



15 марта - Всемирный день прав потребителей.

Ежегодно 15 марта мировой общественностью отмечается Всемирный день прав потребителей. В этот день движение потребителей объединяется, чтобы привлечь внимание к насущным проблемам, с которыми сталкиваются потребители во всем мире.

Всемирная организация потребителей (Consumers International) выбрала тему Всемирного дня потребителей 2024 - «Справедливый и ответственный «Искусственный интеллект» для потребителей».

Прорывы в области искусственного интеллекта (ИИ) захватили цифровой мир. Эта технология окажет огромное влияние на жизнь людей, на то, как мы работаем, общаемся, собираем информацию и многое другое. Технология также имеет серьезные последствия для безопасности потребителей и добросовестности в сфере цифровых технологий.

Дезинформация, нарушение неприкосновенности частной жизни и дискриминационные практики вызывают обеспокоенность, равно как и то, как управляемые ИИ платформы могут распространять ложную информацию и закреплять ошибочные представления.

В центре внимания – алгоритмы искусственного интеллекта, используемые для создания нового контента (генеративные чат-боты ИИ), которые уже давно применяются в сфере обслуживания и поддержки клиентов. Эти чат-боты все чаще интегрируют системы ИИ для имитации человеческого общения сложными и специфическими способами, например, в онлайн-поиске, где ведущие технологические компании уже начали внедрять поисковый опыт. Добавление генеративного ИИ в эту и без того непрозрачную технологию чревато появлением новых и более серьезных проблем для потребителей.

Организации потребителей выступают за быстрое решение этих проблем с тем, чтобы создаваемая технология была основана на принципах справедливости и ответственности.

В Камбарском районе работу в сфере защиты прав потребителей проводит Управление по экономике, в состав которого входит специалист по защите прав потребителей. Данная работа основана на законодательстве РФ, регулирующим отношения в области защиты прав

потребителей. Она включает в себя рассмотрение жалоб потребителей, консультирование по вопросам защиты прав потребителей, принятие мер к добровольному урегулированию споров, обращение в суды в защиту прав потребителей, информирование и обучение населения по вопросам защиты прав потребителей. В связи с нарушением Закона РФ «О защите прав потребителей» в 2023 году было рассмотрено 14 обращений, всем обратившимся оказана консультативная помощь. В целях эффективного рассмотрения обращений потребителей, предупреждения нарушений законодательства о защите прав потребителей проводилась работа по разъяснению законодательства, предотвращению конфликтных ситуаций с хозяйствующими субъектами, индивидуальными предпринимателями. Анализ поступивших жалоб показал, что наибольший процент занимает сфера торговли – 93%, 7% - услуги ЖКХ. Нарушаются права потребителей на безопасность и качество товара, ущемляются их права на обмен товара и расторжение договора купли-продажи при обнаружении недостатков работы, товара, услуги, отсутствие полной и достоверной информации. В течение 2023 года больше всего нареканий от потребителей поступило на некачественную, сложную бытовую технику, услуги не предоставление полной и достоверной информации о товаре. Наиболее распространённые нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» - несоблюдение статей 4, 10, 18, 21, 25, 29. Отделом оказана помощь в возмещении потребителям хозяйствующими субъектами в досудебном порядке ущерба на сумму 47,8 тыс. руб.

Напоминаем, что консультации по вопросам защиты прав потребителей можно получить по телефонам:

- Управление по экономике Администрации Камбарского района – 8(34153)3-06- 41;
- Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Удмуртской Республике в г. Сарапуле – 8(34147)4-03-96;
- Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике – 8(3412)22-23-10.