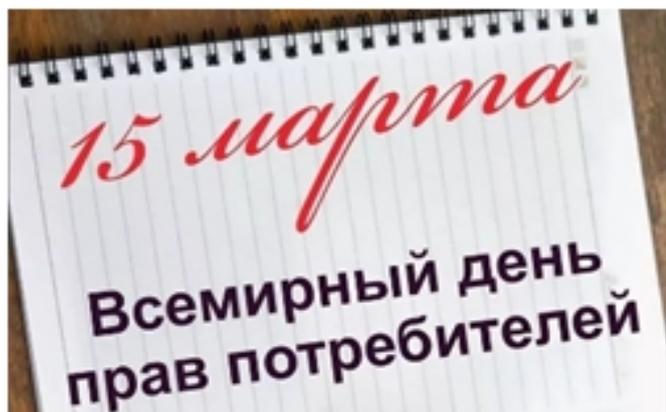


15 марта - Всемирный день прав потребителей. Роспотребнадзор информирует



Международная организация потребителей (CI) объявила, что девизом Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого ежегодно 15 марта, в 2022 году является «Справедливые цифровые финансовые услуги» («Fair Digital Finance»).

Пандемия Covid-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг. Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на права потребителя:

- свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т.п.);
- безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам как эффективно и безопасно пользоваться услугой. В результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Наибольшей популярностью у граждан пользуются вложения в ценные бумаги через брокерские счета. Однако «безналичное потребление» также создает новые и усугубляет традиционные риски для тех, кто находится в уязвимом положении и не готов к таким динамичным переменам.

Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий в России является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена в Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на

2014-2020 годы и на перспективу до 2025 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.11.2013 № 2036-р. В документе отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересов граждан. В связи с этим, защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р.