**Девиз всемирного дня Защиты прав потребителей в 2022 году.**

Международная организация потребителей (Consumers International) объявила, что девизом Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого ежегодно 15 марта, в 2022 году является «Справедливые цифровые финансовые услуги» (Fairdigitalfinance).

В условиях пандемии СOVID-19 цифровое развитие сферы услуг, в том числе финансовых является безусловным преимуществом.

Исследования показывают, насколько быстро происходит развитие цифровых финансов. Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек.

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, 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).

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, в первую очередь, пожилые клиенты становятся объектом пристального интереса для мошенников.

Роспотребнадзор неоднократно указывал, что требуется изменение механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг по переводу денежных средств, в связи с низким уровнем безопасности таких операций, с целью защиты денежных средств потребителей от действий киберпреступников и телефонных мошенников.

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 интересов граждан.

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.

Также, напоминаем, что по адресу в сети Интернет http://zpp.rospotrebnadzor.ru работает государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (далее – ГИР ЗПП), в котором содержится информация по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав, фальсифицированным продуктам.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.