

15 марта – День потребителя

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26 марта 1998 г. № 157 «О государственных праздниках, праздничных днях и памятных датах в Республике Беларусь» ежегодно 15 марта в стране отмечается праздничный день – День потребителя.

Всемирная организация потребителей (ConsumersInternational), членом которой является Общественное объединение «Белорусское общество защиты потребителей», представила тему Всемирного дня прав потребителей: **«Справедливые цифровые финансовые услуги»**.

Использование цифровых технологий и интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам.

Банкоматы, платежные банковские и небанковские терминалы, мобильный банк, интернет-банк, электронные деньги — все эти новые и удобные финансовые инструменты, не только создают комфортную пользовательскую среду, но и новые риски, которые нужно учитывать.

Эти риски возросли в последние годы, а кризисы, такие как пандемия COVID-19, лишь их усилили. Обеспечение всех потребителей справедливыми цифровыми финансовыми услугами требует глобального и скоординированного подхода. В частности, быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует необходимость применять инновационные подходы к регулированию.

Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг.

Однако распространение цифровых финансовых услуг привело к появлению новых рисков для потребителей и усилению традиционных рисков. Кроме того, обострилась проблема доступа – уязвимые группы населения занимают еще более неустойчивое положение в обществе, в котором все больше используются безналичные деньги.

Поэтому в настоящее время цифровая финансовая грамотность – необходимое, но недостаточное условие обеспечения финансового благосостояния потребителя. Поиск баланса между финансовой доступностью и защитой прав потребителей финансовых услуг – сложная задача, которая постоянно нуждается в анализе и доработке.

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

Чтобы защитить свои средства и не стать жертвой мошенников, необходимо знать свои права как потребителя финансовых услуг и способы защиты этих прав.

В целях обеспечения личной финансовой безопасности, разумного финансового поведения, необходимо постоянно расширять свои знания и повышать уровень финансовой грамотности, в том числе для того, чтобы уметь пользоваться инструментами, разработанными финансовыми организациями для защиты прав потребителей финансовых услуг.

В условиях быстро меняющегося рынка Всемирный день защиты прав потребителей даст импульс первому глобальному обсуждению цифровых финансовых услуг, основной фокус которого – улучшение положения потребителей.

В современном мире все мы – потребители. Ведь покупаем продукты, одежду, бытовую технику, посещаем парикмахерские, кафе, пользуемся услугами строителей, автосервиса и т.д. А сегодня мы еще и пользователи новых технологий, которые изменили и продолжают менять привычные рынки платежей, кредитования, страхования.

И тут надо отметить, что цифровая экономика – это, конечно, удобно, универсально, прозрачно и быстро. Однако ее успешное развитие возможно при условии, что все используемые в данной сфере технологии будут защищены от мошенничества, злоупотреблений и технических ошибок. В этой связи возникает необходимость повышать цифровую грамотность потребителей для того, чтобы они могли пользоваться всем спектром интернет-технологий в сфере финансовых услуг, правильно оценивали их, а также владели навыками защиты от интернет-угроз, в т.ч. финансового мошенничества. Что и делается достаточно активно. Сегодня четыре основных права потребителей – на безопасность, на информацию, на выбор и право быть услышанными – распространяются и на пользователей цифровых финансовых услуг.

В 2021 году отделом торговли и услуг Барановичского горисполкома рассмотрено 67 обращений граждан, связанных с нарушением прав потребителей, что на 18 % меньше, чем за аналогичный период 2020 года (2020 год – 82 обращения).

По всем возникшим вопросам даны пояснения и приняты соответствующие меры.

В последнее время участились случаи обращения потребителей по вопросу повышению интернет-продавцами цены товаров уже после подтверждения заказа на покупку.

Такие действия интернет-продавцов неправомерны, так как они обязаны заключить договор купли-продажи товара на условиях, доведенных до сведения потребителей на сайте интернет-магазина в момент заказа товара посредством корзины, телефонного звонка или иным указанным на сайте способом. То есть продавец обязан продать товар потребителю по цене, указанной на сайте в момент заказа его потребителем.

Таким образом, следует знать, что продавец не имеет права изменять условия договора купли-продажи после акцепта, направленного потребителем, в том числе изменять цену товара. Кроме того, не допускается отказ продавца от заключения публичного договора с потребителем при наличии возможности предоставить ему соответствующие товары.

Предложение о продаже товара (информация о товаре, условия доставки и оплаты товара, цена товара), представленное в интернет-магазине и содержащее все существенные условия для заключения договора, будет являться публичной офертой.

Договор, содержащий все существенные условия, считается заключенным в момент получения продавцом, направившим оферту, ее акцепта, направленного покупателем посредством телефонной, почтовой, электронной или иной связи, в том числе посредством использования интернета, а также иным способом, не запрещенным законодательством, позволяющим достоверно установить, что акцепт исходит от покупателя.

Актуальными остаются обращения потребителей, связанные с приобретением товаров в социальных сетях и в группах, создаваемых в популярных мессенджерах. Потребителям следует знать, что в этих случаях отправителями товаров, как правило, являются физические лица, и на приобретение у них товаров законодательство Республики Беларусь о защите прав потребителей не распространяется. В таких случаях возникшие споры разрешаются в судебном порядке.

К сожалению, очень много появилось сайтов зарегистрированных за пределами Беларуси, с помощью которых пытаются продавать товары, не прошедшие обязательную сертификацию, качество и безопасность которых ничем не подтверждены. Но нередко за счет привлекательной цены люди приобретают такие товары, в том числе лекарственные препараты, не зарегистрированные у нас, в связи с чем обращаем внимание, что при покупке товаров на зарубежных площадках, потребители оказываются незащищенными нашим законодательством.

Государственные органы осуществляют защиту прав потребителей в рамках своей компетенции. Координацию деятельности в данной области осуществляет Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь.

На сайте Министерства антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь ([www.mart.gov.by](http://www.mart.gov.by)) в разделе «Защита прав потребителей» есть контактные телефоны уполномоченных во всех регионах. У них можно получить устную консультацию по телефону по вопросам защиты прав потребителей. Кроме того, потребитель имеет право письменно обратиться в органы местной исполнительной власти, которые не только рассматривают заявления, обращения и жалобы, но и

разъясняют законодательство, оказывают юридическую помощь населению по вопросам защиты прав потребителей, но и обращаться в суд с иском о защите прав.

Сегодня «государственная» защита прав потребителей тесно взаимосвязана с «общественной», которая взяла на себя основной прием населения по вопросам консультации и оказания практической помощи в решении вопросов в досудебном порядке.

В целях повышения правовой грамотности потребителей проводятся ежедневные консультации потребителей по телефону, в ходе которых специалистами отдела торговли и услуг Барановичского горисполкома гражданам разъясняются их потребительские права, порядок досудебного урегулирования споров с продавцами (изготовителями, исполнителями услуг).

В 2021 году Барановичским горисполкомом в рубрике «Вопрос-ответ» ПКУП «Объединенная газета «Наш край» для информирования потребителей была размещена информация по вопросам возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного через социальные сети.

В Барановичском городском исполнительном комитете защитой прав потребителей занимается уполномоченные по защите прав потребителей. В соответствии с нормативными предписаниями статьи 43 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», в целях защиты прав потребителей, специалисты Барановичского городского исполнительного комитета рассматривает заявления, обращения и жалобы потребителей в соответствии с законодательством, разъясняет законодательство и оказывает консультационную помощь по вопросам правил обмена и возврата некачественных товаров, сроков выполнения предъявленных требований; направляет предписания продавцам о прекращении нарушений прав потребителей; осуществляют иные функции по защите прав потребителей, предусмотренные законодательством.

*Информация об уполномоченных лицах по государственной защите прав потребителей размещена на официальном сайте горисполкома, представлена в торговых предприятиях города на стендах «Информация для покупателей».*

*Распоряжением горисполкома от 07.12.2006 г. № 250-р определено место и время приема граждан по данному вопросу.*

Прием граждан осуществляют:

1. Осос Татьяна Евгеньевна – начальник отдела торговли и услуг, телефон 8 0163 65-19-25.
2. Долмат Инна Михайловна - начальник юридического отдела, телефон 80163 65-17-01

Консультирование граждан по вопросам защиты потребителей осуществляют:

1. Синкевич Галина Александровна – главный специалист отдела торговли и услуг, телефон 8 0163 65 17 13, кабинет 104.
2. Лойко Жанна Леонидовна – главный специалист отдела торговли и услуг, телефон 8 0163 65-13-72, кабинет 112.