Справедливые цифровые финансовые услуги

15 марта, отмечается Всемирный день защиты прав потребителей. В этом году он проводится под девизом «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги».

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

Цифровые финансы открывают новые возможности, но и несут риски, которые могут привести к несправедливым результатам для потребителей. К примеру, увеличить вероятность того, что наиболее уязвимые граждане не смогут пользоваться всеми преимуществами цифровизации, если будут закрываться традиционные офисы.

Вместе с тем, справедливые и доступные цифровые финансовые услуги помогают потребителям справиться со многими неудобствами, повышают комфорт в сфере потребления.

Цифровыми финансовыми услугами мы пользуемся практически ежедневно, совершая платежи через банкоматы, платежные банковские и небанковские терминалы, мобильный банк, интернет-банк, электронный кошелек.

В Администрации Кизнерского района ведется работа, направленная на защиту прав потребителей. Оказывается консультационная помощь, проводится разъяснительная и информационная работа.

За 2021 год всего рассмотрено 17 обращения потребителей. Не все обращения потребителей решены положительно в досудебном порядке. Оказана консультационная помощь в оформлении одного искового заявления в суд. Оказана помощь в оформлении заявления к одному хозяйствующему субъекту. Необоснованных жалоб, поступивших от потребителей, не зарегистрировано. Все обращений потребителей направлены на отношения, возникшие в сфере торговли.

Основными нарушениями норм Закона РФ «О защите прав потребителей» является нарушение продавцами статьи 18 Закона. В случае поломки товара, покупателю предлагают только ремонт. Без результатов экспертизы, покупателя требуют оплатить ремонт. Принимая товар на ремонт, продавцы нарушают сроки устранения недостатков товара; не сразу отдают деньги за возврат товара ненадлежащего качества. При продаже товара часто выявляются факты нарушений при оформлении товарных документов – не заполняются гарантийные талоны, если заполняются, то неверно. При выборе товара до покупателя доводится недостоверная информация и не доводится необходимая. Нарушаются сроки поставки товара, гарантийного обслуживания. Продавцами не выполняются требования покупателя об обмене либо возврате товаров, о расторжении договора купли-продажи либо о замене технически сложного товара. Доставку товара (крупногабаритного, весом более пяти килограмм) для ремонта, замены продавцы просят осуществлять самих покупателей, либо оплатить доставку.

Помощь в положительном разрешении жалоб потребителей оказывается ТОУ Роспотребнадзора по УР в г.Можге, осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров, работ, услуг.