



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека
по Нижегородской области

603950, г. Нижний Новгород, ул. Тургенева, д.1
тел/факс (8312) 436-78-90, 436-78-73. E-mail: sanepid@sinn.ru

Всемирный день защиты прав потребителей в 2022 г.

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей. Праздник получил широкую поддержку в профессиональных кругах и обществе. Торжественные мероприятия каждый год посвящаются определенной теме. Ее определяет Всемирная организация союзов потребителей. В 2022 году Consumers International предложила общественности сосредоточиться на правах потребителей в сегменте цифровых финансовых услуг, поэтому Всемирный день защиты прав потребителей 15 марта 2022 года решено провести под Девизом «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах. В последние годы эти риски возросли, а кризисы, такие как пандемия COVID-19, усилили эти риски, ведь многие потребители в это время оказались в более уязвимом положении из-за экономических трудностей. Многочисленные исследования показывают, что экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. В последние годы, особенно в аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий.

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

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

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

Для обеспечения прав потребителей в сфере цифровых финансовых услуг для всех требуется глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающиеся цифровые технологии требуют новых инновационных подходов, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей на рынке цифровых финансовых услуг и продуктов, считает Consumers International.

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, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.11.2013 г. №2036-р.

Защита потребителей в сфере электронной коммерции 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 г. № 1837-р.

Справедливые цифровые финансовые услуги

Fair Digital Finance



Формирование цифровой экономики как нового качественного явления происходит уже более 30 лет, однако оно, до настоящего времени, все ещё не в полной мере изучено и осознано. Отставание развития современной экономической теории, недостаточная оценка рисков и шансов, сопровождающих цифровую экономику, создают предпосылки для принятия ошибочных решений в области её правового регулирования. В связи с этим целесообразно акцентировать внимание потребителей на некоторые риски, которые несёт в себе развитие цифровой экономики, в том числе в её финансовом секторе.

Появление высокой зависимости человека от интернета и цифровых устройств, определяет не только бизнес-процессы, но и трансформацию человеческого поведения, восприятие человеком окружающего мира через цифровое пространство.

Нарушение нормального доступа в цифровую среду или работы цифровых устройств может в определенной степени парализовать функционирование современной цифровой экономики, её систем производства, распределения, обмена и потребления товаров и услуг.



Учитывая, что финансовый сектор является одним из наиболее насыщенных современными цифровыми технологиями и цифровыми устройствами, именно он является наиболее уязвимым для внешнего злонамеренного воздействия.

Обратной стороной цифровизации является «тотальный сетевой контроль» за действиями и предпочтениями человека. Результатом является агрессивная персонифицированная реклама, доведение ложной или преднамеренно искажённой информации и навязывание услуг, в том числе, финансовых, с которыми каждый пользователь регулярно сталкивается в сети «Интернет». В связи с этим продолжает оставаться актуальным вопрос правового регулирования такой деятельности и защиты гражданина от недобросовестного использования данного канала доведения информации.



Разумеется, законом не допускается ущемление прав потребителей или, скажем, навязывание дополнительных услуг и товаров. Но это не означает, что потребитель может безоговорочно доверять исполнителю либо продавцу. Всегда необходимо до заключения договора и тем более до оплаты услуг или товара, проверять: во-первых, информацию об исполнителе или продавце; во-вторых, информацию об услуге или товаре; в-третьих, условия заключаемого договора.

Следует иметь в виду, что расчеты за товары, реализуемые через интернет-магазин, как правило, проводятся следующими способами:

- 1) наличными деньгами на дому у покупателя;
- 2) банковской картой на дому у покупателя;
- 3) банковской картой через Интернет;
- 4) банковским переводом по реквизитам юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- 5) с использованием электронных кошельков.

Если Вы видите предложение продавца об оплате и доставке товара наложенным платежом, следует помнить, что содержание посылки Вам покажут на почте только после оплаты. Будьте настороже вдвойне, если посылку отправляет физическое лицо.

И наверняка стоит отказаться от покупки если Вас просят перевести деньги за товар на банковскую карту некоего физического лица.