

«Справедливые цифровые финансовые услуги - Fair Digital Finance». Под таким девизом 15 марта будет отмечаться Всемирный день прав потребителей в 2022 году.

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 обналчиивание денежных средств без участия банковского кассира.

Мобильный банк, интернет-банк — 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.

Все эти новые и удобные финансовые инструменты, не только создают комфортную пользовательскую среду, но и новые риски, которые нужно учитывать.

Пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг. Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Судебная практика по защите прав потребителей

В 2022 году специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай продолжена работа по обеспечению эффективной судебной защиты прав потребителей.

За 12 месяцев 2021 года подготовлены и направлены в суды 24 исковых заявления в защиту прав потребителей, о взыскании уплаченных по договорам денежных сумм, неустойки за нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг), компенсации морального вреда. Исковые требования потребителей удовлетворены на денежную сумму 3 103 789 рублей. В досудебном порядке потребителям возвращены денежные средства на сумму 617 795.59 рублей.

К примеру, специалистами оказана помощь жительнице г. Горно-Алтайска, которая заключила договор на оказание платных стоматологических услуг, в соответствии с которым были установлены имплантаты, оказана услуга по установке формирователей десен, удалены зубы и оказана услуга по временному протезированию. Общая сумма договора составила 613 015.00 рублей. Однако здоровью был причинен значительный вред вследствие некачественного оказания стоматологических услуг. В досудебном порядке исполнитель услуг отказался расторгнуть договор и вернуть деньги.

По решению суда требования потребителя удовлетворены. Расторгнут договор возмездного оказания стоматологических услуг, с ответчика взыскана сумма в размере 1 114 762.50 рублей. Из них, взысканы денежные средства, уплаченные по договору возмездного оказания стоматологических услуг в сумме 692 375 рублей, компенсация морального вреда размере 50 000.00 рублей, штраф в пользу потребителя в размере 371 187.50 рублей, судебные расходы в размере 1200 рублей.

Так же, специалисты Консультационного центра, помогли потребителю подготовить исковое заявление в суд и доказать факт ненадлежащей упаковки телевизора сотрудниками магазина, в результате чего телевизор был поврежден. В досудебном порядке магазин отказался вернуть деньги за поврежденный телевизор.

По решению суда с ответчика взыскана сумма в размере 189 103.50 рубля. Из них, денежные средства за товар в размере 59 999.00 рублей, неустойку в размере 60 000.00

рублей, компенсацию морального вреда в размере 5000.00 тысяч рублей, судебные расходы в размере 1605.00 рублей, штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя в размере 62 499.50 рублей.

Куда следует обращаться за помощью

Для получения консультации и подготовки претензионных материалов, исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей, Вы можете обратиться к специалистам Управления Роспотребнадзора

РА и Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РА» по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-42-41, 6-36-22.