

## ОПЫТ РЕГИОНОВ EXPERIENCE OF REGIONS

DOI: 10.12731/2070-7568-2018-2-129-143

УДК 366.5

### АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*Храмцов А.Б.*

*Защита прав потребителей подразумевает установление конкретных прав потребителей, определение форм возможных нарушений этих прав, механизм защиты прав, а также несение ответственности за нарушение прав потребителей. Любой потребитель наделяется не только особым правовым статусом, но и получает такие правовые возможности как право требовать возмещения морального вреда при нарушении его имущественных прав.*

***Цель** – исследовать актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей в России (на примере Тюменской области) и предложить их решения.*

***Метод или методология проведения работы:** в статье использованы такие методы научного познания как анализ документов, системный, обобщения и сравнительный. Для избежания описательности и необоснованных выводов применялись статистические методы, а также аналитический подход к выявлению ключевых проблем данной сферы.*

***Результаты:** для выявления проблем в сфере защиты прав потребителей исследованы письменные обращения граждан в Управление Роспотребнадзора по Тюменской области. Рассмотрены внесудебные и судебные способы защиты прав потребителей. Приведен опыт ФРГ в этой сфере. Сформулированы ключевые проблемы, среди них: низкая правовая грамотность населения, недостаточный го-*

*сударственный контроль и надзор за соблюдением законодательства в этой сфере, судебная волокита и другие. Даны рекомендации по решению проблем.*

**Область применения результатов:** *выводы и предложения исследования могут быть использованы для совершенствования законодательства в этой сфере, а также в судебной практике.*

**Ключевые слова:** *потребители; самозащита; государственная защита; судебная защита; общественные организации; Роспотребнадзор.*

## **CURRENT PROBLEMS IN THE SPHERE OF CONSUMER PROTECTION**

***Khramtsov A.B.***

*Consumer protection means establishment of the concrete rights of consumers, definition of forms of possible violations of these rights, the mechanism of protection of the rights and also execution of responsibility for violation of the rights of consumers. Any consumer is allocated not only special legal status, but also has such legal opportunities as the right to demand compensation of moral harm at violation of his property rights.*

**The aim** – *to investigate current problems in the sphere of consumer protection in Russia (on the example of the Tyumen region) and to propose their solutions.*

**Method or methodology of carrying out work.** *In article such methods of scientific knowledge as the analysis of documents, system, generalizations and comparative are used. Statistical methods and also analytical approach to identification of key problems of this sphere were applied to avoidance of an opisatelnost and unreasonable conclusions.*

**Results:** *for identification of problems in the sphere of consumer protection written appeals of citizens to Department of Rospotrebnadzor for the Tyumen region are investigated. Extrajudicial and judicial ways of consumer protection are considered. Experience of Germany in this sphere is given. Key problems, among them are formulated: low legal*

*literacy of the population, insufficient state control and supervision of compliance with the law in this sphere, judicial red tape and others. Recommendations about the solution of problems are made.*

***Scope of application of the results:** conclusions and offers of a research can be used for improvement of the legislation in this sphere and also in jurisprudence.*

***Keywords:** consumers; self-defense; state protection; judicial protection; public organizations; Rospotrebnadzor.*

## **Введение**

Защита прав потребителей является сферой имущественного оборота, которая имеет большое значение для страны, в которой формулируются цивилизованные рыночные отношения. Именно переход к рыночной экономике и расширение ассортимента предлагаемой продукции обусловили необходимость определения чёткой правовой регламентации отношений между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности [4, с. 139]. Любой потребитель наделяется не только особым правовым статусом, но и получает такие правовые возможности как право требовать возмещения морального вреда при нарушении его имущественных прав.

В современной литературе проблемы в сфере защиты прав потребителей рассматриваются довольно часто. Выделяют проблемы как экономические (имущественные), так и правового характера. Скажем, ряд ученых считает, что законодательное определение «потребитель» содержит в себе неверные положения или же оно не полноценное и предлагают свои корректировки.

Например, Л.Б. Ситдикова, Э. Корнилов и В.В. Данилов высказали свое мнение за включение в данное определение, а точнее в список потребителей юридических лиц. Л.Б. Ситдикова аргументировала свой довод тем, что так же как и потребители, юридические лица так же нуждаются в дополнительной защите со стороны государства, так как зачастую во многих сферах деятельности они не осведомлены во всех необходимых аспектах, то есть являются непрофессионалами [14]. По мнению же В.В. Данилова юридические лица зачастую при-

обретают товары не для осуществления предпринимательской деятельности, а для использования его в личных целях, таким образом включить их в список потребителей, которые нуждаются в защите [15]. В свою очередь другие авторы, в частности М.И. Брагинский и В.В. Витрянский придерживаются противоположного мнения [16]. Помимо этого встречаются высказывания других авторов, которые предлагают заменить понятие «потребитель-гражданин, приобретающий» на «потребитель-физическое лицо, приобретающее».

Цель работы – исследовать актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей в России (на примере Тюменской области) и предложить их решения.

Задачи работы:

- Раскрыть правовые акты по защите прав потребителей и современные тенденции в этой сфере;
- Исследовать письменные обращения граждан, свидетельствующие о проблемах в этой сфере;
- Рассмотреть внесудебные и судебные способы защиты прав потребителей;
- Охарактеризовать особенности дистанционной (интернет) торговли и проблемы при этом способе по защите прав потребителей;
- Привести зарубежный опыт решения проблем в этой сфере;
- Сформулировать основные проблемы и пути их решения.

### **Материалы и методы**

В статье использован комплекс методов научного познания, среди них: анализ документов, системный, обобщения и сравнительный. Для избежания описательности и необоснованных выводов применялись статистические методы, а также аналитический подход к выявлению ключевых проблем данной сферы.

### **Результаты и обсуждение**

Правовое регулирование сферы защиты прав потребителей в Российской Федерации представляется в следующем виде:

1. Общеизвестные принципы и нормы международного права, международные договоры РФ;

2. Гражданский кодекс РФ как основополагающий акт в системы гражданского законодательства [1];

3. Закон РФ «О защите прав потребителей», исходя из которого действуют другие законы, регулирующие правоотношения в этой сфере [2];

4. Нормативные-правовые акты, которые содержат нормы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей [9, с. 195].

Потребность принятия специального закона, направленного на защиту интересов всего населения, объясняется и тем, что ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, которые являлись государственными организациями. В настоящее время это переросло в проблему, когда предприятие якобы доминирует над потребителем, и человек, не знающий своих прав, может стать обманутым.

Закон РФ «О защите прав потребителей» является основным нормативно-правовым актом в Российской Федерации, который регулирует отношения, возникающие между потребителем и продавцом (производителем, исполнителем, импортёром) при продаже товаров или оказании услуг. При этом устанавливаются права потребителя на приобретение товара (пользование услуг) надлежащего качества и являющиеся безопасными для жизни, здоровья, окружающей среды, а также устанавливаются права на получение достоверной информации, на государственную и общественную защиту интересов [5, с. 93].

С момента принятия закона замечены положительные тенденции в решении таких глобальных вопросов в сфере защиты прав потребителей:

- доведение до потребителей информации о приобретаемых товарах (в том числе импортных, с переводом на русский язык);
- выдача покупателю кассовых чеков и других платёжных документов (внедрение онлайн-касс);
- разрешение споров между потребителем и предпринимателем в досудебном порядке;

- сравнительное тестирование и экспертиза товаров народного потребления для пресечения некачественной продукции [7, с. 143].

Закон, защищающий права потребителей, предусматривает разного рода обстоятельства, при которых могут быть нарушены права. Например, в статье 18 закона определены права потребителя при нахождении в приобретённом товаре недостатков. При этом потребитель имеет право требовать возмещения убытков, возникших в результате покупки ненадлежащего качества

К сожалению, закон не раскрывает понятие «ненадлежащего качества», но указывает на такие определения, как «недостаток товара» (несоответствие товара обязательным требованиям) и «существенный недостаток товара» (неустранимый недостаток) [3, с. 202].

В Тюменской области за 2014 год в Управление Роспотребнадзора по Тюменской области поступило 527 письменных обращений от граждан по товарам ненадлежащего качества. Среди них: 410 обращений на качество непродовольственных товаров (34% технически сложные товары бытового назначения, 16% мобильные телефоны, 9% швейные изделия, 8% мебель); 117 обращений на качество продовольственных товаров (15% молочная продукция, 14% рыбная продукция, 11% кондитерские изделия) [13].

Рассмотрим полную структуру письменных обращений в Управление Роспотребнадзора по Тюменской области за 2014 год в сфере защиты прав потребителей для выявления проблем и поиска причин (см. рис. 1).

Из рисунка 1 следует, что наибольшее количество письменных жалоб от граждан подано на оказание жилищно-коммунальных услуг (33%). Действительно, в сфере оказания услуг ЖКХ наблюдается ряд проблем:

1. Низкое качество оказания услуг ЖКХ, когда ТСЖ или УК нанимают для работ частные бригады или сотрудничают с фирмами-однодневками. Отсюда следует проблема коррумпированности в отрасли.

2. Слабая осведомлённость потребителя об исполнителе. Зачастую, потребитель не понимает – кто является реальным исполнителем услуг? Услуги ЖКХ предоставляются рядом исполнителей (ТСЖ,

УК, ресурсоснабжающие и подрядные организации). Потребитель должен направлять претензии непосредственно исполнителю.

3. Низкое качество оказания услуг по причине отстранения потребителей коммунальных услуг от приёма работ (например, по строительству, монтажу или ремонту) [6, с. 158].



Рис. 1. Структура письменных обращений граждан в сфере защиты прав потребителей, 2014 г., % [13]

Отстоять свои права потребитель (гражданин) может отстоять в судебном и внесудебном порядке, в зависимости от выбора методов, способов и форм конкретного потребителя. Или же, формы защиты прав можно разделить на юрисдикционную (административный порядок) и неюрисдикционную (самозащита) [12, с. 140].

При судебной форме защиты прав потребителей, гражданин обращается в суд. В зависимости от цены иска определяется суд. Если цена иска до пятидесяти тысяч рублей, то иск направляется мировому судье, если цена иска выше пятидесяти тысяч, то в районный суд. Потребитель выбирает местонахождение суда по своему усмотрению: по месту нахождения ответчика, по месту жительства (потребителя), по месту заключения договора (продажи товара, например) и прочее [9, с. 196].

При выборе судебной формы защиты, проблемой является так называемая «судебная волокита». Дела о защите прав потребителей

в районных судах рассматриваются годами, при этом многие пострадавшие потребители теряют веру добиться решения суда [4, с. 139].

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает следующие способы защиты прав потребителей: компенсация морального вреда; возмещение понесённого ущерба; компенсация при обнаружении недостатков или сроков выполнения работ, услуг и другие способы [2].

Для удовлетворения иска компенсации потребителю морального вреда необходим факт нарушения прав потребителей. Возмещение морального вреда осуществляется с учётом требований разумности и справедливости. Отсюда возникает сложность вопроса обоснования суммы, подлежащей компенсации. Замечена тенденция занижения судами размеров заявленных требований потребителей о компенсации морального вреда практически в 5–6 раз [8, с. 28].

При защите прав потребителей во внесудебном (добровольном) порядке у сторон (потребителя и продавца) есть возможность самостоятельно решить разногласия. Но, несмотря на то, что потребитель выберет этот способ защиты своих прав, за ним остаётся право обратиться в суд. Следует отметить о таком интересном способе оптимального разрешения вопроса, как процедура медиации, где имеется посредник (медиатор), который способствует диалогу между сторонами. К сожалению, процедура медиации пока что не получила широкого распространения в нашей стране [11, с. 137].

Ещё одним способом защиты прав потребителей являются общественные объединения (ассоциации, союзы). Они выполняют функцию контроля (например, за качеством и безопасностью продукции), обеспечивают соблюдение прав граждан. Закон «О защите прав потребителей» наделяет общественные объединения потребителей рядом прав. Например, право участвовать в разработке требований к товарам, проводить экспертизу качества и безопасности товаров, право распространять информацию о правах потребителей и так далее.

В Тюменской области зарегистрировано 14 общественных организаций в сфере защиты прав потребителей. Например, «Молодёжное общество Защиты прав потребителей», «Финпотребсоюз», Тю-

менская городская общественная организация «Бюро защиты прав потребителей» и другие. Общественными организациями Тюменской области проводятся мероприятия по защите прав потребителей: помощь в составлении претензий, обращение в суд, консультации по телефону и другие способы [10, с. 253].

В последнее время набирает обороты покупка товаров дистанционным способом (в том числе трансграничная модель Uber), и Интернет-магазины всё больше приобретают популярность, рассмотрим особенности защиты прав потребителей при дистанционной продаже товаров. Дистанционный способ продажи товаров состоит в заключении договора розничной купли-продажи на основании ознакомления покупателя с товарами в специальных каталогах, буклетах, в представленных продавцом на фото, видеоматериалах или с использованием почтовой связи, электросвязи, телевидения, сети Интернет и другими способами передачи информации [2]. Другими словами, дистанционной торговлей признаётся любая торговля, осуществляемая вне стационарных мест торговли, когда покупатель не имеет возможности ознакомиться с товаром до его получения.

В Российской Федерации розничная Интернет-торговля развивается достаточно динамично, доля розничных продаж растёт. Интересно, что данные об объёме дистанционных продаж разнятся: от 0,9% по данным Росстата до 4% Национальной ассоциации дистанционной торговли (НАДТ). Структура российского рынка Интернет-торговли по товарным категориям такова: наибольший удельный вес занимают такие направления как: а) электроника и бытовая техника (24%), б) одежда и обувь (15%), в) компьютер и комплектующие (11%), г) автозапчасти (6%), д) мобильные телефоны (5%), е) другие [17].

При покупке товаров дистанционным способом выделяются разного рода проблемы, как с исполнением договора продавцом, так и не связанные с виной продавца (табл. 1).

В действующем законодательстве об обороте товаров в сети Интернет существуют пробелы. Для защиты прав потребителей предлагаются следующие меры:

1. Законодательное установление минимального перечня сведений при заключении электронного договора.

2. При создании сайта, обязательная регистрация и предоставление сведений об ответственном юридическом лице.
3. Подтверждение о том, что сайт действительно занимается электронной коммерцией.

Таблица 1.

**Проблемы при дистанционной продаже товаров**

Правонарушения, связанные с исполнением продавцом договора дистанционной продажи в сети Интернет	Проблемы, не связанные с виной продавца
Игнорирование заказа	Мошенничество
Ложная информация о товаре	Заключение договора
Увеличение цены товара при подтверждении заказа	Доказуемость факта заключения договора
Поставка некомплектного товара по указанной цене	Сохранение конфиденциальности данных
Доставка товара: задержка, подмена товара	
Отказ от возврата денег за товар, проблема обмена	

Если обратиться к зарубежному опыту защиты прав потребителей, то можно отметить работу негосударственных организаций в Германии. Они выполняют общезначимые задачи, практическая реализация потребительской политики лежит на общественных организациях потребителей, которые пользуются доверием у населения и в которых нуждается государство. Особенности защиты прав потребителей в Германии являются, так называемые визитные карточки Федерального союза потребителей Германии – Инфотека и Информационная платформа ELVIS. Источником информации для потребителя о продукции или услуге служит систематизированное собрание – Инфотека. Преимуществами Инфотеки считается актуальность информации, возможность изучить информацию о товаре до покупки, активизация конкуренции между товаропроизводителями (предпринимателями).

Обмен информацией, эффективная консультационная деятельность по обеспечению высокого качества услуг для потребителей Германии обеспечивает ELVIS – «Электронная система потребительской информации». С конкретным потребителем работает конкретная организация, благодаря чему решается вопрос о том, куда обращаться потребителю и что делать. Процесс создания такой системы в Германии занял 4 года [5, с. 98].

### **Заключение**

Обобщая сказанное, заключим, что защита прав потребителей в Тюменской области (и в России в целом) имеет целый ряд проблем. Сформулируем ключевые проблемы:

- недочеты нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей;
- низкая правовая грамотность населения о защите прав потребителей, что позволяет продавцу, говоря ложную информацию, легко ввести потребителя в заблуждение;
- недостаточный государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства в этой сфере, отсутствие контрольных функций у органов местного самоуправления;
- низкое качество продовольственных товаров;
- искаженная информация о товаре или отсутствие информации, или предоставление информации в недоступном для восприятия формате;
- отсутствие единой эффективной комплексной системы с выявлением и устранением нарушений в этой сфере;
- судебная волокита по вопросам защиты прав потребителей, неоправданное возложение на потребителя бремени для доказательства причин возникновения недостатков в товаре (в судебном процессе);
- сложность обоснования суммы морального вреда.

Возможные способы их решения:

- внести изменения и дополнения в действующее законодательство (в частности, уточнить законодательное толкование ключевых понятий, ввести требования к электронному договору);
- активизация работа общественных организаций в этой сфере, запуск социальной рекламы с раскрытием верной информации о товарах и услугах;
- проведение плановых и внеплановых проверок юридических лиц, ИП;
- делегирование полномочий в этой сфере органам местного самоуправления, поощрение контроля со стороны общественных организаций;

- поддержка местных товаропроизводителей, ужесточение требований к пищевым продуктам, постепенное сокращение товаров с вредными примесями;
- создание единой системы отслеживания нарушения прав потребителей, где будет возможность в быстрой форме отправить потребителю жалобу (с приложением фотографии), ужесточение штрафных санкций к продавцу;
- использование зарубежного опыта защиты прав потребителей (скажем, Инфотеки в Германии);
- разработка разъяснений со стороны судебных органов об обосновании суммы морального вреда (с ориентированием на ранее вынесенные решения по делам).

Поэтапная реализация данных предложений существенно улучшит ситуацию в сфере защиты прав российских потребителей, будет способствовать снижению социальной напряженности в обществе.

#### *Список литературы*

1. Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/#dst0/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/#dst0/) (дата обращения: 15.04.2018).
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 15.04.2018).
3. Абдурахманов Р.Р. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества // NovaUm.Ru. 2017. № 6. С. 202-204.
4. Галиуллин Р.Р. Обзор отдельных проблем судебной практики по делам о защите прав потребителей // Знание. 2016. № 10-3 (39). С. 138–141.
5. Гордеев Н.Г. Защита прав потребителей в России и за рубежом // Вестник Института мировых цивилизаций. 2016. № 13. С. 91–101.
6. Гребенщиков А.О. Защита прав потребителей в области жилищно-коммунальных услуг // Поколение будущего: Взгляд молодых учёных – 2016. Курск: «Университетская книга», 2016. С. 156–160.
7. Моисеева О.В., Рябова Л.Л. Защита прав потребителей как одно из приоритетных направлений современной политики государства

- в сфере защиты прав человека: мат. конф. Орёл: «ОФ РАНХиГС», 2016. С. 141–144.
8. Романович В.Б. К вопросу о взыскании морального вреда по делам о защите прав потребителей // Отечественная юриспруденция. 2016. № 8 (10). С. 28–30.
  9. Синчинова Ю.В. Защита прав потребителей по российскому законодательству // Через тернии к звёздам: сб. студ. науч. работ. Ставрополь: «Фабула», 2016. С. 194–197.
  10. Филатова О.В. Особенности деятельности общественных организаций по защите прав потребителей в Тюменской области // Актуальные вопросы современной науки. 2016. № 49. С. 251–261.
  11. Фишер С.И. Защита прав потребителей в суде // Гуманитарный вестник военной академии ракетных войск стратегического назначения. 2017. № 1 (5). С. 134–141.
  12. Щербакова С.И., Малых А.Ф. Защита прав потребителей: общая характеристика // Актуальные вопросы российского частного права: мат. Веросс. конф. Саранск: «ЮрЭксПрактик», 2016. С. 137–141.
  13. Доклад «Об итогах работы Управления Роспотребнадзора по Тюменской области с письменными обращениями граждан в 2014 году». Тюмень, 2015. URL: <http://72.rospotrebnadzor.ru/content/563/30857/> (дата обращения: 15.04.2018).
  14. Ситдикова, Л.Б. Проблемы защиты прав потребителей // Российская юстиция. 2015. № 2. С. 17.
  15. Данилов, В. Правовой статус потребителя и его закрепление в Конституции России // Право и жизнь. 2017. № 9. С. 24.
  16. Брагинский, М.И., Витрянский, В.В. Договорное право. Книга первая: Общие положения. 4-е изд., стер. М.: Статус, 2015. С. 847.
  17. Аналитический бюллетень INSALES 2015: Рынок Интернет-торговли в России в 2014 году. URL: <https://www.insales.ru/blog/2015/05/20/analytical-bulletin-insales-2015/>.

### *References*

1. *Grazhdanskiy kodeks RF ot 30.11.1994 № 51-FZ* [Civil Code of the Russian Federation from 11.30.1994 No. 51-FZ]. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/#dst0/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/#dst0/)

2. *Zakon RF ot 7 fevralya 1992 g. № 2300-1 «O zashchite prav potrebitel'ei»* [The law of the Russian Federation of February 7, 1992 No. 2300-1 “About consumer protection”]. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)
3. Abdurakhmanov R.R. Zashchita prav potrebitel'ei pri prodazhe tovarov nenadlezhashchego kachestva [Consumer protection at sale of goods of inadequate quality]. *NovaUm.Ru*, 2017, no 6, pp. 202–204.
4. Galiullin R.R. Obzor otdel'nykh problem sudebnoi praktiki po delam o zashchite prav potrebitel'ei [Review of separate problems of jurisprudence on cases of consumer protection]. *Knowledge*, 2016, no 10-3 (39), pp. 138–141.
5. Gordeev N.G. Zashchita prav potrebitel'ei v Rossii i za rubezhom [Consumer protection in Russia and abroad]. *Bulletin of Institute of world civilizations*, 2016, no 13, pp. 91–101.
6. Grebenshchikov A.O. Zashchita prav potrebitel'ei v oblasti zhilishchno-kommunal'nykh uslug [Consumer protection in the field of housing and communal services]. *Pokolenie budushchego: Vzglyad molodykh uchenykh* – 2016. Kursk: «Universitetskaya kniga», 2016, pp. 156-160.
7. Moiseeva O.V., Ryabova L.L. *Zashchita prav potrebitel'ei kak odno iz prioritetykh napravlenii sovremennoi politiki gosudarstva v sfere zashchity prav cheloveka* [Consumer protection as one of the priority directions of modern policy of the state in the sphere of protection of human rights]. Orel: «OF RANKhiGS», 2016, pp. 141–144.
8. Romanovich V.B. K voprosu o vyzskanii moral'nogo vreda po delam o zashchite prav potrebitel'ei [To a question of collecting moral harm on cases of consumer protection]. *Domestic law*, 2016, no 8 (10), pp. 28–30.
9. Sinchinova Yu.V. Zashchita prav potrebitel'ei po rossiiskomu zakonodatel'stvu [Consumer protection by the Russian legislation]. *Cherez ternii k zvezdam* [Through hardship to the stars]. Stavropol': «Fabula», 2016. S. 194–197.
10. Filatova O.V. Osobennosti deyatelnosti obshchestvennykh organizatsii po zashchite prav potrebitel'ei v Tyumenskoi oblasti [Features of activities of public organizations for consumer protection in the Tyumen region]. *Topical issues of modern science*, 2016, no 49, pp. 251–261.
11. Fisher S.I. Zashchita prav potrebitel'ei v sude [Consumer protection in court]. *Humanitarian bulletin of military academy of the strategic missile troops*, 2017, no (5), pp. 134–141.

12. Shcherbakova S.I., Malykh A.F. Zashchita prav potrebiteli: obshchaya kharakteristika [Consumer protection: general characteristic]. *Aktual'nye voprosy rossiiskogo chastnogo prava* [Topical issues of Russian private law]. Saransk: «YurEksPraktik», 2016, pp. 137–141.
13. *Doklad «Ob itogakh raboty Upravleniya Ropotrebnadzora po Tyumenskoj oblasti s pis'mennymi obrashcheniyami grazhdan v 2014 godu»* [The report “About results of work of Management of the Ropotrebnadzor on the Tyumen region with written addresses of citizens in 2014”. Tyumen', 2015. <http://72.rosпотребнадзор.ru/content/563/30857/>
14. Sitdikova, L.B. Problemy zashchity prav potrebiteli [Problems of consumer protection]. *Russian justice*, 2015, no 2, p. 17.
15. Danilov, V. Pravovoi status potrebitelya i ego zakreplenie v Konstitutsii Rossii [Legal status of the consumer and his fixing in the Constitution of Russia]. *Right and life*, 2017, no 9, p. 24.
16. Braginskii, M.I., Vitryanskii, V.V. *Dogovornoe pravo. Kniga pervaya: Obshchie polozheniya* [Contract law. First book: General provisions]. M.: Status, 2015, p. 847.
17. *Analiticheskii byulleten' INSALES 2015: Rynok Internet-torgovli v Rossii v 2014 godu* [Analytical bulletin INSALES 2015: The market of Internet trade in Russia in 2014]. <https://www.insales.ru/blog/2015/05/20/analytical-bulletin-insales-2015/>

### ДАНИЕ ОБ АВТОРЕ

**Храмцов Александр Борисович**, кандидат исторических наук, доцент  
*Тюменский индустриальный университет  
Луначарского, 8, г. Тюмень, Российская Федерация  
khramtsov\_ab@bk.ru*

### DATA ABOUT THE AUTHOR

**Khramtsov Alexander Borisovich**, Candidate of Historical Sciences,  
Associate Professor  
*Tyumen Industrial University  
8, Lunacharsky, Tyumen, Russian Federation  
khramtsov\_ab@bk.ru*