

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 2019 году в Управление Роспотребнадзора на нарушение прав потребителей в сфере связи поступило 1021 обращение (2018г.-802, 2017г.-806) Удельный вес обращений на нарушение прав потребителей при оказании услуг связи в общем объеме 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» жаловались 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 ;

-

Итоги защиты прав потребителей при оказании услуг связи за 2019 год

Автор: Фролов В.А.
06.03.2020 12:08 -

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.