Итоги защиты прав потребителей при оказании услуг связи за 2019 год

Автор: Фролов В.А.
06.03.2020 12:08 -

Сфера информационных и коммуникационных технологий в Российской Федерации, как и во всем мире, переживает динамичный рост и развитие, став неотъемлемой частью национальной экономики, одним из её локомотивов.

Внимание государства к сфере связи отмечено на самом высоком уровне в действующей Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг., утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203.

В 2019году в Управление Роспотребнадзора на нарушение прав потребителей в сфере связи поступило 1021 обращений (2018г.-802, 2017г.-806) Удельный вес обращений на нарушение прав потребителей при оказании услуг связи в общем объёме обращений составляет 10,6%.

При рассмотрении обращений потребителей специалистами Роспотребнадзора было установлено, что в 2019 г. сохраняют актуальность проблемы, связанные с:

-

навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента, снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения на «короткие» номера, подключение дополнительных услуг на условиях «льготного» бесплатного периода с последующим взиманием платы при отсутствии отказа абонента от услуги);

-

нарушением порядка перенесения абонентских номеров;

-

нарушением порядка оказания услуг в роуминге, в том числе, отсутствием приостановления услуг при исчерпании денежных средств на лицевом счете;

-

ненадлежащим информированием об условиях тарифных планов, изменением тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;

-

оказанием услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством требований;

-

не предоставлением информации об исполнителе и об оказываемых услугах;

-

приостановлением оказания услуг связи абоненту без надлежащего уведомления потребителя.

В 2019 г. значительно увеличилось количество жалоб граждан на организацию работы ФГУП «Почта России» жало-вались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

Причины обращений на почтовую связь:

- нарушение режима работы, очереди в отделениях, неудобный режим работы почтового отделения;
- некачественное оказание услуг;
- недоставка или несвоевременная доставка посылок и печатной продукции;
- утрата почтового отправления либо невыплата переведенных денежных средств и др.
- не принятие платежной карты для расчетов;
- несвоевременное зачисление оплаты, не прошла оплата ;
-

шум от погрузочно-разгрузочных работ в ночное время;

- неправильно оформлено уведомление, не приходят уведомления;

- некорректное поведение сотрудников, отказ в выдаче книги отзывов и предложений;

- не выдача чека по требованию покупателя;

- неправильный расчет неустойки

По результатам рассмотрения обращений граждан составлено 37 протоколов об административных правонарушениях. В 2019г. вынесено 37 постановлений по делам об административных правонарушениях о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и административного штрафа на общую сумму свыше 875 тыс. руб.