

УДК 366.543+334.02+004+338.24+339.372+338.465
DOI: 10.56871/MHCO.2023.58.38.009

ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ СПОСОБЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ

© *Василий Иванович Орел¹, Виктор Геннадьевич Пузырев¹, Ирина Валентиновна Васильева¹, Анна Геннадьевна Нефедова^{1, 2}, Ольга Михайловна Шепелева³*

¹ Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет.
194100, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, ул. Литовская, д. 2

² Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ленинградской области. 192029, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д. 27

³ Курский государственный медицинский университет. 305041, Российская Федерация, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3

Контактная информация: Ирина Валентиновна Васильева — к.м.н., доцент кафедры общей гигиены.
E-mail: vasilyevaiv@bk.ru ORCID ID: 0000-0002-5607-6915 SPIN: 4605-8963

Для цитирования: Орел В.И., Пузырев В.Г., Васильева И.В., Нефедова А.Г., Шепелева О.М. Особенности защиты прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров // Медицина и организация здравоохранения. 2023. Т. 8. № 4. С. 103–110. DOI: <https://doi.org/10.56871/MHCO.2023.58.38.009>

Поступила: 22.08.2023

Одобрена: 05.10.2023

Принята к печати: 15.12.2023

РЕЗЮМЕ. В последние годы и в мире, и в России отмечены высокие темпы прироста показателей объема интернет-торговли, которые свидетельствуют об изменении потребительских предпочтений в сторону постепенного увеличения покупок в интернет-магазинах и сокращении приобретения товаров в традиционных торговых сетях. В статье проведен анализ количества и тематики обращений граждан, который показывает, что проводимая в Управлении Роспотребнадзора по Ленинградской области работа служит выявлению причин, вызывающих нарушение прав и интересов граждан, изучению общественного мнения, совершенствованию работы организации. Отмечено увеличение количества (с 18,72 до 38,46%) обращений по вопросам нарушения прав потребителей в сфере дистанционной торговли (СДТ), при этом количество проводимых проверок в СДТ было невелико. Анализ информирования потребителей и предпринимателей по данным с официальных сайтов Управлений субъектов Роспотребнадзора по Северо-Западному федеральному округу позволяет сделать вывод, что объем информации о способах защиты граждан, вопросам разъяснения законодательства в СДТ не позволяет в достаточной мере повысить уровень потребительской грамотности. В рамках исследования нами было проведено анкетирование для оценки качества и востребованности дистанционной покупки товаров населением, а также для выявления проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуги. 42% опрошенных отмечали, что приобретаемые товары были некачественными, 55,7% сообщили, что возвращали товар. Только 3,3% респондентов обращались в Роспотребнадзор за помощью в конфликтной ситуации. 64,3% респондентов отметили, что информации «слишком много, сложно разобраться». Данные исследования позволили нам сформулировать рекомендации для решения проблем по вопросам защиты прав потребителей в СДТ: создать специализированный интернет-ресурс по повышению цифровой грамотности потребителей, внести предложение об усовершенствовании Государственного информационного ресурса по защите прав потребителей, своевременно

освещать актуальные вопросы защиты прав потребителей в СДТ на официальных сайтах управлений Роспотребнадзора.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: защита прав потребителей; покупки в Интернете; возврат товаров; Роспотребнадзор; информирование населения.

PECULIAR FEATURES OF CONSUMER PROTECTION IN THE REMOTE METHOD OF SELLING GOODS

© *Vasiliy I. Orel¹, Viktor G. Puzyrev¹, Irina V. Vasilyeva¹, Anna G. Nefedova^{1,2}, Olga M. Shepeleva³*

¹ Saint Petersburg State Pediatric Medical University. Lithuania 2, Saint Petersburg, Russian Federation, 194100

² Department of the Federal Service for Supervision of Consumer Rights Protection and Human Welfare in the Leningrad Region. Olminsky 27, Saint Petersburg, Russian Federation, 192029

³ Kursk State Medical University. K. Marx 3, Kursk, Russian Federation, 3305041

Contact information: Irina V. Vasilyeva — Candidate of Medical Sciences, Associate Professor of the Department of general hygiene. E-mail: vasilyevaiv@bk.ru ORCID ID: 0000-0002-5607-6915 SPIN: 4605-8963

For citation: Orel VI, Puzyrev VG, Vasilyeva IV, Nefedova AG, Shepeleva OM. Peculiar features of consumer protection in the remote method of selling goods. *Medicine and health care organization (St. Petersburg)*. 2023;8(4):103-110. DOI: <https://doi.org/10.56871/MHCO.2023.58.38.009>

Received: 22.08.2023

Revised: 05.10.2023

Accepted: 15.12.2023

ABSTRACT. In recent years, both in the world and in Russia, high rates of growth in the volume of online commerce have been noted, which indicates a shift in consumer preferences towards a gradual increase in purchases in online stores and a certain reduction in the purchase of goods in traditional retail chains. The article analyzes the number and subject of citizens' appeals, which shows that the work carried out in the Department of Rospotrebnadzor in the Leningrad region serves to identify the causes of violation of the rights and interests of citizens, to study public opinion, to improve the work of the organization. An increase in the number (from 18.72 to 38.46%) of complaints regarding violations of consumer rights to FDT was noted, while the number of inspections carried out at FDT was relatively small. The analysis of informing consumers and entrepreneurs according to the data taken from the official websites of the Departments of the subjects of Rospotrebnadzor in the Northwestern Federal District allows to conclude that information on the means to protect citizens, issues of clarifying legislation in the field of distance trading does not allow to sufficiently increase the level of consumer literacy. As part of the study, we conducted a questionnaire to assess the quality and demand for remote purchase of goods by the population, as well as to identify problems faced by citizens when receiving services. 42% of respondents noted that the purchased goods were of poor quality. 55.7% reported refund of the goods. Only 3.3% of respondents applied to Rospotrebnadzor for help in a conflict situation. 64.3% of respondents noted that there is "too much information difficult to understand". These studies allowed us to formulate recommendations for solving problems related to consumer protection in the FDT: to create a specialized Internet resource to improve digital literacy of consumers, to make a proposal to improve the State Information Resource on consumer Protection, the need for timely coverage of topical issues of consumer protection in the field of FDT on the official websites of the departments of Rospotrebnadzor.

KEY WORDS: consumer protection; online purchases; refund of goods; Rospotrebnadzor; informing the public.

ВВЕДЕНИЕ

Здоровье населения — это интегральный показатель качества жизни в объективных ее

проявлениях. В нем отражаются биологические, демографические и социальные процессы общества. Ведущую роль во влиянии на здоровье населения играют социально-эконо-

мические факторы (уровень жизни, безопасность и доходы населения). Степень влияния этих факторов оценивают в 30–40% [6, 10]. Продажа товаров дистанционным способом несет повышенный риск приобретения потребителями некачественного товара, что создает угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан. Именно при таком способе приобретения продукции потребитель как слабая сторона договора нуждается в дополнительной защите государства [7]. Потребители не только несут материальные убытки, но и оказываются заложниками в данной ситуации. В настоящее время во всех областях, в которых это возможно, хозяйствующие субъекты стремятся использовать для расширения своей деятельности различные варианты дистанционной продажи товаров и предоставления услуг. Подобная тенденция характерна и для продажи медицинских изделий и лекарственных средств через интернет-аптеки. Это явление неконтролируемое и неоднозначное, поскольку часто [8] посредством дистанционной торговли происходит реализация некачественного или фальсифицированного товара. На данный момент, к сожалению, нет единого федерального закона, который регулировал бы их обращение. Отмеченные обстоятельства позволяют сделать вывод о важности дальнейшего развития правовой регламентации общественных отношений, связанных с осуществлением дистанционной торговли товарами и дистанционных способов оказания услуг [2]. Действующая система нормативно-правовых актов не позволяет, а в современных условиях просто не успевает в полной мере урегулировать различные по своему составу и характеру отношения, возникающие в сфере дистанционной торговли (СДТ) товарами и услугами. Изменения, вносимые в законодательные и иные нормативные правовые акты, не обеспечивают своевременного реагирования на проблемы, существующие в рассматриваемой области [6, 8]. Анализ обращений граждан при продаже товаров дистанционным способом и информирования населения позволит выявить насущные проблемы в этом сегменте торговли.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Определить проблемы в сфере защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом путем анализа обращений граждан и информирования населения и предложить рекомендации по их решению.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Проанализировать систему нормативно-правовых актов в СДТ.
2. Проанализировать обращения граждан в СДТ по данным Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области.
3. Проанализировать информацию для потребителей, освещенную на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора Северо-Западного федерального округа (СЗФО).
4. Провести анкетирование населения по актуальным вопросам в СДТ.
5. Разработать рекомендации для усовершенствования деятельности Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей в СДТ.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Для решения поставленных задач были проанализированы нормативно-правовые акты в области защиты прав потребителей дистанционной торговли (ДТ), результаты деятельности Управлений Роспотребнадзора по СЗФО в области защиты прав потребителей ДТ, результаты анкетирования населения посредством Гугл-формы. В анкетировании приняли участие 300 респондентов: 185 женщин (61,7%), 115 мужчин (37,3%). 204 (68%) — работающих, 42 (14%) — обучающихся и работающих, 40 (13,3%) — неработающих, 14 (4,7%) — обучающихся. Отбор респондентов осуществлялся методом поточной выборки [1].

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Система нормативно-правовых актов в СДТ включает Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» [3, 7, 9]. В части правового регулирования в СДТ есть определенные пробелы, особенно в области оборота товаров в сети Интернет. Среди них необходимо отметить отсутствие единых правил рынка электронной

Таблица 1

Количество обращений, поступивших в территориальные управления, проведенных проверок и выявленных нарушений в СДТ в 2016–2020 годах

Table 1

The number of appeals, received by territorial administrations, inspections carried out and violations detected in the SDT in 2016–2020

| Количество обращений, проведенных проверок, выявленных нарушений / The number of appeals, inspections carried out and violations detected | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Общее количество обращений / The total number of requests | 332 179 | 322 862 | 326 369 | 368 980 | 431 040 |
| из них по розничной торговле / out of them for retail trade | 146 196 | 134 719 | 136 839 | 157 985 | 167 192 |
| из них по ДТ / of these, DT | 8774 | 11 649 | 16 174 | 24 624 | 37 534 |
| % обращений по ДТ / % of requests for DT | 6 | 9 | 11,8 | 15,6 | 22,4 |
| Проведено проверок по ДТ / Checks on DT carried out | 290 | 72 | 85 | 355 | 47 |
| Выявлено нарушений по ДТ / Violations of DT revealed | 822 | 562 | 663 | 620 | 290 |

Примечание: ДТ — дистанционная торговля.
Note: DT — distance trading.

Таблица 2

Количество обращений, поступивших в территориальные управления Роспотребнадзора по Ленинградской области, проведенных проверок и выявленных нарушений в сфере дистанционной торговли в 2019–2021 годах

Table 2

The number of appeals received by the territorial Department of Rospotrebnadzor in the Leningrad region, inspections carried out and violations detected in the sphere of distance trading in 2019–2021

| Количество обращений, проведенных проверок, выявленных нарушений / The number of appeals, inspections carried out and violations detected | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Обращения о нарушениях прав потребителей / Complaints about consumers' rights violations | 4077 | 5399 | 6757 |
| Из них по розничной торговле / Of these, by retail trade | 2596 | 2708 | 3894 |
| Из них по ДТ / Of these DT | 486 | 714 | 1498 |
| % обращений по ДТ / % of requests for DT | 18,72 | 26,37 | 38,46 |
| Проведено проверок по ДТ / Checks on DT carried out | 12 | 0 | 7 |
| Выявлено нарушений по ДТ / Violations of DT revealed | 36 | 0 | 56 |

Примечание: ДТ — дистанционная торговля.
Note: DT — distance trading.

торговли, необходимость формирования упрощенной системы урегулирования споров между участниками дистанционной торговли, отсутствие законодательно закреплённого понятия электронного договора [2, 4]. Согласно Государственным докладом о защите прав потребителей в Российской Федерации, растет поступление в

территориальные органы Роспотребнадзора обращений граждан по розничной торговле и по ДТ в частности. Доля обращений по ДТ выросла в 4 раза за 5 лет (табл. 1).

В 2020 году на фоне общего снижения потребительской активности в розничной торговле обозначились проблемы, требующие выра-

ботки механизмов защиты экономических интересов потребителей: торговля в социальных сетях, сопутствующие онлайн-услуги, опасные сделки, сомнительный контент и т.д. Структуру обращений определили такие поведенческие факторы риска, как дистанционные покупки, онлайн-переводы [5, 8].

В рамках исследования было проанализировано количество обращений, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ЛО по вопросам нарушения прав потребителей, и количество проверок с 2019 по 2021 годы (табл. 2).

При увеличении с 18,72 до 38,46% числа обращений по вопросам нарушения прав потребителей в СДТ количество проводимых проверок было невелико. Это обусловлено мораторием на их проведение, а также урегулированием споров при участии Управления в досудебном порядке путем консультаций, направления запросов и пояснений в адрес контролируемых лиц. Структура обращений граждан представлена в таблице 3. Среди основных причин обращений потребителей Ленинградской области в сфере ДТ можно отметить:

- реализацию товаров ненадлежащего качества;
- нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара;
- отказ в возврате товаров надлежащего качества, относящихся к технически сложным товарам;
- отсутствие информации о продавце, невозможность обратиться с претензией;
- введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств товара;
- непредоставление продавцом сведений о безопасности приобретаемых товаров;

- уклонение от рассмотрения требований потребителя;
- невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем в счет оплаты товара денежных средств;
- отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

В ходе изучения деятельности территориальных органов Роспотребнадзора по СЗФО выявлены недостатки информирования населения о защите прав потребителей дистанционной торговли. Данные представлены в таблице 4.

Наибольшее число материалов по безопасной ДТ, брошюр, памяток по ДТ, о мошенничестве в СДТ опубликовано управлениями Роспотребнадзора по Республике Карелия и Республике Коми, городу Санкт-Петербург. Информационная работа в сети Интернет не проводится в Архангельской, Калининградской, Мурманской и Псковской областях. Среди материалов, размещенных на сайтах Управления, можно отметить брошюры об особенностях покупок через Интернет, в социальных сетях, о правах потребителей при приобретении товаров дистанционным способом, о безопасной ДТ, о мошенничестве. Потребители оповещаются о способах защиты своих прав путем проведения акций «кибердень» и «черная пятница». Информирование населения СЗФО по вопросам в СДТ недостаточное.

В анкетировании участвовало 300 человек. Возрастной состав участников представлен в таблице 5.

Результаты анкетирования населения показали, что 287 человек (95,7%) совмещают онлайн- и офлайн-покупки. 186 (62%) часто приобретают товары дистанционным

Таблица 3

Структура обращений по дистанционной торговле в Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области в период с 2019 по 2021 годы

Table 3

Structure of appeals on distance trading to the Department of Rosпотребнадзор in the Leningrad region in the period from 2019 to 2021

| Структура выявляемых нарушений / Structure of detected violations | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Выявлено нарушений в сфере дистанционной торговли / Violations in the field of distance trading revealed | 36 | 0 | 56 |
| Из них Закона «О защите прав потребителей» / Of these, the Law «On Consumer Protection» | 12 | 0 | 27 |
| В том числе по статьям 8–10, 12 / Including articles 8–10, 12 | 4 | 0 | 10 |
| В том числе по статье 16 / Including articles 16 | 2 | 0 | 5 |
| Другие статьи Закона «О защите прав потребителей» / Other articles of the Law «On Consumer Protection» | 6 | 0 | 12 |
| Иные нормативно-правовые акты / Other regulatory legal acts | 24 | 0 | 29 |

Таблица 4

Анализ информации на официальных сайтах управлений Роспотребнадзора в СЗФО за период 2018–2020 гг.

Table 4

Analysis of information posted on the official websites of Rospotrebnadzor Departments by subjects in the NWFD for the period 2018–2020

| Субъект / Subject | Итоги работы / Results of work | Судебная практика / Judicial practice | «Горячие линии» / «Hot lines» | Консультации, разъяснения / Consultations, explanations | Брошюры / Brochures |
|----------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|
| Архангельская область / Arkhangelsk region | 4 | – | – | 1 | 1 |
| Вологодская область / Vologodskaya region | 4 | 4 | – | 5 | 3 |
| Калининградская область / Kaliningrad Region | 4 | – | – | – | – |
| Ленинградская область / Leningrad Region | 4 | 2 | – | 2 | 3 |
| Мурманская область / Murmansk region | 4 | – | 1 | 1 | – |
| Новгородская область / Novgorodskaya region | 6 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Псковская область / Pskovskaya region | 4 | 3 | 1 | – | 1 |
| Республика Карелия / Republic of Karelia | 8 | 4 | 3 | 4 | 10 |
| Республика Коми / Komi Republic | 8 | 9 | 2 | 3 | 10 |
| Ненецкий АО / Nenets Autonomous District | 2 | 1 | – | 3 | 4 |
| Санкт-Петербург / Saint Petersburg | 11 | 2 | 8 | 18 | 42 |

Таблица 5

Возрастной контингент респондентов, принимавших участие в анкетировании

Table 5

Age group of respondents taking part in the survey

| Возраст респондентов / Age of respondents | | | | | |
|-------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|
| 16–24 | 25–34 | 35–44 | 45–54 | 55–64 | 65 и старше / 65 and older |
| 41 | 95 | 81 | 46 | 31 | 6 |

способом, 114 человек (38%) — редко. 216 человек (72%) отметили, что с началом пандемии количество их интернет-покупок увеличилось. При этом 67 человек (22,3%) — часто, а 109 (36,3%) — редко совершают спонтанные покупки, 124 человека (41,33%) не делают этого.

Среди предпочитаемых агрегаторов больше всего респонденты отметили Ozon — 229 голосов (76,3%), Wildberries — 166 голосов (55,3%), AliExpress — 105 голосов (35,0%). Среди критериев выбора интернет-магазинов были указаны:

доступные цены — 204 голоса (68%), советы близких и друзей — 141 голос (47%), положительные отзывы — 140 голосов (46,6%), предпочтение популярного бренда — 100 голосов (33,3%), реклама товаров в интернете — 45 голосов (15%) и иные причины — 53 голоса (17,6%).

Ассортимент приобретаемых дистанционным способом товаров постепенно расширяется. Например, респонденты отметили такие категории, как одежда — 199 (66,3%), средства для ухода за собой — 160 (53,3%), бытовая техника — 152

(50,6%), развлекательные товары — 105 (35%), продукты — 98 (32,6%), лекарства — 76 (25,3%), иные товары — 168 (56%). При этом сертификаты соответствия на товары запрашивают только 15 человек (5%) и 36 человек (12%) — на определенные товары. 249 человек (83%) ответили на этот вопрос отрицательно, а некоторые пояснили, что впервые слышат о том, что это можно делать.

126 респондентов (42%) приобретали товары, которые оказывались ненадлежащего качества и сроков годности. 167 (55,7%) возвращали товары, приобретенные в интернет-магазинах, в связи с их ненадлежащим качеством, несоответствием товара заявленным характеристикам, неподходящими размером/фасоном, цветом. Несмотря на определенные проблемы, возникающие при осуществлении покупок дистанционным способом, 98 человек (32,7%) отметили, что «часто», и 94 человека (31,3 %)», что «всегда» решали их самостоятельно. 17 человек (5,7%) указали, что им «никогда» не удавалось разрешить возникшие по обозначенному вопросу конфликтные ситуации. Только 10 человек (3,3%) сообщили, что обращались в Роспотребнадзор. Для 115 (38,33%) респондентов «доступна» информация относительно ДТ, для 49 (16,33%) — «недоступна», 136 (45,33%) — «доступна, но непонятна». Открытой информации «слишком мало, не на все есть ответы» — 134 (44,67%), «достаточно» — 59 (19,67%), «слишком много, сложно разобраться» — 193 (64,33%). Большинство опрошенных, 271 (90,3%), считают необходимым дополнительное информирование потребителей в сфере защиты их прав. В ходе исследования опрошенным было также предложено воспользоваться Государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей для поиска необходимых сведений по вопросам дистанционной торговли, и 236 человек (78,66%) ответили, что данная платформа «неудобная в использовании», «сложно найти нужную информацию, неудобный поиск», «нет отдельной рубрики по дистанционной торговле».

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

- С 2016 года наблюдается рост обращений граждан по проблемам дистанционной торговли, установлена структура обращений и основные нарушения.
- Информирование населения Северо-Западного федерального округа по вопросам дистанционной торговли недостаточное.
- Потребители нередко сталкиваются с проблемами в сфере дистанционной торговли

и нуждаются в повышении уровня потребительской грамотности.

Предлагаются следующие рекомендации:

1. Создать специализированный интернет-ресурс по повышению цифровой грамотности потребителей, навыков поиска информации о товаре и правильной ее оценки, осознанности выбора при совершении онлайн-покупок и защиты от интернет-угроз.
2. Внести предложение об усовершенствовании Государственного информационного ресурса по защите прав потребителей, выделив отдельную рубрику «Дистанционная торговля», с возможностью быстро находить информацию, обеспечить регулярное обновление ресурса актуальными материалами по обозначенной теме.
3. Своевременно освещать актуальные вопросы защиты прав потребителей дистанционной торговли на официальных сайтах управлений Роспотребнадзора.
4. Рассмотреть возможность организации регулярных лекций, записи видеороликов по повышению правовой грамотности населения, создания силами Управлений Роспотребнадзора, Центров гигиены и эпидемиологии и общественных объединений «Школ грамотного потребителя».

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Вклад авторов. Все авторы внесли существенный вклад в разработку концепции, проведение исследования и подготовку статьи, прочли и одобрили финальную версию перед публикацией.

Конфликт интересов. Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

Источник финансирования. Авторы заявляют об отсутствии внешнего финансирования при проведении исследования.

ADDITIONAL INFORMATION

Author contribution. Thereby, all authors made a substantial contribution to the conception of the study, acquisition, analysis, interpretation of data for the work, drafting and revising the article, final approval of the version to be published and agree to be accountable for all aspects of the study.

Competing interests. The authors declare that they have no competing interests.

Funding source. This study was not supported by any external sources of funding.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гончарова О.Н., Стус Е.А. Обработка и анализ эмпирических данных социологического исследования. Научный вестник Крыма. 2018; 4(15): 1–9.
2. Жусупбекова М.К. Права потребителей на получение необходимой и достоверной информации. Вестник Института законодательства и правовой информации Республики Казахстан. 2019; 1(55): 128–33.
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» Доступно: <https://www.google.com> (дата обращения 12.03.2023).
4. Липка Д.В. Проблемы защиты прав потребителей при дистанционной покупке. Закон и власть. 2022; 2: 38–42. (in Russian).
5. Ненахов И.Г. Аспекты защиты прав потребителей и минимизация правовых рисков при приобретении товаров и услуг в сети «Интернет». Правопорядок: история, теория, практика. 202; 4: 37–42.
6. Орел В.И., Ким А.В., Серeda В.М. и др. Организация медико-социальной работы среди детского населения. Педиатр. 2018; 9(1): 54–60. DOI: 10.17816/PED9154-60.
7. Орел В.И., ред. Служба охраны здоровья матери и ребенка Санкт-Петербурга в 2021 году. Учебно-методическое пособие. СПб.; 2021.
8. Плахова Е. С. Защита прав потребителей в России: административно-правовой аспект. Наука. Общество. Государство. 2020; 3(31): 169–79.
9. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации». Доступно по ссылке: <https://www.garant.ru> (дата обращения 12.03.2023).
10. Пузырев В.Г., Васильева И.В., Капырина Ю.Н. и др. Правовое регулирование в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Medicus. 2020; 3(33): 24–8.
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) “O zashchite prav potrebitel’ey” [Law of the Russian Federation of February 7, 1992 N 2300-1 (as amended on December 5, 2022) “On the Protection of Consumer Rights”]. Available at: <https://www.google.com> (accessed: 12.03.2023). (in Russian).
4. Lipka D.V. Problemy zashhity prav potrebitel’ey pri distancionnoj pokupke. [Problems of consumer protection in remote purchase]. Zakon i vlast’. 2022; 2: 38–42. (in Russian).
5. Nenahov I.G. Aspekty zashhity prav potrebitel’ey i minimizaciya pravovykh riskov pri priobretenii tovarov i uslug v seti «Internet». [Aspects of consumer rights protection and minimization of legal risks when purchasing goods and services on the Internet]. Pravoporjadok: istorija, teoriya, praktika. 2020; 4: 37–42. (in Russian).
6. Orel V.I., Kim A.V., Sereda V.M. i dr. Organizatsiya mediko-sotsial’noy raboty sredi detskogo naseleniya. [Organization of medical and social work among the children’s population]. Pediatrician. 2018; 9(1): 54–60. DOI: 10.17816/PED9154-60. (in Russian).
7. Orel V.I., red. Sluzhba ohrany zdorov’ya materi i rebenka Sankt-Peterburga v 2021 godu. [Maternal and child health service of St. Petersburg in 2021]. Uchebno-metodicheskoe posobie. Saint-Petersburg; 2021. (in Russian).
8. Plahova E.S. Zashchita prav potrebitel’ey v Rossii: administrativno-pravovoy aspekt. [Consumer protection in Russia: administrative and legal aspect]. Nauka. Obshchestvo. Gosudarstvo. 2020; 3(31): 169–79 (in Russian).
9. Postanovlenie Pravitel’stva RF ot 31 dekabrya 2020 g. N2463 “Ob utverzhenii Pravil prodazhi tovarov po dogovoru roznichnoy kupli-prodazhi, perechnya tovarov dlitel’nogo pol’zovaniya, na kotorye ne rasprostranyayetsya trebovanie potrebitelya o bezvozmezdnom predostavlenii emu tovara, obladayushchego etimi zhe osnovnymi potrebitel’skimi svoystvami, na period remonta ili zameny takogo tovara, i perechnya neproduvol’stvennykh tovarov nadlezhashchego kachestva, ne podlezhashchikh obmenu, a takzhe o vnesenii izmeneniy v nekotorye akty Pravitel’stva Rossiyskoy Federatsii”. [Decree of the Government of the Russian Federation of December 31, 2020 N 2463 “On approval of the Rules for the sale of goods under a retail sale and purchase agreement, a list of durable goods that are not subject to the consumer’s requirement to provide him with free goods with the same basic consumer properties for a period repair or replacement of such goods, and the list of non-food products of good quality that are not subject to exchange, as well as on amendments to certain acts of the Government of the Russian Federation”]. Available at: <https://www.garant.ru> (accessed: 03.12.2023). (in Russian).
10. Puzyrev V.G., Vasil’eva I.V., Kapryrina Yu.N. i dr. Pravovoe regulirovanie v sfere sanitarno-epidemiologicheskogo blagopoluchiya naseleniya. [Legal regulation in the field of sanitary and epidemiological welfare of the population]. Medicus. 2020; 3(33): 24–8. (in Russian).

REFERENCES

1. Goncharova O.N., Stus E.A. Obrabotka i analiz jempiricheskikh dannyh sociologicheskogo issledovanij. [Processing and analysis of empirical data of sociological research]. Nauchnyj vestnik Kryma. 2018; 4(15): 1–9. (in Russian).
2. Zhusupbekova M.K. Prava potrebitel’ey na poluchenie neobhodimoy i dostovernoj informacii. [The rights of consumers to obtain the necessary and reliable information]. Vestnik Instituta zakonodatel’stva i pravovoj informacii Respubliki Kazahstan. 2019; 1(55): 128–33. (in Russian).
3. Puzyrev V.G., Vasil’eva I.V., Kapryrina Yu.N. i dr. Pravovoe regulirovanie v sfere sanitarno-epidemiologicheskogo blagopoluchiya naseleniya. [Legal regulation in the field of sanitary and epidemiological welfare of the population]. Medicus. 2020; 3(33): 24–8. (in Russian).