

«УТВЕРЖДАЮ»

Начальник Территориального отдела
Управления Роспотребнадзора
по Кемеровской области-Кузбассу в
г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево
и Ленинск-Кузнецком районе

В.С. Кулешов

«05» марта 2022 г.



**План действий Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу
по подготовке и проведению Всемирного дня прав потребителей под девизом
«Справедливые цифровые финансовые услуги» («Fair Digital Finance»)
15 марта 2022 года**

№	Название мероприятия	Дата	Ответственный	Место проведения мероприятия
1	Довести информацию о тематике Всемирного дня прав потребителей до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на сайтах органов местного самоуправления, в местных СМИ	до 11.03.2022	Кулешов В.С. Лобанова С.Б. Степаненко И.Н. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»
2	Предать широкой гласности через СМИ результаты надзорной деятельности в части соблюдения хозяйствующими субъектами обязательных требований, связанных с обеспечением прав потребителя цифровых финансовых услуг	до 11.03.2022	Кулешов В.С. Лобанова С.Б.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе

3	Подготовить и направить в органы местного самоуправления информационные письма о подготовке и проведении Всемирного дня прав потребителей «Справедливые цифровые финансовые услуги» («Fair Digital Finance»)	до 11.03.2022	Кулешов В.С. Лобанова С.Б.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе
4	Разработать и представить в Управление план совместных информационно-просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей с участием органов местного самоуправления, образовательных учреждений, СМИ, на подведомственной территории	до 11.03.2022	Степаненко И.Н. Кузьмина И.Ф. Кулешов В.С. Лобанова С.Б.	<p>Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»</p> <p>Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе</p>
5	Предать широкой гласности результаты просветительской деятельности Территориального отдела Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе и Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» по актуальным вопросам защиты прав потребителей (розничная	до 15.03.2022	Степаненко И.Н. Кузьмина И.Ф. Кулешов В.С. Лобанова С.Б. Изгарышева С.В.	<p>Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»</p> <p>Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе</p>

	торговля, включая дистанционный способ продажи и вопросы маркировки товаров средствами идентификации, финансовые, транспортные, бытовые услуги, услуги общественного питания, связи, туристские услуги, вопросы обращения с ТКО, качества воды, пищевой продукции и пр.)			
6	Организовать и провести традиционную тематическую «горячую линию» по вопросам защиты их прав и законных интересов	14-25.03.2022	Кулешов В.С. Лобанова С.Б. Изгарышева С.В. Степаненко И.Н. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»
7	Подвести итоги проведенной «горячей линии», направить соответствующий отчет в Управление Роспотребнадзора по кемеровской области-Кузбассу	до 28.03.2022	Лобанова С.Б. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-

				Кузнецком районе»
8	Совместно с образовательными учреждениями организовать и провести тематические уроки-практикумы, беседы, тренинги, факультативные занятия, лекции и семинары по актуальным вопросам защиты потребительских прав и законных интересов потребителей среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений	март 2022 года, далее в плановом порядке в течение года	Кулешов В.С. Лобанова С.Б. Изгарышева С.В. Степаненко И.Н. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»
9	Организовать мероприятия (совещания, «круглые столы»), в т.ч. с участием органов местного самоуправления и союзов предпринимателей, представителей бизнес сообщества для обсуждения актуальных проблем, прежде всего, связанных тематикой Всемирного дня, в том числе в формате видео-конферец-связи	март 2022 года	Лобанова С.Б. Изгарышева С.В.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе
10	Организовать тематическое консультирование потребителей по вопросам совершенствования правовых механизмов защиты потребительских прав и законных интересов граждан в рамках телефонных «горячих линий» в общественной приемной Управления, в ФБУЗ	до 28.03.2022	Лобанова С.Б. Изгарышева С.В. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г.

	«Центр гигиены и эпидемиологии Кемеровской области» и филиалах, в том числе совместно с представителями ассоциаций и союзов предпринимателей, представителей бизнеса по вопросам тематики Всемирного дня, а также другим актуальным вопросам			Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»
11	По согласованию с общеобразовательными учреждениями провести конкурсы детского рисунка, познавательные викторины, посвященные тематике Всемирного дня прав потребителей «Справедливые цифровые финансовые услуги» («Fair Digital Finance») в целях формирования потребительской культуры у детей с представлением фотоотчета в Управление	до 28.03.2022	Лобанова С.Б. Изгарышева С.В. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»
12	Разработать и распространить среди населения памятки на тему защиты прав потребителей по вопросам финансовой грамотности, другим наиболее актуальным тематикам (розничная торговля продовольственными и непродовольственными товарами, дистанционная торговля, маркировка	до 28.03.2022	Лобанова С.Б. Изгарышева С.В. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г.

	товаров средствами идентификации, услуги ЖКХ, туристские услуги, косметологические услуги, финансовые услуги, услуги связи и др.)			Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»
13	Представить в Управление информационные отчеты об итогах работы, связанной с проведением Всемирного дня прав потребителей	до 28.03.2022	Лобанова С.Б. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»
14	Обеспечить проведение различного рода мероприятий по тематике Всемирного дня прав потребителей в течение года. Аналитическую информацию о результатах проведенных мероприятий представить в Управление для последующего информирования Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	согласно плану работы на 2022 год	Лобанова С.Б. Изгарышева С.В. Кузьмина И.Ф.	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»

Тема Всемирного дня защиты прав потребителей в 2022 года — Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги».

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).

Напомним, что в зарубежном финансовом мире даже обсуждается такой феномен, как «русское чудо». 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.

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 пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Достаточно длительным и серьезным является и диалог различных участников рынка и государственных органов о последствиях лавинного роста интереса обычных граждан к инвестированию. Упрощение процесса приобретения финансовых инструментов (акции, облигации, доверительное управление и некоторые иные) за счет цифровизации продаж способствовали поиску потребителями потенциально более доходных инструментов инвестирования, альтернативных банковским вкладам. На развитие этого процесса во многом повлияли банки, которые заинтересованы в расширении продаж финансовых продуктов с целью наращивания комиссионных доходов. Наибольшей популярностью у физических лиц 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.

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию, а также в цифровых финансовых услугах и продуктах, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

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 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.

ведущий специалист-эксперт ТО Роспотребнадзора Лобанова С.Б.