



Межрегиональное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области

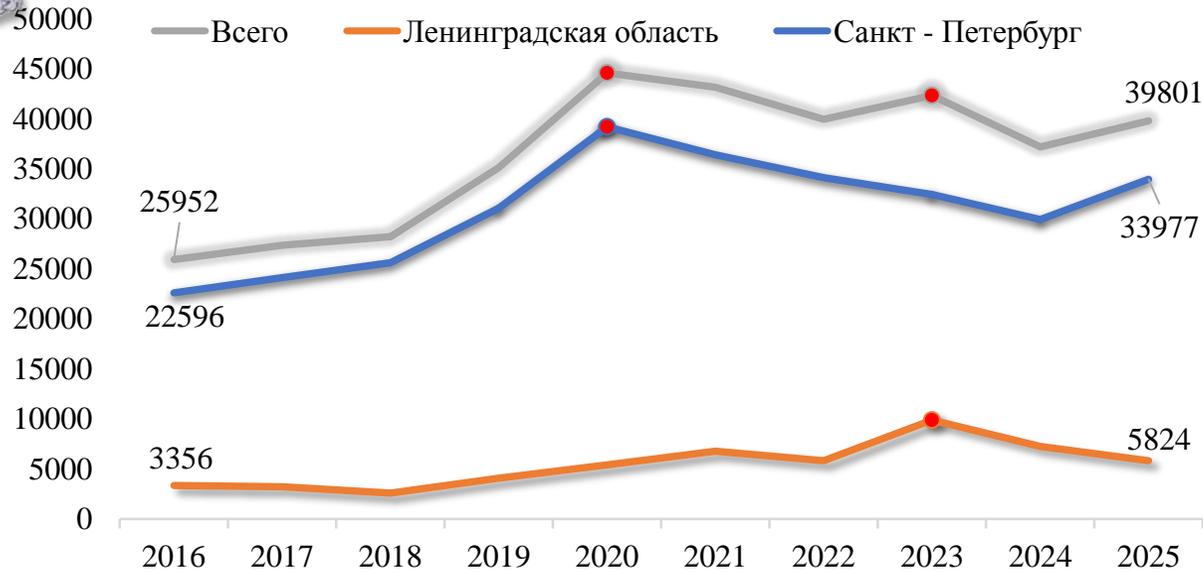
**Актуальные вопросы защиты прав потребителей
при реализации товаров через цифровые платформы и службы доставки**

Нефедова Анна Геннадьевна -
начальник отдела защиты прав потребителей

26.03.2026



ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ



РОСТ ЧИСЛА ОБРАЩЕНИЙ

За последние 10 лет количество обращений увеличилось на 35%. Динамика имеет волнообразное течение.

Рост с 2019 года, первый пик приходится на 2020 год - 44 607 жалоб (за счет Санкт-Петербурга), второй пик на 2023 год - 42347 жалоб (за счет подъема в Ленинградской области).

Аналогичная картина в динамике обращений в сфере торговли за счет поступления обращений граждан на дистанционную торговлю.

Рост числа обращений на дистанционную торговлю более, чем в 4 раза за последние 10 лет (с 1645 жалоб в 2016 году до 6893 жалоб в 2025 году).

Доля обращений на торговлю из общего числа обращений занимает примерно половину (46%).

СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО УСЛУГАМ (СРАВНЕНИЕ 2016 И 2025 ГОДЫ)

РОСТ	СНИЖЕНИЕ	СТАБИЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	НОВЫЕ КАТЕГОРИИ
<ul style="list-style-type: none"> • услуги связи • транспортные услуги • образовательные услуги • гостиничные услуги 	<ul style="list-style-type: none"> • услуги ЖКХ • бытовое обслуживание • туристские услуги • общественное питание • долевое строительство 	<ul style="list-style-type: none"> • финансовые услуги • медицинские услуги 	<ul style="list-style-type: none"> • физкультурно-оздоровительные • концерно-зрелищные



ОСНОВАНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПРИ ПРОДАЖЕ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

НАРУШЕНИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

на полную и достоверную информацию

непредоставление информации о стоимости за обратную доставку

отсутствие информации о продавце

отсутствие информации о пункте выдачи заказов

продажа товара в рассрочку без согласия, увеличение лимита на рассрочку товара без уведомления

предоставление недостоверной информации в описании товара (завышенные характеристики, улучшенное фото, количество и т.п.)

отсутствие в наглядной и доступной форме информации о владельце сайта, с целью определения его статуса (владелец агрегатора, продавец, владелец информационного сервиса)

на приобретение качественного и безопасного товара

ненадлежащее качество товара

неправомерное списание денежных средств за обратную доставку

отказ в возврате денежных средств за товар несоответствующий заказу

отсутствие обязательной маркировки на товаре

отказ в признании недостатка по фото/без проверки качества

списание денежных средств без согласия потребителя в ПВЗ за товар ненадлежащего качества перед/после примерки

длительное рассмотрение претензии/нет понимания кто рассматривает

на выбор товара

отказ в возврате товара надлежащего качества

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 в любое время до получения заказа

отказ в возврате денежных средств за неиспользованный сертификат

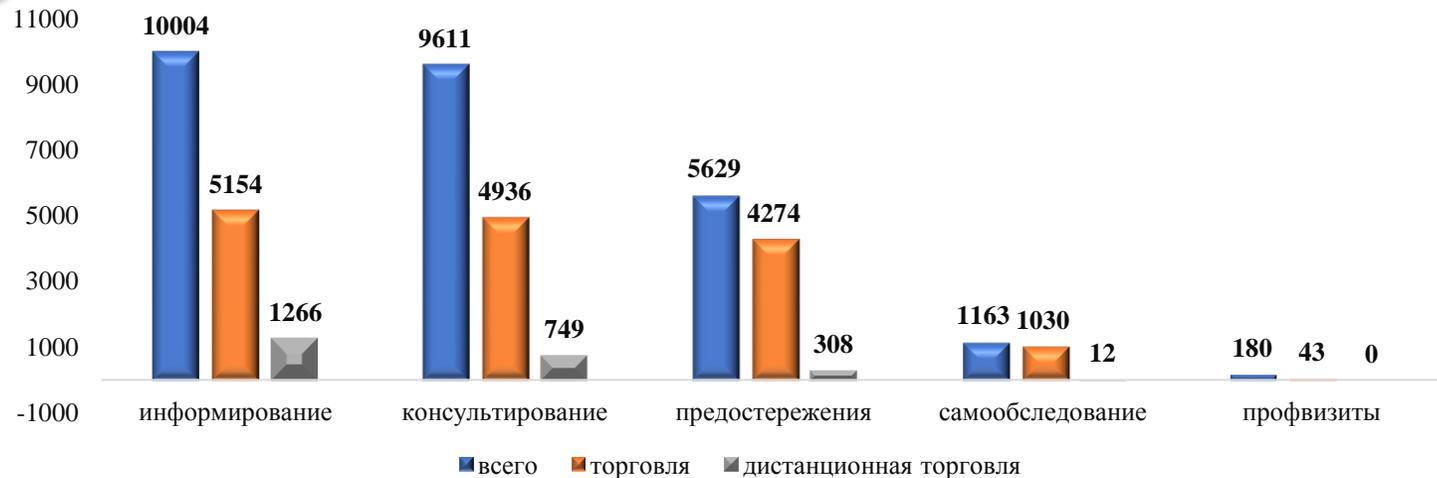
невозможность вывести деньги из кошелька в личном кабинете потребителя

продажа товара в рассрочку без согласия, увеличение лимита на рассрочку товара без уведомления



РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 2025 ГОД

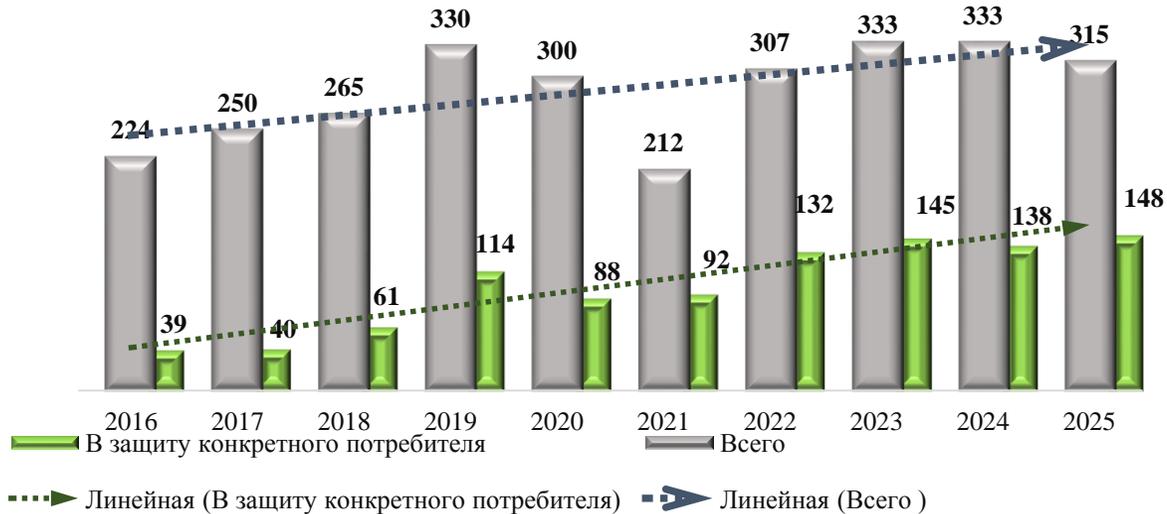
Профилактические мероприятия



проведено **4439** контрольно-надзорных мероприятий, из них **350** с взаимодействием с КЛ и **4089** без взаимодействия с КЛ

РОСТ ЧИСЛА ИСКОВ И ЗАКЛЮЧЕНИЙ В СУДЕ

Динамика исковых заявлений



Динамика заключений

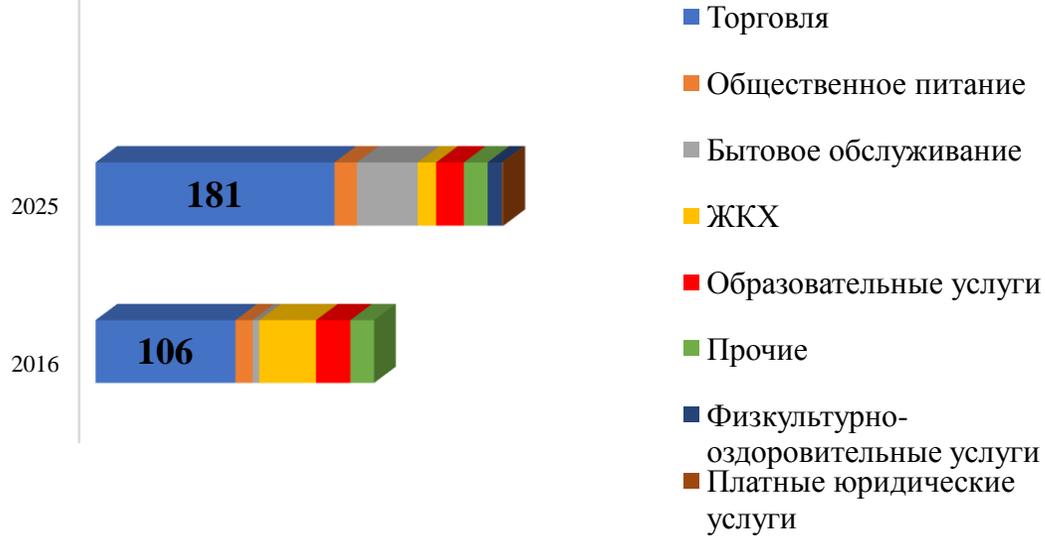


РОСТ СУММЫ ПРИСУЖДЕННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В ПОЛЬЗУ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В 2 РАЗА

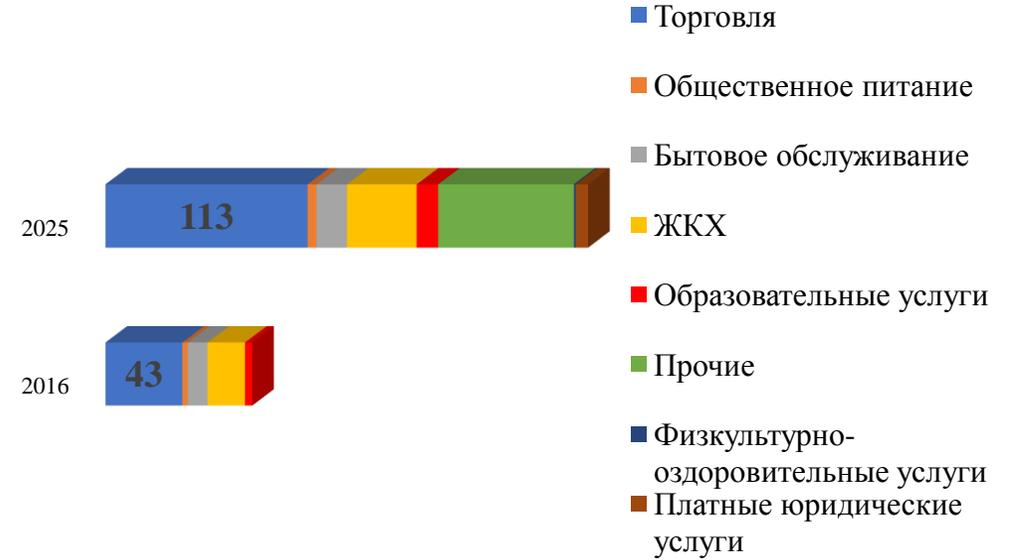


ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СУДЕ

Динамика исковых заявлений по категориям



Динамика заключений в суде по категориям



РОСТ

- торговля
- бытовое обслуживание
- общественное питание
- ЖКХ

СТАБИЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

- туристские услуги
- медицинские услуги

НОВЫЕ ВИДЫ

- физкультурно-оздоровительные
- платные юридические

**357 МЛН. РУБЛЕЙ
ПРИСУЖДЕНО В ПОЛЬЗУ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА 10 ЛЕТ**



ПРИМЕРЫ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ МЕЖРЕГИОНАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ



когда продавец вводит в заблуждение

Продавец: ИП (маркетплейс Wildberries)

Товар: бумага для выпечки силиконизированная
(заявлено 100 м и 50 м)

Факт: по результатам экспертизы длина рулонов
оказалась меньше:

- 100 м → фактически **65 м 57,5 см** (недостача 34,4 м)
- 50 м → фактически **34 м 84 см** (недостача 15,2 м)

Действия Управления: объявлено предостережение →
нарушения не устранены

Итог: суд обязал прекратить противоправные действия

📁 Дело № 2-88/2025

кто отвечает за неисполненный заказ?

Покупатель оплатил товары на сайте «МЕГАМАРКЕТ»

Продавцы: ИП и ООО заказы отменили, деньги вернули

Досудебно требования потребителя не удовлетворены

В ходе суда выяснилось:

- ООО договор с агрегатором не заключало — регистрация фиктивная.
- ИП указала недействительные банковские реквизиты.

Итог: надлежащим ответчиком признан владелец агрегатора.

Решение суда: взыскано 30 000 руб. (компенсация морального вреда + штраф).

*«Агрегатор не может уйти от
ответственности, если продавец
фактически не существует или не
подтвердил своё участие»*



Расширение полномочий Роспотребнадзора в борьбе с контрафактной продукцией

- Изменения в Федеральный закон от 28 декабря 2009 года № 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации",
- вступление в силу Федерального закона от 13 июня 2023 года № 203-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства",
- Дополнения в пункт 2 статьи 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей



04.08.2023 дополнен новым предметом, который расширяет полномочия Роспотребнадзора в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, **в части соблюдения продавцами и владельцами агрегаторов обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, а также к передаче необходимой информации в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.**



ИНДИКАТОРЫ РИСКА ПО МАРКИРОВКЕ ПРОДУКЦИИ СРЕДСТВАМИ ИДЕНТИФИКАЦИИ

Утвержден **51** индикаторов риска по маркировке продукции средствами идентификации

Приказ Роспотребнадзора от 14.09.2023 № 635

46 - Группы товаров, в отношении которых приняты индикаторы риска:

**1 –
использование
чужого
товарного знака**

- Табачная продукция
- Никотинсодержащая продукция
- Устройства для потребления никотинсодержащей продукции,
- Упакованная питьевая вода
- Товары легкой промышленности,
- Молочная продукция
- Обувные товары

- Парфюмерия
- Фототехника
- Шины
- меховые изделия
- Парфюмерно-косметическая продукция, предназначенная для гигиены рук, с заявленным в маркировке потребительской упаковки антимикробным действием
- Кожные антисептики - дезинфицирующие средства



Работа Межрегионального управления в сфере контроля за соблюдением обязательных требований при он-лайн продаже обувной продукции



«Национальный научный центр компетенции в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции» установил 111 субъектов на сайте ОЗОН, 104 из которых не зарегистрированы в ГИС МТ «Честный знак» в качестве участников оборота обувной продукции

104 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия - наблюдения за соблюдением обязательных требований

Не осуществляли реализацию

объявлено 68 предостережений

в отношении 36 контролируемых лиц проведены внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия – дистанционные контрольные закупки

РЕЗУЛЬТАТ

выявлено 35 контролируемых лиц без регистрации в ГИС МТ «Честный знак»

35 контролируемых лиц привлечены к административной ответственности по ст. 15.12.1 КоАП РФ, выдано 35 предписаний об устранении выявленных нарушений





Работа Межрегионального управления в сфере контроля за соблюдением обязательных требований при продаже антисептической продукции

РОО «Общественная потребительская инициатива» направлена информация о продаже антисептиков на маркетплейсах в субъектах Российской Федерации

На территории Санкт-Петербурга и Ленинградской области выявлено **21** контролируемое лицо, без регистрации в товарной группе «Антисептики и дезинфицирующие средства» в ГИС МТ «Честный знак»

контрольная закупка проведена в отношении **16** лиц, реализующих товары что в подразделе «антисептические средства» раздела «гигиена» (остальные не реализуют антисептическую продукцию на маркетплейсе)

продукция передана во ФБУЗ для её идентификации и установления обязательных требований к её маркировке

меры

17 протоколов об АП в отношении **14** контролируемых лиц по статьям 15.12.1 КоАП РФ (5), ч. 2 14.7 КоАП РФ (4), 14.15 КоАП РФ (4), ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ (4)

объявлено **44** предостережения по категории отклонений «Разрешительный режим»





Работа Межрегионального управления в сфере контроля за соблюдением обязательных требований при дистанционной продаже БАД к пище

Вынесено 19 решений о прекращении деклараций соответствия



Вынесено 14 решений о приостановлении деклараций соответствия



Всего признаны недействительными 85 деклараций о соответствии

Признаны недействительными **33** декларации о соответствии на БАДы изготовителя **ООО «СОВА»** по причине отсутствия фактической деятельности по изготовлению специализированной пищевой продукции, по указанному адресу в декларации Юридическое лицо привлечено к ответственности по **ч. 1 ст. 14.44 КоАП РФ**

✓	ЕАЭС N RU Д- RU.PA05.B.22118/25	ООО "СОВА СОВА"	ООО "СОВА СОВА"	Смеси сухие пищевые-добавки (в том числе с растительными компонентами):	ДС 029 021 022 Эд	19-06-2025 17-06-2030
✓	ЕАЭС N RU Д- RU.PA05.B.22135/25	ООО "СОВА СОВА"	ООО "СОВА СОВА"	Смеси сухие пищевые-добавки (в том числе с растительными компонентами):	ДС 029 021 022 Эд	19-06-2025 17-06-2030
✓	ЕАЭС N RU Д- RU.PA05.B.22164/25	ООО "СОВА СОВА"	ООО "СОВА СОВА"	Смеси сухие пищевые-добавки (в том числе с растительными компонентами):	ДС 029 021 022 Эд	19-06-2025 17-06-2030
✓	ЕАЭС N RU Д- RU.PA05.B.22198/25	ООО "СОВА СОВА"	ООО "СОВА СОВА"	Смеси сухие пищевые-добавки (в том числе с растительными компонентами):	ДС 029 021 022 Эд	19-06-2025 17-06-2030



ПРЕИМУЩЕСТВА

О НАС

СКИДКА

КАТАЛОГ

ОТЗЫВЫ

ПЕЧЕНОЛ (МАСЛО)
Для здоровья печени



3 000 РУБ.
со скидкой: 2 250 РУБ.

РЕСПИРА
Для дыхательных путей



3 400 РУБ.
со скидкой: 2 550 РУБ.



Действующие декларации ООО «СОВА»



Новые правила дистанционной торговли: прозрачность сертификации

 С 1 сентября 2026 года

Что меняется:

- ✓ **Продавец обязан** предоставить потребителю информацию о подтверждении соответствия товара
- ✓ **Владелец агрегатора обязан** обеспечить техническую возможность размещения в описании товара:
 - ↔ **ссылки** на запись о сертификате или декларации в официальном реестре
 - ✦ если товар **не подлежит обязательной сертификации** — информация об этом в наглядной и доступной форме
- 🎯 **Цель:** потребитель получает возможность проверить легальность и безопасность товара **до покупки**





Закон о платформенной экономике: новый уровень защиты

Федеральный закон № 289-ФЗ от 31.07.2025

 **Вступает в силу: 1 октября 2026 года**

Сфера регулирования

Новые требования

Информация о товаре

Обязательные ссылки на сертификаты и декларации в карточке товара

Запрещённые товары

Нельзя размещать: изъятые из оборота товары, БАД, пестициды, лекарства без регистрации

Ответственность платформы

Солидарная ответственность за некачественный товар

Возврат товара

Через ПВЗ, если это предусмотрено договором