

О девизе Всемирного дня прав потребителей на 2018 год

Всемирный день прав потребителей проводится под эгидой Организации Объединенных Наций ежегодно 15 марта, начиная с 1983 года, а с 1994 года широко отмечается и в Российской Федерации.

По сложившейся традиции его тематику определяет Международная Федерация потребительских организаций (Consumers International - CI) и в 2018 году он проходит под девизом «Making digital marketplaces fairer» - «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».

Также, как и в 2017 году CI призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции, когда в качестве девиза был предложен слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху».

Главным трендом роста потребительского рынка становится цифровизация общества, появление культуры не только оплаты услуг и товаров онлайн, но и настройки автоплатежей на оплату услуг ЖКХ, мобильной связи и Интернета. За первое полугодие 2017 года объем онлайн-транзакций физических лиц вырос на 8% по сравнению с аналогичным периодом 2016 года и составил 1 трлн. рублей. По итогам 2017 года он по прогнозам мог дойти до 2,2 трлн. рублей — что будет абсолютным рекордом (данные рейтингового агентства «Эксперт РА»- RAEX).

Сегодня цифровые технологии изменили характер многих услуг и продуктов, так как встроенное программное обеспечение содержится во всё возрастающем количестве потребительских товаров. По экспертным оценкам Ассоциации компаний Интернет - торговли (АКИТ) в 2016 году в России 56 млн. человек (46,6%) пользовались Интернетом с мобильных устройств, объем рынка Интернет – торговли в первом полугодии 2017 года составил 498 млрд. рублей, а всего за весь год по прогнозам должен был составить 1150 млрд. рублей, что в два раза превышает объем Интернет – продаж 2013 года (544 млрд. рублей).

В этой связи является закономерным то, что в Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года №1837-р, подготовленной Роспотребнадзором во исполнение поручения Президента России по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, прошедшего 18 апреля 2017 года. Важно, чтобы потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав, независимо от того касается это, например, приобретения офлайн товаров и услуг или покупок в сети «Интернет». Тем более, что по мере глобального развития сегмента электронной коммерции и вовлечения в нее все большего числа активных пользователей сети «Интернет» потребуется не только изменение законодательства, но и реализация иных мер, которые для потребителей новой цифровой эпохи обеспечат достаточный уровень защиты, комфорта и безопасности при

При этом особое внимание необходимо уделять праву потребителей на получение четкой и ясной информации, чтобы они могли принимать обоснованные решения относительно покупки и использования Интернет – ресурсов. Потребителю должно быть понятно, кто именно несёт ответственность в каждой точке цепи поставки товара и в дальнейшем в течение всего срока его использования. Доверие и безопасность потребителей – залог успеха цифровой экономики совершении дистанционных покупок.