

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ВолгГТУ)**

Кафедра «Философия и право»

Реферат

по теме

**«Защита прав граждан-потребителей в торговом обслуживании по
законодательству Российской Федерации»**

Выполнил: студент группы ИИТ-273

Крыков Александр Андреевич

Проверил: к.с.н., доцент

Сухова Анна Сергеевна

Волгоград, 2023

Содержание:

Введение.....	3
Актуальные проблемы защиты прав потребителей в торговом обслуживании.....	7
Современное законодательство по защите прав потребителей в торговом обслуживании.....	9
Как и какими организациями осуществляется защита прав потребителей в РФ.....	14
Просвещение населения.....	16
Судебная практика.....	17
Заключение.....	20
Источники и литература.....	21

Введение

История появления защиты прав потребителей

Начиная с древних времен, торговля была основным способом обмена товарами между людьми. Изначально обмен носил исключительно натуральный характер, но с возникновением денег начали формироваться товарно-денежные отношения. Развитие торговли непрерывно связано с научным, техническим, и экономическим прогрессом. Развитие торговли влечет за собой увеличение общего уровня потребления товаров и услуг. В это же время формировалась правовая база, которая защищала как продавцов, производителей товаров и услуг, так и потребителей, которые покупали товары и услуги для собственного потребления.

Практически во всех сводах законов древних государств были определены нормы, защищающие интересы граждан как потребителей. Законы Хаммурапи, царя, правившего в Вавилонии в XVIII в. до н. э., можно считать первым упоминанием хозяйственного права, а несколько статей напрямую относились к интересам граждан Вавилонии как потребителей. Так, законы Хаммурапи регулировали кредитные отношения, качество товаров и услуг, ценообразование, а также устанавливали ответственность за продажу некачественных товаров. Защита прав потребителей, в том виде, в котором она есть сейчас, появилась относительно недавно.

А именно, впервые, 15 марта 1962 года в США президент Джон Кеннеди ввел «Билль о правах потребителя». Этот документ установил, что потребительская общественность имеет право на защиту, информацию, выбор и, кроме того, она имеет право на то, чтобы быть услышанной. Эта дата теперь ежегодно отмечается как Всемирный день защиты прав потребителей.

Постепенно соответствующие законы о защите прав потребителей были приняты в большом количестве стран.

Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» приняты 09.04.1985 Резолюцией № 39/248 на 106-м пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН.

Последние 20 лет в Российской Федерации проводится активная политика в отношении защиты прав потребителей. Это связано с тем, что Российская Федерация является молодой развивающейся страной, следовательно находится в экономическом положении, которое можно охарактеризовать как процесс формирования рыночной экономики и , вместе с этим, централизованных отношений между производителями, продавцами и потребителями (покупателями).

В РФ законодательно закреплены основные права и интересы потребителей, которые соответствуют международным стандартам. Закон от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» определяет перечень прав потребителей и устанавливает порядок их осуществления. Закон «О защите прав потребителей» — так называемый «вертикальный» закон. Его нормы носят системообразующий характер, так как содержат ссылки на иные нормативные правовые акты.

В связи с изменившимися тенденциями на потребительском рынке, такими как предоставление товаров и услуг через глобальную сеть Интернет, цифровая дистрибуция, актуальность вопросов защиты прав потребителей в различных ситуациях, как никогда велика.

Актуальность

В современном мире каждому человеку нужно знать и, самое главное, уметь защищать свои права. Ведь мы каждый день, многократно, являемся потребителями товаров и услуг, вступая в разнообразные правовые отношения: покупая товар в магазине - заключаем договор купли-продажи, заходя в лифт - пользуемся коммунальными услугами, отправляясь в путешествие - заключаем договор перевозки. Любой из нас, так или иначе, сталкивается с некачественными товарами или некачественно оказанной услугой. Такие ситуации имеют множество аспектов, и довольно сложно быстро принять правильное решение, чтобы избежать обмана или нарушения закона со стороны недобросовестных продавцов или производителей, в своём отношении, а также, как потребитель, соблюсти все свои обязанности.

Сложность вызвана тем, что на данный момент, потребительский рынок в РФ сильно изменился, в связи с официальным уходом множества международных компаний и производителей с Российского рынка, что влечет за собой изменения в отношении защиты прав потребителей.

Так, например, в сети магазинов “ДНС” гарантия на товары предоставляется двумя способами : от производителя и от продавца, т.е. при продаже товаров тех компаний, которые ушли с Российского рынка, сеть магазинов “ДНС” берет на себя все гарантийные обязательства, и предоставляет гарантийный ремонт в своих сервисных центрах.

Существенным изменением стало увеличение покупок товаров и услуг в интернете, с онлайн оплатой. Чтобы учесть все эти изменения нужно регулярно обновлять законодательную базу, а также предоставлять все средства для соблюдения и защиты прав потребителей при совершении покупок через интернет.

Цели

- Изучить основные нормы законодательства о защите прав граждан-потребителей в торговом обслуживании в Российской Федерации.
- Проанализировать действие законов, связанных с защитой прав потребителей в торговом обслуживании.
- Оценить эффективность мер по защите потребителей в торговом обслуживании в РФ.
- Выявить основные проблемы и причины нарушения прав потребителей в торговом обслуживании в РФ.

Задачи

- Рассмотреть основные нормы законодательства, регулирующие отношения между потребителями и продавцами в торговле.
- Изучить механизмы защиты прав потребителей в торговом обслуживании, а именно наказания за нарушения законодательства.
- Оценить уровень информированности населения о своих правах как потребителей.
- Выявить основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители в торговом обслуживании в РФ, такие как, нарушения правил продажи, низкое качество товара, недостаточная информированность потребителей о товаре и т.д.
- Проанализировать судебную практику по вопросам защиты прав потребителей в торговом обслуживании.

1. Актуальные проблемы защиты прав потребителей в торговом обслуживании

Среди актуальных проблем защиты прав потребителей в торговом обслуживании в РФ можно выделить следующие.

- Нарушение прав потребителей в интернет-магазинах. С ростом числа онлайн-покупок все чаще возникают случаи нарушения прав потребителей. Например, продавцы могут предоставлять недостоверную информацию о товаре, отправлять некачественный товар, не осуществлять возвраты и обмены, а также не своевременно выплачивать компенсации за причиненный ущерб.
- Недостаточная информированность потребителей. Не все потребители обладают достаточными знаниями об их правах на рынке товаров и услуг. Это может приводить к тому, что продавцы используют их незнание в своих интересах, указывая недостоверную или неполную информацию о товаре, условиях его продажи и предоставлении гарантии.
- Неэффективность процедур урегулирования споров. Многие потребители сталкиваются со сложностями при осуществлении своих прав в случае возникновения конфликтных ситуаций с продавцами. Некоторые процедуры урегулирования споров оказываются слишком долгими и неэффективными, что вызывает недоверие потребителей к механизмам защиты и усугубляет ситуацию.
- Несоблюдение продавцами требований законодательства. Некоторые продавцы игнорируют законодательные требования по защите прав потребителей, продолжая злоупотреблять своим положением на рынке товаров и услуг. Это может быть связано с отсутствием

жестких мер ответственности и наказаний за нарушения прав потребителей.

- Неэффективность государственного контроля за соблюдением прав потребителей. Некоторые регионы РФ испытывают проблемы с недостаточным контролем со стороны органов государственной власти за соблюдением законодательных требований по защите прав потребителей. Это может приводить к тому, что продавцы могут неосновательно повышать цены на товары, предоставлять некачественные товары и услуги, а также предоставлять недостоверную информацию о товаре.
- Сложности в реализации прав потребителей людьми с ограниченными возможностями. Люди с ограниченными возможностями часто сталкиваются с трудностями в осуществлении своих прав на рынке товаров и услуг из-за препятствий, связанных с их физическими, интеллектуальными и психическими ограничениями.

В целом, проблемы защиты прав потребителей в торговом обслуживании в РФ связаны с нарушением законодательных требований, недостаточной информированностью потребителей, неэффективностью процедур урегулирования споров, затруднениями в реализации прав людьми с ограниченными возможностями и проблемами с государственным контролем. Для решения этих проблем необходимо проводить масштабную работу по признанию и соблюдению прав потребителей, усилению государственного контроля и контроля со стороны общественных организаций, а также повышению уровня просвещенности и образованности потребителей в этой сфере.

2. Современное законодательство по защите прав потребителей в торговом обслуживании

Первоначально следует отметить, что защиту прав потребителей в России обеспечивают различные правовые акты. Основным законодательным актом в данной сфере является Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года. Этот закон определяет права, обязанности и процедуры урегулирования споров между потребителями и продавцами.

Права потребителей, предусмотренные законом, включают в себя:

- 1) Право на безопасность товаров и услуг. Товары и услуги должны соответствовать гигиеническим и санитарным требованиям, а также быть безопасными для жизни и здоровья потребителя.
- 2) Право на информацию. Продавец должен предоставить потребителю полную и достоверную информацию о товаре или услуге, включая информацию о его качестве, соответствии стандартам, свойствах, способах использования, производителе и т.д..
- 3) Право на выбор. Потребитель имеет право выбирать товары и услуги в соответствии с его потребностями и на свое усмотрение.
- 4) Право на качество. Продавец должен предоставить товар или услугу, соответствующие общепринятым стандартам и требованиям качества. Если товар или услуга оказались некачественными, то потребитель имеет право обменять их на аналогичные товары или услуги, вернуть деньги, потребовать снижения цены.
- 5) Право на защиту от недобросовестной рекламы. Продавец не имеет права вводить потребителя в заблуждение относительно свойств товаров и услуг.

- 6) Право на защиту интересов. Потребитель имеет право на защиту своих интересов в судебном порядке или через государственные органы.

Это лишь основные права потребителя, которые защищены законом в Российской Федерации. Также важно помнить, что кроме прав, у потребителя есть и обязанности, например, оплата товара или услуги в срок и соблюдение правил эксплуатации товаров.

Продавцы также обязаны соблюдать правила и требования закона "О защите прав потребителей". Основные обязанности продавцов:

- 1) Предоставление полной и достоверной информации о товаре или услуге, включая информацию о его качестве, характеристиках, комплектности, производителе, условиях использования.
- 2) Соблюдение гигиенических и санитарных правил, а также требований по безопасности товаров и услуг.
- 3) Предоставление гарантий на товары и услуги в соответствии с законодательством, а также возмещение ущерба, причиненного в результате использования/оказания некачественных товаров или услуг.
- 4) Не допускать недобросовестной рекламы, а также введение потребителя в заблуждение относительно товаров и услуг.
- 5) Предоставление потребителю возможности выбора между различными товарами и услугами, а также информации о способах и условиях оплаты, доставки и гарантий.
- 6) Разрешение споров и конфликтных ситуаций с потребителями в максимально короткие сроки и с учетом их интересов.

Кроме того, закон предусматривает процедуру жалобы, в случае нарушения прав потребителей. Жалобу можно подать в органы

государственного контроля, например, Роспотребнадзор, или в судебные органы. Законодательство также определяет ответственность за нарушение прав потребителей, включая штрафы и возмещение материального и морального ущерба.

2.1 Ответственность за нарушение прав потребителей

Нарушение прав потребителей в торговом обслуживании в России может привести к серьезным последствиям для продавцов. В соответствии с Законом "О защите прав потребителей" нарушения прав потребителей могут быть квалифицированы как административные правонарушения или даже уголовные преступления.

Административное наказание может быть наложено на организации за нарушения прав потребителей, например, за продажу товаров ненадлежащего качества, за отказ в замене или возврате товара, за непредоставление полной и достоверной информации потребителю, за нарушение сроков гарантийного обслуживания и т.д. Размер штрафов может зависеть от многих факторов, например, от суммы ущерба, который был причинен потребителям.

В случае уголовного преследования нарушения прав потребителей могут рассматриваться как мошенничество, обман, злоупотребление доверием, нарушение правил продажи товаров, которые предусмотрены статьями Уголовного кодекса РФ, и грозить продавцам и организациям лишением свободы.

В обоих случаях нарушения прав потребителей могут не только навредить репутации продавцов и организаций, но и могут привести к значительным материальным потерям, включая уплату штрафов и компенсаций за ущерб, причиненный потребителям. Если такие нарушения станут

систематическими, то это может привести к прекращению деятельности организации или к снижению ее прибыльности. Кроме того, нарушения прав потребителей могут негативно повлиять на отношения с клиентами, что может привести к потере клиентов и снижению доли на рынке.

Сегодня потребители все более требовательны к качеству товаров и услуг, а также к качеству обслуживания. Если они не будут удовлетворены, то могут обратиться к другим поставщикам, что негативно отразится на бизнесе тех продавцов, которые регулярно нарушают права потребителей.

Таким образом, нарушения прав потребителей в торговом обслуживании могут привести к серьезным последствиям для продавцов и оказывающих услуги организаций, поэтому нужно уделять большое внимание соблюдению законодательства в этой области и повышению качества торгового обслуживания.

Подводя итог, можно выделить четыре основные идеи :

- 1) Гарантия прав потребителей. Законодательство обязывает продавцов предоставлять потребителям полную и достоверную информацию о товаре, гарантировать качество товара и право потребителя на его обмен или возврат. Таким образом, законодательство защищает права потребителей и обеспечивает им гарантии от несоблюдения обязательств продавцами.
- 2) Процедуры урегулирования споров. Закон определяет процедуры урегулирования споров между потребителями и продавцами. Потребитель может подать жалобу как в органы государственного контроля, так и в судебные органы. Это позволяет решать споры между сторонами мирным путем и снижать количество конфликтных ситуаций.

3) Ответственность за нарушение прав потребителей. Законодательство устанавливает ответственность за нарушение прав потребителей, в том числе штрафы и возмещение материального и морального ущерба. Это стимулирует продавцов соблюдать права потребителей и повышает качество товаров.

4) Защита прав потребителей на государственном уровне.

Роспотребнадзор и другие органы государственного контроля защищают права потребителей на уровне государства. Это позволяет обеспечивать единый подход к защите прав потребителей на всей территории страны и снижать количество случаев нарушения этих прав.

В дополнение к Федеральному закону «О защите прав потребителей» существуют и другие нормативные документы, регулирующие защиту прав потребителей в различных отраслях торговли. Например, в России существуют нормативные документы, регулирующие обман потребителей, качество продуктов питания, требования к таре и маркировке товаров.

Следует отметить, что законодательство о защите прав потребителей постоянно совершенствуется. Например, с 2021 года в России действует новый закон о защите прав потребителей, который ужесточает ответственность продавцов за нарушение прав и предусматривает новые механизмы защиты прав потребителей, включая электронную регистрацию жалоб, расширение гарантийных обязательств продавцов и др.

Подводя итог вышесказанному, можно сказать что, законодательство о защите прав потребителей в РФ имеет важное значение для соблюдения прав и интересов потребителей, повышения качества товаров и услуг, и создания стабильных взаимоотношений между продавцами и покупателями. Оно гарантирует право потребителя на информацию о

товаре, на качество товара, на обмен и возврат товара, обеспечивает процедуры урегулирования споров между сторонами, устанавливает ответственность за нарушение прав и предусматривает меры защиты прав на государственном уровне. Важно упомянуть, что законодательство постоянно улучшается и совершенствуется для обеспечения более эффективной защиты прав потребителей в условиях современной рыночной экономики и рынка услуг.

3. Как и какими организациями осуществляется защита прав потребителей в РФ.

В России существуют государственные и негосударственные органы, отвечающие за контроль за соблюдением прав потребителей в торговом обслуживании.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) – федеральный орган исполнительной власти, который занимается контролем за выполнением требований закона и обеспечивает защиту прав потребителей на территории России. Одним из главных механизмов защиты прав потребителей является контроль за качеством товаров и услуг, а также за соответствием их характеристик заявленной информации. Поэтому Роспотребнадзор проводит систематические проверки предприятий, осуществляющих продажу товаров и услуг на соответствие требованиям закона и нормативных документов. Роспотребнадзор также берет на себя функции по контролю за безопасностью продуктов питания и товаров бытовой химии, за безопасностью игрушек, детских товаров, техники и оборудования. Вся информация и отчеты о проверках находятся на официальном сайте Роспотребнадзора в интернете.

Росстандарт - федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет метрологический контроль за качеством продукции и услуг.

Федеральная антимонопольная служба (ФАС) контролирует рынок, предупреждает и пресекает монопольное поведение, нарушение правил конкуренции и дискриминацию потребителей.

Суды рассматривают споры между потребителями и продавцами/поставщиками товаров и услуг, после чего выносят решения на основании законодательства.

В России также существуют специальные органы, которые защищают права потребителей в отношении определенных товаров или услуг.

Например, Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения осуществляет контроль за производством и оборотом лекарственных средств, медицинских изделий и медицинской техники.

Общественные негосударственные организации, такие как «Выбор», «Защита прав потребителей», «Арбитраж потребителей», «Справедливая защита», «Консьюмерский союз», Общество защиты прав потребителей (ОЗПП) и Ассоциация защиты прав потребителей и промышленности (АЗПП), также играют важную роль в защите прав и интересов потребителей. Они проводят информационные кампании и разъяснительную работу, предоставляют консультации и юридическую помощь, а также проводят общественный контроль за качеством товаров и услуг и занимаются обращениями в суд и другие компетентные органы.

Помимо этого существуют такие способы защиты прав потребителей, как коллективный и индивидуальный иски в судебном порядке, жалобы в государственные органы, например, вышеупомянутый, Роспотребнадзор, Роскомнадзор и другие.

Однако, несмотря на все механизмы защиты прав потребителей, возможны случаи нарушения прав. Поэтому очень важно, чтобы каждый потребитель знал свои права и умел их защищать.

4. Просвещение населения

Чтобы человек смог защищать свои права и знал, куда обратиться, он должен иметь четкое представление о том, какие права ему предоставляются, как потребителю.

Для этого существует много средств, одним из наиболее эффективных средств является просвещение населения о своих правах и обязанностях при покупке товаров и услуг.

В РФ государство активно занимается просвещением населения о своих правах и обязанностях при покупке товаров и услуг. Это осуществляется путем проведения различных мероприятий, таких как экскурсии в магазины и крупные продовольственные рынки, семинары, конференции, лекции.

Помимо этого, существуют различные организации, занимающиеся просвещением населения, такие как, вышеупомянутые Роспотребнадзор и Росстандарт, Роскомнадзор. На их официальных сайтах публикуются материалы, посвященные правам потребителей, а также предоставляется возможность обратиться за консультацией или подать жалобу, если были нарушены права потребителей.

Кроме того, в России существует также независимый Фонд защиты прав потребителей, который оказывает помощь потребителям в защите их прав в судебном порядке и консультирует о правовых вопросах, связанных с потребительскими отношениями.

Подводя итог можно сказать что, просвещение населения о своих правах и обязанностях при покупке товаров и услуг в России проводится и имеет особую важность, так как повышает количество обращений, соответственно и количество выявленных нарушений .

5. Судебная практика

Судебная практика защиты прав потребителей в торговом обслуживании в РФ за последние пять лет (с 2016 по 2021 год) показывает ряд важных изменений:

- 1) Рост числа исковых заявлений в защиту прав потребителей. За последние пять лет суды получили значительное количество исков от потребителей, которые не согласны с качеством товаров и услуг, продаваемых им.
- 2) Повышение требований к качеству товаров и услуг. Суды все более часто признают нарушения прав потребителей по причине низкого качества товаров и услуг и вынуждают продавцов возмещать ущерб.
- 3) Ужесточение ответственности продавцов и оказывающих услуги компаний за нарушения прав потребителей. В последние годы суды все чаще выносят решения в пользу потребителей и обязывают продавцов и оказывающих услуги компании возмещать ущерб в полном объёме.
- 4) Развитие электронной торговли и рост числа споров с потребителями. Суды все чаще занимаются разрешением споров в связи с онлайн покупками и усиливают защиту интересов потребителей в этой сфере.
- 5) Больше внимание судов к своевременному и полному уведомлению потребителей о правах. Суды требуют от продавцов и организаций,

оказывающих услуги, уведомлять потребителей о правах на ремонт и замену качественной продукции.

В целом, за последние 5 лет в РФ заметно усилились меры защиты прав потребителей в торговом обслуживании, об этом свидетельствуют решения судов большого числа дел, в большинстве из которых решение суда принималось в пользу потребителя. Соответствующая статистика и отчеты размещены на сайте Роскомнадзора.

Судебная практика в РФ за последние пять лет отражает широкий диапазон вопросов, связанных с защитой прав потребителей. Ниже приведены некоторые примеры таких судебных дел.

- Вопросы возврата товара в интернет-магазинах.

Пример: в 2018 году Московский городской суд рассмотрел дело о возврате покупателем охранной системы, которая была приобретена через интернет и не соответствовала заявленным характеристикам. Суд завершил дело в пользу покупателя, обязав продавца вернуть деньги за товар и возместить моральный ущерб.

- Неосновательное обогащение продавцом.

Пример: в 2020 году Московский городской суд вынес решение о возмещении ущерба покупателю, которому был продан более дорогой товар вместо того, который был заказан. Суд вынес решение в пользу покупателя, обязав продавца выплатить компенсацию за причиненный ущерб

- Нарушение прав потребителей в банковской сфере.

Пример: в 2018 году Верховный суд РФ разрешил вопрос о возмещении ущерба потребителю, который был незаконно лишен возможности

использования своей банковской карты из-за действий банка. Суд решил, что банк обязан компенсировать причиненный ущерб и возместить моральный вред.

Еще некоторые примеры :

В 2017 году суд в Санкт-Петербурге признал нарушение прав потребителей в отношении компании-производителя бытовой техники, которая не изготавливала продукцию с соответствующими гарантийными обязательствами. Компания была обязана проводить ремонт и замену продукции на свои средства и компенсировать потери потребителей.

В 2016 году суд в Москве признал нарушение прав потребителей в отношении сети магазинов мобильных устройств, которая продавала подделки известных брендов. Магазин был обязан вернуть потребителям деньги и заплатить компенсацию за моральный ущерб и покрыть расходы за правовую помощь.

Таким образом, судебная практика в РФ свидетельствует о том, что защита прав потребителей в торговом обслуживании является важным аспектом экономической жизни страны и требует четкого понимания и соблюдения со стороны всех участников торгово-рыночных отношений.

Заключение

Защита прав граждан-потребителей - это одна из ключевых задач для обеспечения социально-экономического благополучия человека в России. За период существования отечественной экономики было создано множество законов и нормативных актов, регулирующих права и обязанности продавцов и потребителей.

Снова и снова подтверждается важность борьбы за права граждан-потребителей, что нашло свое отражение в судебной практике. В случае нарушения прав потребителей, существуют механизмы воздействия на предпринимателей, которые включают в себя штрафы, а также лишение их права заниматься торговлей. Кроме того, современная экономическая реальность предполагает особую актуальность защиты прав граждан-потребителей в Интернете, поскольку торговля в онлайн-режиме, помимо огромных возможностей, представляет и те же угрозы, что и в оффлайн-торговле.

В целом, государство всячески старается защитить права и интересы граждан, ведь только так граждане могут быть уверены, что приобретают и используют качественные товары и услуги, как следствие экономика страны развивается или, как минимум, чувствует себя стабильно.

Ключевым моментом при защите прав потребителей является важность снижения рисков и издержек для всех сторон - как продавца/производителя, так и потребителя.

Источники и литература

- 1. Основные права потребителей : [Электронный ресурс] //**
Комитет промышленной политики, торговли и
топливно-энергетического комплекса Волгоградской области.
URL:[**https://promptorg.volgograd.ru/current-activity/trade/protection/info/47482/**](https://promptorg.volgograd.ru/current-activity/trade/protection/info/47482/)
- 2. Защита прав потребителей в торговом обслуживании:**
[Электронный ресурс] // **Студенческая библиотека онлайн**
URL:[**https://studbooks.net/1101332/pravo/zaschita_prav_potrebitele_y_torgovom_obslyuzhivanii**](https://studbooks.net/1101332/pravo/zaschita_prav_potrebitele_y_torgovom_obslyuzhivanii)
- 3. Судебная практика: [Электронный ресурс] //** **Роспотребнадзор**
URL:[**https://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/federal**](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/federal)
- 4. Федеральный закон о защите прав потребителей: [Электронный ресурс] //** **Интернет-портал «Российская газета»**
URL: [**https://rg.ru/documents/2008/12/01/pravapotr-dok.html**](https://rg.ru/documents/2008/12/01/pravapotr-dok.html)