Приложение

Информация для подготовки Государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации за 2022 год»

Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (далее – Управление) осуществляет федеральный государственный надзор в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка на объектах железнодорожной и транспортной инфраструктуры.

Контрольные (надзорные) мероприятия

В 2022 г. проведено 4 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятия (1 выездная проверка и 3 документарных проверки), по результатам которых выявлено 7 нарушений обязательных требований Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», вынесено 9 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Общая сумма наложенных административных штрафов составила 1222,2 тыс.рублей. Взыскано штрафов на сумму 888,3 тыс.рублей. Вред, причиненный имуществу потребителей, оценен в 145,8 тыс.руб. Возмещено имущественного вреда потребителям 131,6 тыс.руб.

Рассмотрение обращений

Поступило 1136 обращений от граждан о нарушении прав потребителей (47,6% от общего количества поступивших обращений), в том числе значительную долю (95,6%) составили обращения о нарушении прав потребителей при оказании в сфере услуг (1086), 4,4% - в сфере розничной торговли (50).

В структуре обращений о нарушении прав потребителей в сфере услуг значительная доля приходится на обращения о неудовлетворительном оказании транспортных услуг – 72,7% (790) (несоблюдение температурного режима, графика движения, оформление и возврат билетов, непредоставление своевременной и достоверной информации и пр.), 47 обращений касались вопроса оказания медицинских услуг (4,3%), 27 - услуг общественного питания (2,5%), 14 - гостиничных услуг (1,3%), 8 - жилищно-коммунальных (0,7%), 5 – образовательных (0,5%) , 4 – услуг связи (0,4%), 2 – финансовых услуг (0,3%), 188- прочие виды деятельности (17,3%).

По 10 обращениям проведены административные расследования, факты

нарушений по 3 обращениям подтвердились; составлено 8 протоколов об административных правонарушениях, по фактам нарушения прав потребителей при перевозке железнодорожным транспортом вынесено 7 постановлений о наложении административных штрафов по ч. 4 ст. 14.8, ч. 1 ст. 14.4 и по ч. 2, ст. 14.8 КоАП РФ: в отношении АО «Центральная ППК» 2 штрафа по ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ за неисполнение обязанности принятия оплаты банковскими картами, 1 штраф по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ за непредоставление необходимой информации и 3 штрафа за оказание услуг ненадлежащего качества по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ; в отношении АО «ФПК» 1 штраф по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ за навязывание дополнительных услуг при оформлении льготного проездного документа.

По результатам рассмотрения обращений граждан в адрес юридических лиц и индивидуальных предпринимателей направлено 72 предостережения о недопущении нарушения установленных требований в области защиты прав потребителей.

Судебная защита

В 2022 г. продолжена работа по судебной защите прав потребителей: Управлением подано 3 иска в защиту прав и законных интересов потребителей, в том числе 2 иска в защиту неопределенного круга потребителей и 1 иск в защиту определенного потребителя.

Несмотря на принимаемые к АО «Центральная ППК» меры административного воздействия (административные штрафы, вынесение представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, объявление и направление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства), АО «Центральная ППК» не приняты действенные меры по устранению нарушения требований ст. 16.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Непринятие мер к устранению вышеуказанных нарушений законодательства привело к многочисленным нарушениям прав неопределенного круга потребителей.

В целях защиты прав потребителей Управлением направлено исковое заявление в Замоскворецкий районный суд города Москвы в защиту интересов неопределенного круга лиц, с требованием обязать АО «Центральная ППК» обеспечить возможность оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт на месте оказания услуг, в том числе непосредственно в пути следования электропоездов. Данное дело находится на рассмотрении в Замоскворецком

районном суде г. Москвы.

Также, находится на рассмотрении в Мещанском районном суде г. Москвы исковое заявление в отношении ООО «Железнодорожные кассы», направленное по результатам рассмотрения обращений, с требованием обеспечить своевременное информирование потребителей о сумме сервисного сбора до совершения оплаты заказа.

По результатам рассмотрения поступившего в Юго-Восточный территориальный отдел Управления обращения пассажира о нарушении прав потребителя при оказании услуги по перевозке железнодорожным транспортом, а именно об отсутствии безопасных условий выхода пассажира из вагонов поезда на платформу железнодорожной станции Урусово Липецкой области, в результате чего была получена травма ноги, подано исковое заявление в Басманный районный суд г. Москвы в защиту прав и законных интересов заявителя о взыскании с ОАО «РЖД», АО «ФПК» в пользу конкретного потребителя компенсации морального вреда и взыскании материального вреда. По решению суда иск частично удовлетворен: присуждено денежных средств в пользу потребителя в размере 119,0 тыс.руб., из них компенсация морального вреда 50 тыс.руб.

Профилактические мероприятия

Проведено 83 профилактических мероприятия, в том числе: профилактические визиты (38,6%), информирование (4,8%), консультирование граждан и представителей организаций (6,0%).

Реализуемая Управлением концепция развития консультирования и информирования потребителей железнодорожного транспорта находит поддержку в ОАО «РЖД».

Соглашение о сотрудничестве Роспотребнадзора и ОАО «РЖД» от декабря 2015 г. расширило взаимодействие Управления и ОАО «РЖД» в целях повышения качества услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожного транспорта дальнего следования и пригородного сообщения.

В 2022 г. акции по информированию и консультированию пассажиров железнодорожного транспорта были приурочены к Всемирному дню защиты прав потребителя, проходившему 15.03.2022 под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги». В соответствии с Планом подготовки к Всемирному дню прав потребителей Управлением проведены следующие мероприятия: 20 выступлений в образовательных учреждениях с количеством участников 783 чел., 5 конференций, 119 устных консультаций, 5 выездных консультаций, 76 консультаций в ходе работы тематических «горячих линий»,

10 анкетирований с количеством респондентов 416 человек, 63 лекции, беседы, демонстрация видеороликов; распространено 1499 экземпляров печатной продукции (буклеты, памятки, листовки) по вопросам защиты прав потребителей, финансовой грамотности, безопасности интернет-платежей, защиты от телефонных мошенников и др.

В рамках проведения «горячих линий», консультаций по телефонам и на личном приеме граждан интересовала информация по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей, о правах потребителей в случаях ненадлежащего качества оказания услуг связи, ненадлежащего качества оказания платных медицинских услуг, о правах потребителей на отказ от исполнения договора о выполнении образовательных, медицинских, бытовых услуг, о правах потребителя при отказе в возврате денежных средств за неиспользованную туристическую путевку, оказании бытовых услуг ненадлежащего качества; о правах потребителя при возврате денег за неиспользованные железнодорожные билеты, отказе в выплате денег за отмененный авиарейс; о правах потребителя в случае продажи товаров ненадлежащего качества дистанционным способом; при отказе в выдаче оплаченного товара, приобретенного дистанционным способом; о правах потребителя в случае расхождения цены товара на ценнике и при расчете через контрольно-кассовый терминал, о безопасном использовании платежных карт при расчете за товары и услуги.

С 4 по 18 марта 2022 г. в рамках акции, приуроченной к Всемирному дню прав потребителя, в залах железнодорожного вокзала г. Барнаул осуществлена демонстрация видеоролика на тему «Справедливые цифровые финансовые услуги», распространено 300 памяток на темы: «Цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия»; «Кредитная карта»; «Дебетовая карта»; «Банковский вклад и счет»; «Платежные услуги».

С 12 по 15 марта 2022 г. на железнодорожных вокзалах Ростов-Главный, ст. Лихая Северо-Кавказской железной дороги совместно с администрацией вокзалов проведена просветительская работа о правах пассажиров (5 лекций, 15 бесед), пассажиры проконсультированы по вопросам, касающимся обеспечения безопасности на вокзалах, в поездах пригородного сообщения и дальнего следования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке организованных групп детей, о перечне оказываемых железной дорогой услуг, о добровольном оформлении страховых полисов от несчастных случаев при следовании железнодорожным транспортом, о правах пассажиров при их проезде железнодорожным транспортом.

Правовая грамотность в учреждениях профессионального образования

В учреждениях профессионального образования, а также высших и средних учебных заведениях среди учащихся и студентов проведены лекции, выступления, факультативные занятия по вопросам действующего в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, проводились уроки-практикумы, на которых разобраны жизненные ситуации, где права потребителей могут быть нарушены, даны рекомендации (гимназия РУТ (МИИТ), Правовой колледж Юридического института, Ожерельевский железнодорожный колледж – филиал ПГУПС в г. Кашира, ФГБОУ ВО РГУПС (техникум, лицей), ГБПОУ РО «Ростовский железнодорожный техникум», ЧОУ «Школа-интернат № 13 среднего общего образования ОАО «РЖД», Лицей-интернат № 5 ОАО «РЖД», Тайгинский институт железнодорожного транспорта – филиал ОмГУПСа, ОАО «РЖД», Ульяновский техникум железнодорожного транспорта, Новосибирский колледж транспортных технологий им. Лунина; филиал СГУПС г. Новоалтайска, филиал Самарского государственного университета путей сообщения в г. Пензе). На мероприятиях использовались обучающие материалы, подготовленные с учетом интересов учащихся (памятки и информационные брошюры на темы: «Уроки финансовой грамотности», «Безопасность интернет-платежей», «Права потребителей и их законодательная защита», «Защити себя от телефонных мошенников»).

С целью выявления уровня правовой грамотности проводилось анкетирование (опрос) учащихся и студентов.

Проведены семинары с рабочими коллективами объектов железнодорожного транспорта Северо-Кавказской железной дороги по общим вопросам защиты прав потребителей на тему «Потребитель! Знай свои права!».

Во исполнение поручения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 13.12.2021 № 02/25595-2021-27 и в целях реализации Плана мероприятий Роспотребнадзора по реализации второго этапа Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы (далее - ведомственный План мероприятий Роспотребнадзора), проведены информационно-ознакомительные лекции для учащихся на тему «Даёшь ФинЗож!» в 6-ти образовательных учреждениях с охватом 299 человек (Правовой колледж Юридического института ФГАОУ ВО «Российский университет транспорта» г. Москва, Ожерельевский железнодорожный колледж - филиал в г. Кашира ФГАОУ ВО «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра 1», Колледж международных транспортных коммуникаций

Института международных транспортных коммуникаций ФГАОУ ВО «Российский университет транспорта» г. Москва; Московский колледж железнодорожного транспорта ФГАОУ ВО «Российский университет транспорта» Медицинский колледж ФГАОУ ВО «Российский университет транспорта», Гимназия ФГАОУ ВО «Российский университет транспорта» РУТ(МИИТ)).Также среди учащихся было проведено анкетирование для выявления их ориентированности в умении разбираться в устройстве банковской системы и управлять своими личными финансами, после уроков ребята получили тематические буклеты: «Безопасность банковской карты. Важные правила для защиты ваших денег» (подготовлено – 400 экземпляров печатной продукции).

В Самарском государственном университете путей сообщения (СамГУПС) для студентов проведено 3 информационно-ознакомительных лекции; с информационным материалом ознакомлены 1931 человек, в филиале СамГУПС в г. Пенза среди учащихся проведены 3 лекции на тему «Десять правил защиты прав потребителя финансовых услуг» с охватом – 49 человек. В Ульяновском техникуме железнодорожного транспорта проведено 10 лекций на темы: «Риски на рынке финансовых услуг», «Способность распознавать признаки финансового мошенничества», с охватом 508 человек. Руководству филиалов СамГУПС и техникума для распространения среди студентов направлена памятка «Безопасность банковской карты».

Взаимодействие с государственными органами

По актуальным вопросам обеспечения защиты прав потребителей услуг железнодорожного транспорта Управление взаимодействует с ОАО «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД»), Главным Управлением на транспорте МВД России, транспортными прокуратурами, перевозчиками в дальнем и пригородном сообщении.

Результатом взаимодействия Главным Управлением на транспорте (далее - ГУТ МВД России), ОАО «РЖД» и Управления является совместный План мероприятий по пресечению фактов незаконной торговли на объектах транспортной инфраструктуры на 2021-2022 гг. (далее - План мероприятий), предусматривающий проведение комплекса совместных мероприятий, направленных на обеспечение охраны потребительского рынка, защиты объектов железнодорожной инфраструктуры от незаконного оборота фальсифицированных, некачественных товаров. Работа по взаимодействию территориальных отделов Управления с сотрудниками прокуратуры и ГУТ МВД России осуществляется путем информирования о ситуации (обмен

информацией) и принятия решений по делам об административных правонарушениях, переданных на рассмотрение по подведомственности.

Совместно с представителями ГУТ МВД России принимали участие в профилактических рейдах по вопросу незаконной предпринимательской деятельности и торговли лицами, зарегистрированными в качестве «самозанятых», на территории железнодорожных станций. С линейными отделами внутренних дел на транспорте МВД России и Министерствами транспорта в субъектах Российской Федерации участвовали в рейдовых мероприятиях по контролю за выполнением требований Санитарных правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». Специалистами Управления среди пассажиров и граждан проводилась разъяснительная работа об обязательном исполнении правил поведения при введении режима повышенной готовности, соблюдении всеми физическими лицами правил личной гигиены (мытье рук, использование антисептиков, медицинских масок).

В 2022 г. специалисты территориальных отделов Управления привлекались для участия в совместных с транспортными прокуратурами мероприятиях по вопросам исполнения законодательства о защите прав пассажиров, на объектах железнодорожного транспорта и объектах транспортной инфраструктуры (железнодорожные вокзалы, моторвагонный подвижной состав), также участвовали в рейдовых проверках предприятий общественного питания и торговли, расположенных в зданиях железнодорожных вокзалов.