**Пресс-релиз**

**«О работе Гомельского городского исполнительного комитета в сфере защиты прав потребителей»**

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 № 90-З «О защите прав потребителей» (далее – Закон) и иным законодательством, международными договорами Республики Беларусь, а так же международно-правовыми актами, составляющими право Евразийского экономического союза.

В рамках государственной защиты прав потребителей управлением торговли и  услуг Гомельского городского исполнительного комитета за  2021 год  рассмотрено 167 обращений.

По тематике обращений наибольший удельный вес занимают обращения по вопросам в сфере «торговля»  -  120 обращений (или 71,8% от общего количества рассмотренных обращений), в сфере «общественное питание» - 5 обращений  (или 3%), в сфере «бытовых услуг» - 25 обращение (или 15%), по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей - 17 обращений (или 10,2%). По результатам рассмотрения наибольший удельный вес занимают ответы на обращения, носящие разъяснительный характер.

Внесено 19 предписаний об  устранении выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей в соответствии со статьей 43 Закона.

За нарушение законных прав и интересов потребителей в отношении недобросовестных продавцов (исполнителей работ, услуг) составлено 20 протоколов об административных правонарушениях.

С 2000 года в нашей стране на государственном уровне учрежден День прав потребителей – 15 марта. День прав потребителей совпадает еще с одним государственным праздником в Беларуси – Днем конституции.

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 — устройства самообслуживания, средства платежей, которые делают возможным оплату товаров и услуг без участия продавца, либо обналичивание денежных средств без участия банковского кассира.

М-банкинг, интернет-банкинг — программные продукты, позволяющие пользователю дистанционно контролировать состояние своего банковского и карточного счета, а также совершать платежи, переводы и покупки, не выходя из дома, при помощи компьютера, планшета, мобильного телефона.

Электронные деньги — цифровые средства платежа. Для их использования нужен электронный кошелек — своеобразный аналог банковского счета. При помощи электронных денег пользователь может оплачивать интернет-покупки, совершать денежные переводы и платежи, предоставляя получателям минимальную информацию о себе.

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

Цифровые технологии кардинально меняют привычные рынки платежей, кредитования, страхования, становясь ключевым фактором для потребителей финансовых услуг. За недолгие годы повсеместного распространения цифровые финансовые услуги и финансовые технологии привели к значительным изменениям во всем мире:

* 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 платежи в цифровом формате, выросла с 57% в 2014 году до 70% в 2017 году (Findex 2017);
* 39% компаний придают внедрению финтеха первостепенное значение – это подчеркивает всемирный спрос на более инновационный финансовый ландшафт (JDSpura, 2020).

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.

Существуют убедительные доказательства того, что 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. Сейчас как никогда важно выработать совместный подход к тому, какими характеристиками обладают справедливые финансовые услуги в цифровом мире, и какую роль финансовые услуги, ориентированные на потребителя, могут играть в решении таких глобальных задач, как устойчивое развитие.

15 марта 2022 г. Гомельским городским исполнительным комитетом будет организована работа «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей:

- с 8.30 до 13.00 с 14.00 до 17.30 час. по вопросам входящим в компетенцию управления торговли и услуг горисполкома (консультации предоставляются по телефону 34-77-35 - главным специалистом управления торговли и услуг горисполкома Шеверневой Екатериной Николаевной);

- с 9.00 до 11.00 час. по вопросам защиты прав потребителей, входящих в компетенцию филиала Белгосстрах по Гомельской области Белорусского республиканского унитарного страхового предприятия «БЕЛГОССТРАХ»:

в части заключения договоров страхования по телефону 50-63-41 - заместителем директора представительства Белгосстраха по г. Гомелю Костюкевич Игорем Васильевичем;

в части урегулирования убытков по телефону 52-09-90 - заместителем директора филиала Белгосстарх по Гомельской области Сокол Ириной Ивановной.