Сегодня международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей, который проводится ежегодно 15 марта начиная с 1983 года, а с 1994 года широко отмечается и в Российской Федерации. Его тематику по сложившейся традиции определяет Международная Федерация потребительских организаций (Consumers International — CI), и в 2022 году он пройдет под девизом – «Fair Digital Finance – Справедливые цифровые финансовые услуги».

Использование цифровых технологий и интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам. Нам уже привычны банкоматы, платежные терминалы, мобильные и интернет-банки, которые делают возможным оплату товаров и услуг без участия продавца, либо обналичивание денежных средств без участия банковского кассира.

Новые и удобные электронные финансовые инструменты не только создают для потребителей не только удобство и комфорт, но также и новые риски, которые нужно учитывать. Наиболее актуальными проблемами в этой сфере по-прежнему остаются: навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности и т.п.

Существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах. В последние годы эти риски возросли, а кризисы, такие как пандемия COVID-19, усилили эти риски, ведь многие потребители в это время оказались в более уязвимом положении из-за экономических трудностей. Финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам как эффективно и безопасно пользоваться услугой. В результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступивших в территориальный отдел 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).

В России День защиты прав потребителей получил признание после принятия Закона "О защите прав потребителей" 7 февраля 1992 года. В Законе регулируются отношения между потребителями и изготовителями, импортерами, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Устанавливаются права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственная и общественная защита их интересов, а также определяется механизм реализации этих прав. Закон «О защите прав потребителей» впервые в России был принят 7 февраля 1992г. и, претерпев несколько редакций, действует по настоящее время.