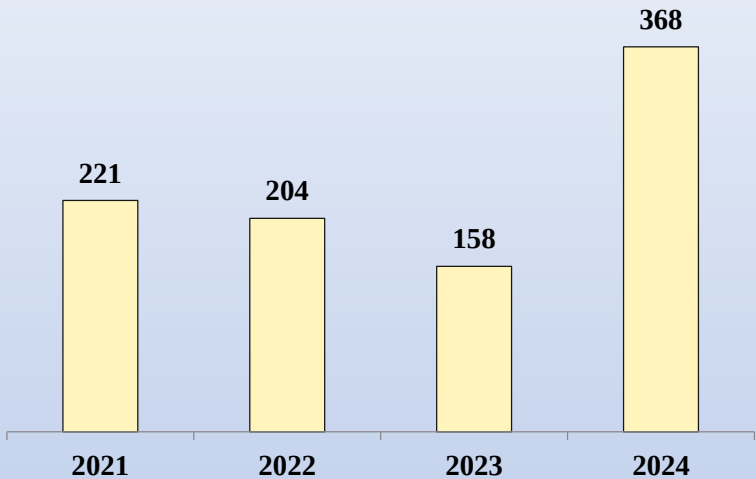
Структура обращений по вопросам оказания
услуг связи за 2024 год



За изменение тарифного плана без согласия абонента в 2024-2025 годах оператору связи выдано 75 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.



ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДОМОФОННОГО ОБОРУДОВАНИЯ



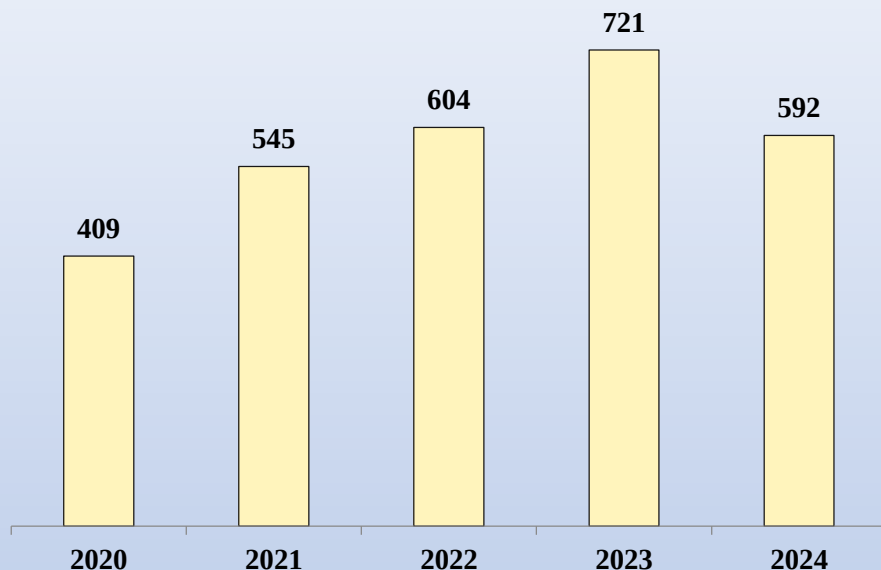
Управлением в 2024 году на услуги по обслуживанию домофонного оборудования подано исков в суд – 5 из них:

- в защиту неопределенного круга лиц – 1;
- в защиту конкретных потребителей - 4.

Организации	2021	2022	2023	2024
ООО ГЦБЖ «Элком»	3	16	28	204
ООО «Цифрал-сервис»	140	68	62	69
АО «Эр-Телеком» (Дом.ру)	7	17	12	20
ООО «Эльтон сервис»	2	2	4	8
ООО «Авентин сервис»		6	10	8
ООО «Наш домофон»		1		15
ООО «Элтис»	4	6	3	
ООО «МироДом»		1	3	8
Прочие (УК)	65	87	36	36
Итого	221	204	158	368



ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ



Проведено 587 профилактических визитов

Объявлено 93 предостережения

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ В УПРАВЛЕНИЕ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ :

- ❖ не предоставление информации о продукции (состав, пищевая ценность);
- ❖ включение без согласия потребителя дополнительных доплат (например, чаевые);
- ❖ отказ в предоставлении услуг.

• ДАНО ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПО ДЕЛАМ В СУДАХ - 7

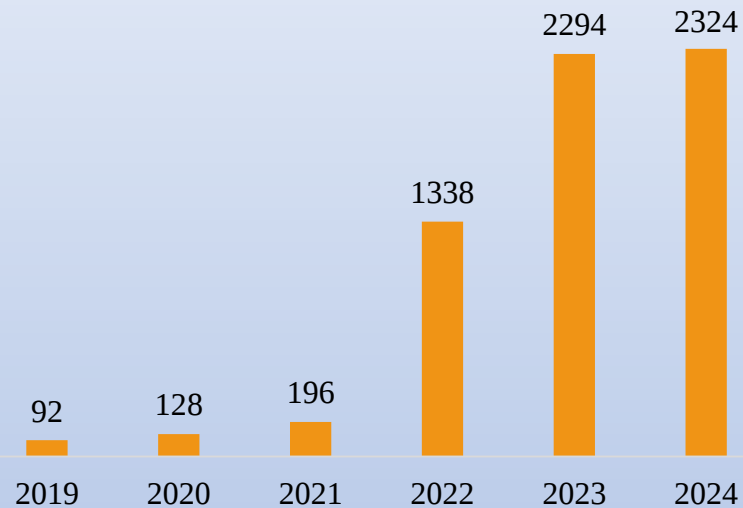
• ПОДАНО ИСКОВ В СУД – 18

• ПРИСУЖДЕНО ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ 578,2 тыс. руб.



ПРОФИЛАКТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОБЪЯВЛЕННЫХ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЙ О НЕДОПУСТИМОСТИ НАРУШЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ЗА ПЕРИОД 2019- 2024 ГОДА



Всего проведено 12185
профилактических
мероприятий, что в 1,3 раза
выше 2023 года

121- самообследование

803 - профилактических
ВИЗИТОВ

2324 - предостережений

информирование – 3594
мероприятия

5343 - консультаций

Профилактические визиты

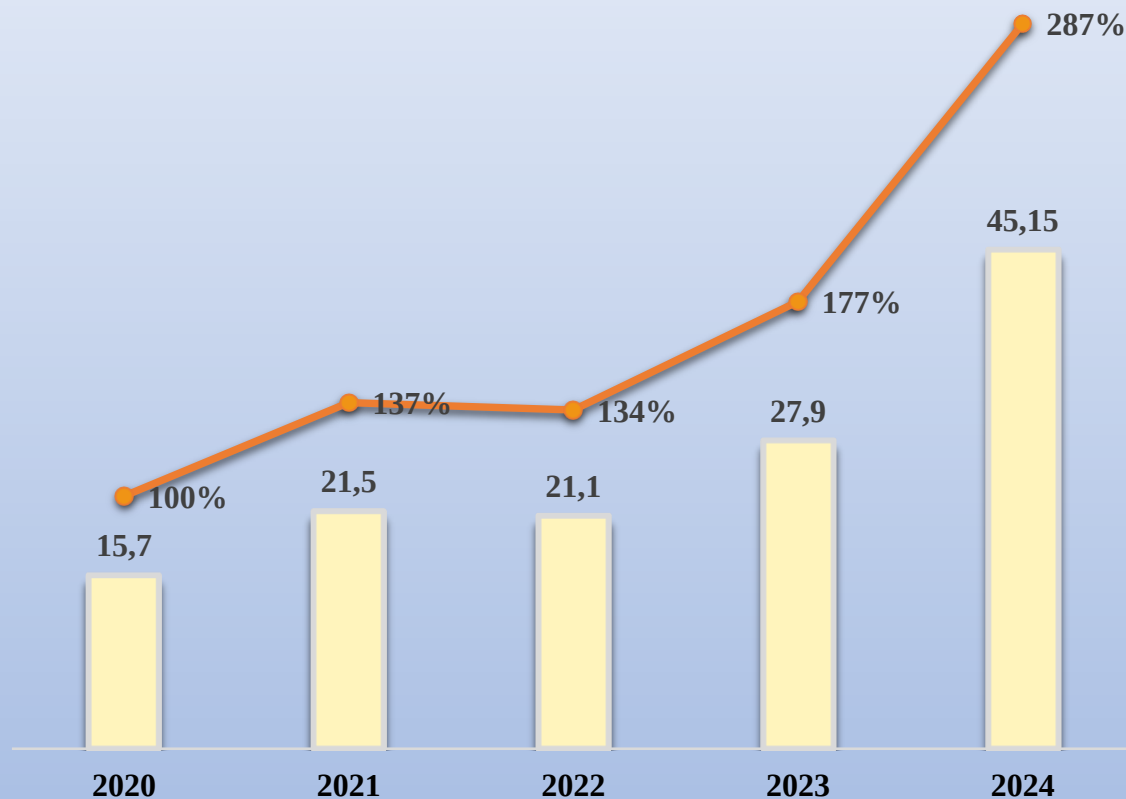
Проведено	803
из них по ходатайству контролируемого лица	2
Не проведено в связи с ликвидацией контролируемого лица, неосуществлением деятельности	133





СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ПРИСУЖДЕННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПЕРИОД 2020 - 2024 Г



- ДАНО ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПО ДЕЛАМ В СУДАХ – 236
- РАССМОТРЕНО – 113
- УДОВЛЕТВОРЕНО - 111

ПОДАНО ИСКОВ В СУД –173 из них:

- в защиту неопределенного круга лиц – 69
- в защиту конкретных потребителей - 102
- в защиту группы лиц - 2

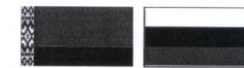
РАССМОТРЕНО - 116
УДОВЛЕТВОРЕНО -114

- ПРИСУЖДЕНО ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ 45,15 МЛН. РУБ.



Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 06 декабря 2024 года № 6 приняты **Единые правила в области защиты прав потребителей** (действуют с 18 декабря 2024 года).

13 марта 2025 года подписано **соглашение по обеспечению равных прав потребителей между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Беларусь.**



**ВЫСШИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ
СОЮЗНОГО ГОСУДАРСТВА**

ДЕКРЕТ

от 6 декабря 2024 г. № 6

г. Минск

О единых правилах в области защиты прав потребителей

1. В целях реализации статьи 17 Договора о создании Союзного государства от 8 декабря 1999 года утвердить прилагаемые единые правила в области защиты прав потребителей.
2. Правительству Республики Беларусь и Правительству Российской Федерации в трехмесячный срок со дня вступления настоящего Декрета в силу заключить Соглашение по обеспечению равных прав потребителей.
3. Настоящий Декрет вступает в силу со дня его подписания.

Председатель
Высшего Государственного Совета
Союзного государства



А.Лукашенко

Норма	Закон о ЗПП	Единые правила
Преамбула		- Закреплено, что самозанятые также считаются продавцами/изготовителями/исполнителями - Введены новые понятия (продукция, товар, результат работы, услуга, цифровой продукт, поставщик) - Раскрывается понятие «несоразмерных расходов» - в размере 30% и более от стоимости продукции, определяемой на момент устранения недостатка.
Качество товара	Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору или обязательным требованиям или конкретным целям потребителя при использовании товара, если продавец был уведомлен о них.	Доп. ответственность за качество товара/услуги (при добровольном предоставлении информации): П. 4.ст. 4.: «Если продавец (исполнитель) при заключении договора предоставил потребителю в установленном порядке или на добровольной основе информацию о характеристиках товара (продукции), в том числе, о ее соответствии стандартам (международным, региональным (межгосударственным), национальным (государственным), стандартам организаций и др.), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю продукцию, соответствующую данной информации».
Обеспечение возможности использования товара	На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.	Появилось прямое указание на возможность вернуть товар изготовителю, который прекратил обеспечивать работоспособность товара (п. 1 ст. 7): «При неисполнении изготовителем (поставщиком, импортером, исполнителем) обязанности по обеспечению возможности использования товара (результата работы) по назначению в течение его срока службы потребитель вправе расторгнуть договор, вернуть товар (результат работы) изготовителю (поставщику, импортеру, исполнителю) и потребовать возврата уплаченной за товар (результат работы) денежной суммы».
Безвозмездные услуги		Ст. 14: «Продавец (исполнитель), реализующий продукцию потребителям на безвозмездной основе, обязан соблюдать положения настоящих Единых правил».



Норма	Закон о ЗПП	Единые правила
Ответственность учредителей	Не предусмотрена.	За нарушение прав потребителей ответственность наряду с изготовителем несут учредители (участники, руководители), к которым потребитель вправе по своему выбору предъявить требования (ст. 8).
Ответственность поставщика	Не предусмотрена.	Во многих статьях встречается еще одно лицо, к которому потребитель вправе предъявить свои требования – поставщик.
Достоверность информации	Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.	При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, импортером, исполнителем) спора о достоверности предоставленной информации о продукции продавец (изготовитель, поставщик, представитель, импортер, исполнитель) обязан провести экспертизу достоверности информации за свой счет в порядке, предусмотренном законодательством государств-участников (п. 5 ст. 9).
Доказательства при отсутствии чека	Без конкретизации какие доказательства могут подтверждать факт приобретения товара.	Абз.2 п.4 ст. 19: «Для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться свидетельские показания, банковские выписки, техническая документация к товару, элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца».
Сроки устранения недостатков	Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней (ст.20).	Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 14 дней (ст.21).



Норма	Закон о ЗПП	Единые правила
Срок замены товара	В случае необходимости проверки качества – 20 дней (ст. 21).	В случае необходимости проверки качества – 14 дней (ст. 22).
Срок удовлетворения отдельных требований	Возмещение убытков, возврат денежных средств, уменьшение цены, возмещение расходов – 10 дней (ст. 22)	Возмещение убытков, возврат денежных средств, уменьшение цены, возмещение расходов – 7 дней (если экспертиза – 14 дней) – ст. 23. И ст. 34 (услуги).
Неустойка за нарушение сроков оказания услуг (работ)	Есть ограничение – неустойка не может превышать цену услуги (работы) – п. 5 ст. 28	Данного ограничения нет.
Срок устранения недостатков услуги (работы)	Срок назначается потребителем (ст. 30)	Общий срок – 14 дней. Соглашением сторон может быть увеличен. (ст. 33).
Защита прав потребителей при реализации цифровых продуктов	Нет отдельных положений по цифровым продуктам, применяются общие положения о товарах, работах, услугах.	Данному вопросу посвящена отдельная глава (глава 4), но по сути все права и гарантии аналогичны иным правам потребителей, связанным с приобретением товаров и услуг.

Спасибо за внимание!

