



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, 1
Телефон: (831)4 36-78-90
Факс: (831)4 36-78-73
E_mail: sanepid@sinn.ru

Директору департамента образования
администрации г. Н.Новгорода

В.П. Радченко

Большая Покровская д. 15
г.Н.Новгород, 603005

03.03.2022

52-00-10/03-3350-2022

*О реализации мероприятий,
приуроченных к Всемирному дню
защиты прав потребителей в 2022 году*

Уважаемый Владимир Павлович!

В связи с проведением 15 марта 2022года Всемирного дня защиты прав потребителей под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги» («Fair Digital Finance»).

Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области (далее - Управление) утверждён План действий по подготовке к его проведению.

Мероприятия Всемирного дня защиты прав потребителей предусматривают традиционные формы работы, связанные с информированием и консультированием граждан, разъяснением актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, оказанием практической помощи потребителям среди различных групп населения, распространением памяток для потребителей, проведением «горячих телефонных линий», открытых уроков-практикумов, лекций в учебных заведениях, анкетирования по изучению общественного мнения.

Пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг.

Исследования показывают, насколько быстро происходит развитие цифровых финансов. Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек (Juniper Research, 2020). В развивающихся странах доля владельцев счетов, отправляющих и получающих электронные платежи выросла с 57% в 2014 году до 70% в



2017 году (Findex, 2017). 39% компаний считают внедрение финансовых технологий своим приоритетом, подчеркивая мировой спрос на более инновационный финансовый ландшафт (JDSpura, 2020).

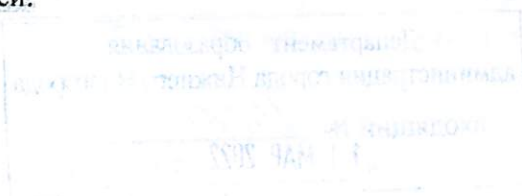
В 2020 году Россия вошла в топ-5 стран по отказу от наличных, а пандемия ускорила изменения в индустрии платежей, которые обычно занимают около 10 лет. Впервые о «русском чуде» заговорили в 2019 году, когда по итогам 2010–2018 годов был выявлен феноменальный, 30-кратный рост числа безналичных карточных транзакций: с 5,8 до 172 в год на человека. Тогда по этому показателю Россия обогнала все страны Европы, в том числе лидеров, которые за тот же период показали двух- и трехкратный рост (исследование Boston Consulting Group, 2019).

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.

Вопросы цифровизации сферы финансовых услуг, в том числе проблемы внедрения технологий искусственного интеллекта, использования «больших данных» (BigData), проблемы регулирования трансграничных цифровых платформ становятся предметом исследований, которые проводятся на площадках ОЭСР, UNCTAD и FinCoNet.

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 1 ноября 2013 г. №2036-р. В документе отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы 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 августа 2017 г. № 1837-р.

Управление предлагает провести мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей в соответствии с Планом действий Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области по подготовке к Всемирному дню прав потребителей. Сотрудники Управления готовы принять участие в мероприятиях, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей.



Просим оказать содействие в организации мероприятий в учебных заведениях, преимущественно в режиме он-лайн, разместить памятку для потребителей на сайтах учебных заведениях.

О проведенных мероприятиях, приуроченных к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей, просим сообщить в Управление в срок до 25.03.2022 г. по электронной почте zashita.rpn@yandex.ru

Приложение:

- план действий по подготовке к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей в Нижегородской области;
- памятка для потребителей;
- пресс-релиз с девизом Всемирного дня прав потребителей 2022.

Заместитель руководителя



Н.А.Садыкова

Цветкова Н.К.
т.432-87-67

Утверждаю:
Заместитель руководителя
Управления Роспотребнадзора
по Нижегородской области
_____ Н.А. Садыкова
«14» февраля 2022г.

План

действий Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области по подготовке к Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги» 15 марта 2022 года.

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные за исполнение
1.	Подготовить пресс-релиз с информацией об утверждённом девизе Всемирного дня защиты прав потребителей – «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги».	Размещён на сайте Управления 14.02.2022г	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области
2.	Довести план действий до органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей для проведения соответствующих информационно-просветительских мероприятий, приуроченных к 15.03.2022г.	до 03.03 2022г.	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области
3.	Разместить рекомендации (памятки) для потребителей по тематике проведения Всемирного дня защиты прав потребителей «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги» на сайтах: -Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области; -образовательных учреждений; -органов местного самоуправления; -общественных организаций	до 5 марта 2022г.	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, ФБУЗ «ЦГиЭ», органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей
4.	Совместно с образовательными учреждениями, министерством образования Нижегородской области, представителями общественных объединений	постоянно	отдел защиты прав потребителей, территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, ФБУЗ «ЦГиЭ», органы местного самоуправления

<p>потребителей, ассоциаций организовать и провести тематические потребительские, беседы, тренинги, факультативные занятия, лекции и семинары по актуальным вопросам защиты потребительских прав и законных интересов потребителей, а также на тему «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги» среди учащихся общеобразовательных средних и высших учебных заведений преимущественно в режиме он-лайн.</p>		<p>самоуправления, общественные объединения потребителей</p>
<p>5. Организовать мероприятия в режиме ВКС (конференции, совещания, «круглые столы»), в том числе с участием органов исполнительной власти Нижегородской области, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей, а также представителей торговых организаций для обсуждения актуальных проблем, связанных с тематикой Всемирного дня потребителей 2022.</p>	<p>март 2022г.</p>	<p>отдел защиты прав потребителей, территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области», органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей</p>
<p>6. Провести тематические «горячие линии» для потребителей по вопросам защиты их прав и законных интересов, в СМИ (по согласованию)</p>	<p>март 2022 г.</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области, тер. отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области</p>
<p>7. Организовать тематическое консультирование потребителей по вопросам совершенствования правовых механизмов защиты потребительских прав и законных интересов граждан в торговых центрах г.Н.Новгорода и области, а также по теме Всемирного дня защиты прав потребителей «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги». Особое внимание при консультировании уделить гражданам с ограниченными физическими возможностями и лицам старшего поколения.</p>	<p>до 01.04.2022г</p>	<p>отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»</p>

8.	Провести «День специалиста по защите прав потребителей» со специалистами территориальных отделов Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области».	21.03.2020г. Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области, по тер. отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»
9.	Провести изучение общественного мнения по вопросу знания потребителями их прав путем проведения анкетирования.	Февраль-март 2022г. отдел защиты прав потребителей, территориальные отделы Управления Роспотребнадзора, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области», органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей
10.	Провести заседание Консультативного совета по актуальным вопросам защиты прав потребителей	10 марта 2022г. отдел защиты прав потребителей, Члены консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Нижегородской области
11.	Проанализировать и подвести итоги мероприятий, приуроченных к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей. Информационный материал об итогах проведенных мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, разместить на сайте Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области.	25.03.2022г. Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области
12.	Представить в Управление защиты прав потребителей Роспотребнадзора отчет о проведенных мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (по утверждённой форме).	01.04.2022г. Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области

Справедливые цифровые финансовые услуги

Fair Digital Finance



2022

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.

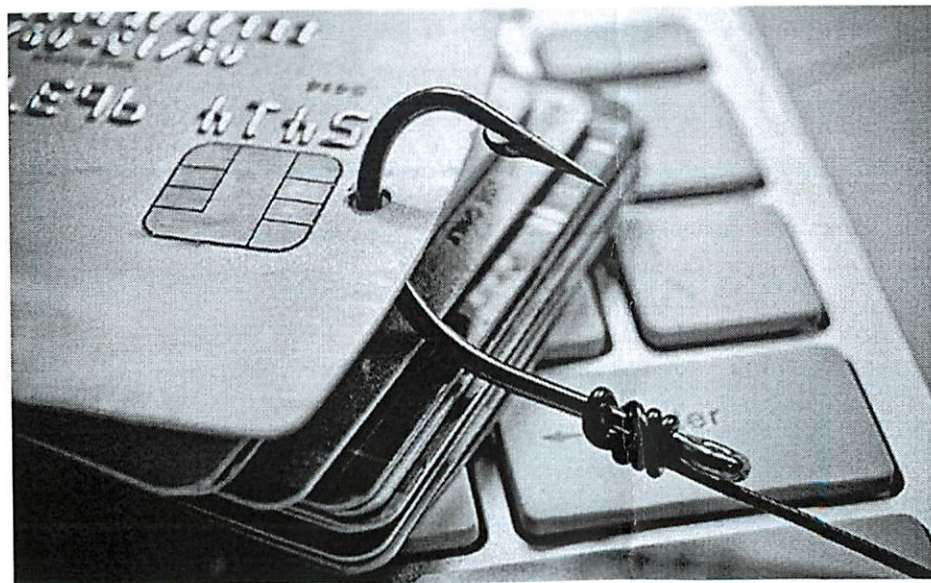
Появление высокой зависимости человека от интернета и цифровых устройств, определяет не только бизнес-процессы, но и трансформацию человеческого поведения, восприятие человеком окружающего мира через цифровое пространство.

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.



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.