

РЕЗОЛЮЦИЯ

Региональной конференции потребителей по теме:
«Защита прав потребителей в цифровом мире».

13.03.2019 г.

г. Смоленск

13 марта 2019 г. в г. Смоленске прошла Региональная конференция с участием Общественной палаты Смоленской области, Управления Роспотребнадзора по Смоленской области, Департамента Смоленской области по внутренней политике, Департамента экономического развития Смоленской области, Администрация города Смоленска, ГБУК «Смоленская областная универсальная научная библиотека им. А. Т. Твардовского», Общественных организаций потребителей: РСОО «Общество защиты прав потребителей «Фемида» и СРОО Общество защиты прав потребителей «Смоленский центр права и социологии», сервисных центров «Самсунг», «Глобал67», потребителей Смоленской области.

Цель конференции - консолидация усилий гражданского общества и государственных институтов по повышению качества жизни граждан, защищенности интересов потребителей.

Организатором конференции является Региональная Смоленская общественная организация «Общество защиты прав потребителей «Фемида».

В работе конференции приняли участие более 100 человек. Было заслушано 8 докладов.

Участники конференции утверждают настоящей резолюцией следующие рекомендации и решения, выработанные и одобренные в ходе ее проведения.

По итогам обсуждений участники Конференции отмечают следующее:

1. Развитие цифровой экономики, расширение сферы финансовых услуг, появление новых, подчас трудных для понимания финансовых инструментов, основанных на применении информационных технологий, требуют повышения грамотности населения и обеспечения эффективной защиты прав потребителей.

Участники конференции отметили, что консультирование и информирование потребителей является важнейшим аспектом в просветительской деятельности в Смоленской области и в России.

Консультирование потребителей стало важнейшим фактором активной защиты соответствующих прав граждан.

2. Общественные организации уделяют особое внимание вопросам электронной торговли, защиты прав и интересов потребителей при приобретении цифровых товаров, финансовых услуг, развития положений законодательства оказание таких услуг должно являться благом для потребителя, а не проблемой.

3. Осуществлять развития института экспертизы товаров и услуг залог успешной защиты прав российских потребителей, которая помогает реализовать право потребителей на объективную информацию о качестве товаров и услуг.

4. В целях совершенствования национальной системы защиты прав потребителей с учетом вызовов и угроз динамично развивающегося цифрового потребительского рынка, в том числе его финансового сегмента, необходимо особое внимание уделить защите онлайн-потребителей при соблюдении баланса интересов всех заинтересованных сторон, онлайн разрешению споров, а также увеличению доли безопасных для потребителей безналичных расчетов.

5. Национальная система защиты прав потребителей должна уделять особое внимание гражданам из социально уязвимых групп населения.

6. Одним из важнейших составляющих системы защиты прав потребителей является оперативный надзор, который способствует выявлению предпосылок для нарушений прав потребителей. Надзор является элементом предупреждения недобросовестных действий организаций, нарушающих права потребителей.

7. Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, играет ключевую роль в данном направлении. Концентрированным отображением данной работы Роспотребнадзора является ежегодный Доклад о состоянии защиты прав потребителей.

8. Необходимо усилить сотрудничество между государственными органами, органами местного самоуправления, общественными объединениями, учебными заведениями, библиотек в области просвещения потребителей, что позволит:

- реализовывать потребителям в полной мере свои законные права на получение юридической помощи, включая досудебную и судебную защиту;
- повысить уровень потребительского просвещения населения;
- организовать проведение семинаров и тренингов для предпринимателей и продавцов по вопросам защиты прав потребителей.

9. Обратиться к руководителям средств массовой информации, профессиональным объединениям журналистов с предложением о сотрудничестве в проведении журналистских расследований в области потребительского рынка по фактам грубых нарушений прав потребителей, мошенничеств и иных преступлений.

Настоящую резолюцию довести до сведения заинтересованных организаций, ведомств, средств массовой информации.

Резолюция одобрена участниками Региональной конференции 13 марта 2019 года.