

ПРОТОКОЛ № 1  
заседания межведомственного Совета по делам потребителей при  
администрации Кирсановского района

г. Кирсанов

10 марта 2022 года

На заседании присутствовали:

Шевякова Е.Ю. – заместитель главы администрации района;  
Чекранова Е.Ю. – начальник отдела экономики, предпринимательства и потребительского рынка администрации района;  
Кривошапова Е.Н. – главный специалист отдела экономики, предпринимательства и потребительского рынка администрации района;  
Чванова М.Н. – индивидуальный предприниматель;  
Бурчевский А.С. – заместитель начальника отдела организационной, правовой и кадровой работы администрации района;  
Болтышова Е.Ф. – начальник отдела сельского хозяйства администрации района;  
Кондрашечкин С.А. – заместитель начальника полиции, начальник охраны общественного порядка Министерство внутренних дел РФ «Кирсановский»;  
Матчина С.С. – начальник Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Тамбовской области в г.Рассказово, г. Кирсанове, Рассказовском, Кирсановском, Бондарском, Гавриловском и Уметском районах.

Повестка дня:

1. О тематике Всемирного дня защиты прав потребителей и проводимых мероприятиях для привлечения внимания к данному вопросу.
2. Об утверждении плана мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей.

Вела заседание заместитель главы администрации района Е.Ю. Шевякова.

1. По первому вопросу слушали Чекранову Е.Ю. - начальника отдела экономики, предпринимательства и потребительского рынка администрации района

Ежегодно **15 марта** во всем мире отмечается День прав потребителей. Международная организация потребителей (Consumers International) объявила тему Всемирного дня прав потребителей 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).

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).

Роспотребнадзор неоднократно указал, 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 2013г. № 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 2017г. № 1837-р.

Тематические материалы размещаются на официальном сайте администрации района.

Для обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей в отделе экономики, предпринимательства и потребительского рынка администрации создан телефон «Горячей линии». Обращения граждан принимаются по будням с 09:00 до 12:00 и с 13:30 до 15:30 по телефону: 8 (47537) 3-45-85.

По итогам заседания решили:

1. Информацию докладчика принять к сведению.

2. Продолжить работу телефона «Горячей линии» по оказанию бесплатной консультационной помощи населению в вопросах защиты прав потребителей в соответствии с действующим законодательством.

2. По второму вопросу слушали Кривошапову Е.Н. - главного специалиста отдела экономики, предпринимательства и потребительского рынка администрации района. Ознакомила с планом мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей.

По итогам заседания решили:

1. Информацию докладчика принять к сведению.

2. Утвердить план мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей.

3. Отделу образования проконтролировать проведение всех мероприятий в соответствии с планом в образовательных учреждениях, находящихся на территории Кирсановского района.

Председатель комиссии

Е.Ю. Шевякова

Протокол вела

Е.Н. Кривошапова