

О девизе Всемирного дня прав потребителей на 2019 год

Всемирный день прав потребителей проводится ежегодно 15 марта и в 2019 году он проходит под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства.

К смарт-устройствам традиционно относится так называемая «умная электроника»: смартфоны, носимые фитнес-трекеры, голосовые помощники, «умные» телевизоры, часы, розетки и т.п. Такие смарт-продукты отличаются тем, что имеют функции подключения к Интернету и они непосредственно получают, собирают и отправляют самые различные данные о потребителях и потребительском поведении.

Появление «умных» технологий приносит много возможностей для потребителей, однако существуют некоторые серьезные причины для беспокойства: отсутствие безопасности или обнаружение всевозможных сетевых уязвимостей или утечек информации, нарушение конфиденциальности личных данных и нераскрытие информации о рисках, а также отсутствие ясности в отношении того, кто несет ответственность при возникновении возможных убытков.

Главным трендом роста потребительского рынка становится цифровизация общества, появление культуры не только оплаты услуг и товаров онлайн, но и активное использование новых технологий распознавания лиц и отпечатков пальцев, геолокационных и облачных сервисов, связанных между собой цифровых продуктов и смарт-устройств, виртуальных помощников, обладающих искусственным интеллектом.

Сегодня цифровые технологии изменили характер многих услуг и продуктов, так как встроенное программное обеспечение содержится во всё возрастающем количестве потребительских товаров.

В этой связи является закономерным то, что в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года №1837-р, поставлены цели, задачи и принципы государственной политики в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир. В частности, через актуализацию и систематизацию потребительского законодательства, как одного из ключевых направлений работы на ближайшую перспективу. Важно, чтобы потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав, независимо от того касается это, например, приобретения офлайн товаров и услуг или покупок в сети «Интернет».

Предстоящий Всемирный день прав потребителей будет хорошим поводом еще раз обратить внимание на то, что прогресс цифровых технологий должен прежде всего учитывать разносторонние интересы потребителей: это и право на качество и безопасность «умной электроники», и право знать о том, как собирается, обрабатывается и используется личная информация.