



**КонфОП**

Международная конфедерация  
обществ потребителей

# Защита прав потребителей цифровых услуг

Дмитрий Янин,

Председатель правления Международной  
конфедерации обществ потребителей (КонфОП)

X Конгресс КонфОП  
19-20 апреля 2017 года  
Москва

# 8 аспектов защиты прав потребителей в цифровом мире



# Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей

## I. Электронная торговля

63. Государствам-членам следует прилагать усилия в целях укрепления доверия потребителей к электронной торговле, постоянно **повышая прозрачность и эффективность** своей политики в области защиты интересов потребителей и обеспечивая , чтобы **уровень защиты интересов потребителей в области электронной торговли был не ниже того , который обеспечивается применительно к другим формам торговли.**

64. Государствам-членам следует в соответствующих случаях пересмотреть свою политику в области защиты интересов потребителей с учетом особенностей электронной торговли и принять меры к **обеспечению осведомленности потребителей и предпринимателей об их правах и обязанностях на «цифровом» рынке.**

# **Электронная торговля и урегулирование споров**

# Электронная торговля и урегулирование споров

## Рекомендации СІ:

- **Предоставление потребителям доступа к справедливым, прозрачным и эффективным механизмам защиты и урегулирования внутренних и международных споров** в области электронной торговли, согласно Руководящим принципам ОЭСР
- **Создание национального органа, ответственного за регулирование электронной торговли, и независимых механизмов онлайн-урегулирования споров**
- **Создание региональных и глобальных механизмов урегулирования международных споров.**

# **Информирование и защита данных потребителей**

# Информирование и защита данных потребителей

## Проблемы:

- потребители не знают, **какую информацию собирают о них компании** (72% -- глобальный опрос IPSOS);
- обеспокоены **приватностью своих данных** и отсутствием возможности их **контролировать**;
- пользовательские условия **сложны для понимания**;
- растет **количество киберпреступлений**, мошенничества и краж личных данных (2015 – 429 млн человек под угрозой)

# Предоставление информации и защита данных

## Рекомендации CI:

- (1) **Коллективные иски** для защиты потребителей, чьи права на защиту информации нарушены
- (2) Право потребителей на **большой контроль за своими данными** (перенос, удаление, информация об использовании)
- (3) Обязанность компаний **объяснять решения**, принятые в отношении потребителя на основе собранной о нём информации
- (4) Обязанность разрабатывать цифровые продукты с максимальными настройками безопасности **по умолчанию**
- (5) Стандартные и **понятные форматы** пользовательских соглашений; **обучение потребителей** о мерах безопасности онлайн
- (6) Обязанность компаний **информировать об утечках** и **компенсировать ущерб**

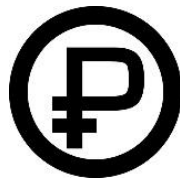


# **Онлайн-банкинг: состояние защиты интересов потребителей в России**

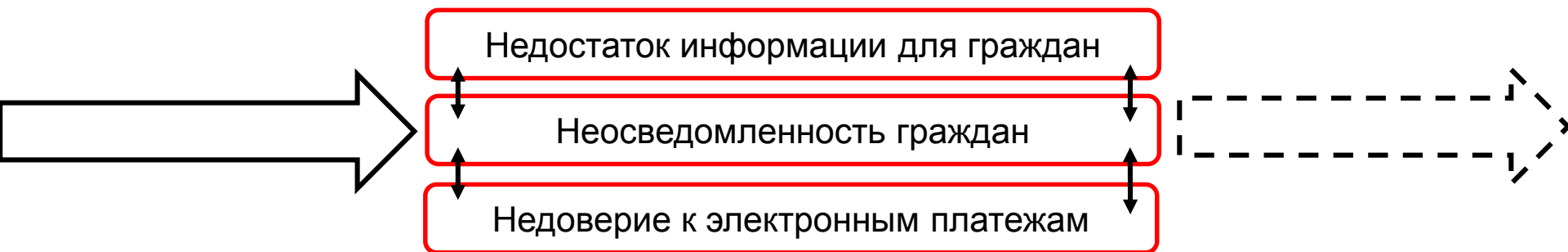
# Онлайн-банкинг (мониторинг КонфОП в рамках проекта Минфина и Всемирного банка)



15,4 млн  
россиян используют  
интернет-банкинг



25%  
доля интернет-платежей  
среди транзакций частных лиц



## Основные проблемы:

- Банки не предоставляют клиенту необходимую и достоверную информацию об интернет-банкинге
- Интернет-банкинг навязывают клиентам без учета их потребностей
- Договоры содержат положения, нарушающие права потребителей
- Специфика договоров затрудняет возмещение и компенсацию
- Банки прикладывают недостаточно усилий для обеспечения безопасности интернет-обслуживания клиентов

# Онлайн-банкинг (мониторинг КонфОП в рамках проекта Минфина и Всемирного банка)

## Основные проблемы:

- ✓ Значительная часть существенной информации о пользовании интернет-банком **не представлена в открытом доступе** (ограничения на закрытие вкладов; ограничения на кредитование; детали использования отдельных функций интернет-банкинга)
- ✓ У **90% банков** на сайте подробно описаны **преимущества использования** интернет-банка и условия подключения
- ✓ **27% банков** подключают услуги **интернет-банкинга автоматически**, без специального заявления от клиента
- ✓ **Ни один из банков** не предлагает **установить бесплатный антивирус**, несмотря на наличие серьезных угроз для финансовой безопасности клиентов
- ✓ Договоры в **77% банков** содержат положения, **перекладывающие ответственность за безопасность на клиентов**
  - 43% договоров предусматривают принятие клиентом на себя ответственности в случае небезопасности интернет-соединения;
  - в 27% подписант признает достаточность мер безопасности в банке

# Онлайн-банкинг (мониторинг КонфОП в рамках проекта Минфина и Всемирного банка)

## Рекомендации:

- Предоставлять потребителю исчерпывающую информацию об использовании интернет-банка **до заключения договора**
- Регулярно предоставлять потребителю понятно сформулированную **информацию об актуальных угрозах**
- Проводить **мероприятия по защите идентификаторов, кодов, паролей, иных ключей**, используемых потребителями при работе в интернет-банке
- **Усилить положения законодательства** в части процедур **информирования** держателей электронного средства платежа и **возмещении** средств по несанкционированным транзакциям



**КонфОП**

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Спасибо за внимание!**

Международная конфедерация  
обществ потребителей (КонфОП)

Москва, ул. Садовническая, 20/1

+7 495 722 16 27