

ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫЕ НАУКИ

УДК 347

**ФОРМЫ И ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОДАВЦОВ ПО ДОГОВОРУ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-
ПРОДАЖИ ТОВАРОВ**

Воробьева О. А., Прокофьева А. В.

Тольяттинский государственный университет

В статье рассматриваются проблемы гражданско-правовой защиты прав потребителей и продавцов по договору розничной купли-продажи товаров. Авторами оценивается состояние правовой урегулированности отдельных досудебной и судебной защиты прав сторон по договору розничной купли-продажи товаров, рассматривается судебная практика, а также предлагаются пути решения выявленных проблем. Выявлены проблемы, существующие в сфере досудебной и судебной защиты продавцов и покупателей. Так, по нашему мнению, на законодательном уровне необходимо закрепить обязательный претензионный порядок урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи. Такое обязывание заинтересованной стороны позволит ей максимально использовать все средства защиты, в том числе взыскать с продавца штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Введение обязательного претензионного порядка также решит проблему судей в вопросе определения момента начала начисления неустойки за неисполнение требования покупателя. Кроме того, необходимо провести мероприятия, направленные на популяризацию процедуры медиации, как одного из способов урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров. Не стоит забывать и о разрешении споров между продавцом и покупателем в области «электронной торговли», которая нуждается в создании единой платформы по урегулированию споров. Также стоит решить вопрос, касающийся бремени несения расходов за проведение товароведческой экспертизы по инициативе суда. И не менее острой проблемой является проблема «потребительского экстремизма», которая также требует своевременного реагирования со стороны государства.

Ключевые слова: купля-продажа, потребитель, продавец, потребительский экстремизм, претензионный порядок, медиация, электронная торговля.

В сфере досудебной и судебной защиты прав потребителей и продавцов существуют определенные проблемы, непосредственно связанные с недостаточностью правового регулирования данной области. Так, в статье мы рассмотрим вопрос о введении обязательного претензионного порядка урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров; тему, касающуюся оживления такой процедуры урегулирования потребительских споров, как медиация; изучим процесс разрешения споров в области электронной торговли; раскроем проблемы судебной защиты сторон по договору розничной купли-продажи товаров, а точнее разберем вопрос о распределении бремени несения расходов за проведение товароведческой экспертизы, которая была проведена по инициативе суда, а также таком явлении, как «потребительский экстремизм».

Нарушенные права потребителя могут быть восстановлены им без обращения его в судебные инстанции. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает возможность досудебного урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров. При этом под досудебным порядком обычно понимают предъявление требования потребителя непосредственно продавцу с целью восстановления его нарушенных прав.

Одной из форм защиты прав потребителей в досудебном порядке является предъявление претензии продавцу. Стоит отметить, что соблюдение претензионного порядка в области защиты прав потребителей по спорам, вытекающим из договора розничной купли-продажи товаров, не является обязательным. Это отмечено в

Постановлении Пленума ВС РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства». В п.33 данного Постановления говорится: «Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) не предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования споров... Не является обязательным досудебным порядком урегулирования спора направление потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены, об устранении недостатков товара, о замене товара ненадлежащего качества в адрес продавца, изготовителя либо уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя» [11]. Таким образом, покупатель самостоятельно решает использовать ли данную форму защиты или же перейти непосредственно к судебному порядку урегулирования спора.

Законодателем не утверждены требования к содержанию претензии, но, проанализировав примеры предъявляемых претензий, можно сказать, что она должна включать в себя имя продавца, которому адресована претензия, данные заявителя, суть самой претензии (информация о приобретенном товаре, а также объем нарушенных прав потребителя). К претензии прикладываются относящиеся к ее существу документы.

По нашему мнению, отсутствие обязательного применения потребителем претензионного порядка урегулирования спора, вытекающего из договора розничной купли-продажи товаров, в настоящий момент является проблемой в области защиты его нарушенного права. Такое же мнение имеет на этот счет и Савинкова А.С., которая говорит о том, что «при отсутствии досудебного (претензионного) порядка у судов возникают сложности в определении момента, с которого начинает течь срок для расчета неустойки, что влияет и на сумму штрафа» [14, с. 322]. Также данную проблему отмечает и Гаманова Е.В., высказывая мнение о том, что путем неиспользования претензионного порядка урегулирования спора потребитель лишает себя права на взыскания с продавца штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя [4, с. 20].

Такое право установлено п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей», где сказано, что «при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя» [7]. Добровольный порядок удовлетворения требования потребителя возможен только при предъявлении претензии с его стороны.

Поэтому в целях облегчения работы судов в вопросе определения момента начала начисления неустойки, а также для полноценного использования всех способов восстановления нарушенных прав потребителя, представляется целесообразным внести поправки в законодательство в виде закрепления обязательного претензионного порядка для споров, вытекающих из договоров розничной купли-продажи товаров. Несмотря на разъяснение Пленума Верховного суда РФ о необязательном использовании претензионного порядка урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров, его возврат в качестве обязательной

процедуры, по нашему мнению, является обоснованным, с чем также солидарны представители научного сообщества.

Другой формой досудебного урегулирования спора является процедура медиации. Данная процедура закреплена на законодательном уровне в Федеральном законе №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», где под процедурой медиации понимается «способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения» [15]. Для того чтобы спор между сторонами был урегулирован именно таким способом, им необходимо заключить соглашение о проведении данной процедуры.

Исходя из содержания Федерального закона №193-ФЗ, медиаторы призваны для: проведения между спорящими сторонами переговоров; предоставления им нужного объема информации, необходимого для урегулирования споров между ними; оказания содействия в составлении соглашения; проведения медиативной процедуры.

На данный момент процедура медиации является не широко востребованной. Кажется бы, данная процедура является прекрасным способом для урегулирования спора в досудебном порядке, где стороны приходят к общему решению проблемы, но она кроет в себе некоторые недостатки, из-за которых популярность ее применения значительно падает.

Первостепенной причиной является недостаточное информирование населения о существовании такого способа урегулирования споров, а также о ее сущности. Как отмечает Бондарь К.А., «Федеральный закон № 193-ФЗ изложен сложным языком, что препятствует уяснению сути данной процедуры простым обывателем, а порой даже достаточно квалифицированным юристом. Кроме того, в Законе № 193-ФЗ не предусмотрено правовых механизмов исполнения принятых согласованных решений в процессе медиации» [2, с. 70]. Кроме этого, стоит отметить некое недоверие население и страх, сеющийся из-за наличия неквалифицированных специалистов, а также недобросовестности действий органов власти.

Также причиной непопулярности применения процедуры медиации является очень маленький объем предложений по оказанию данной услуги. Если изучить рынок, можно заметить, что лиц, готовых провести процедуру медиации, практически нет. Кроме того, процедура практически всегда носит платный характер, а цена чаще всего является достаточно высокой для обычного гражданина, что побуждает его отказаться от такого способа урегулирования спора. Кужиль А.С. в своей работе приводит статистику использования процедуры медиации и замечает значительное сокращение ее популярности. Так, он говорит, что институт медиации был применен «в 2018– в 1187 спорах, в 2019– в 1047 спорах, в 2020 – в 769 спорах, в 2021 – в 724 спорах» [9, с. 252].

Таким образом, ставится проблема сокращения использования процедуры медиации для решения урегулирования споров. Так как институт медиации также может быть использован и при разрешении споров в сфере защиты прав потребителей, вытекающих из договора розничной купли-продажи, необходимо предпринять меры, направленные на популяризацию использования данной формы урегулирования споров. Для реализации данной цели, по нашему мнению, необходимо провести мероприятия, задачами которых станет распространение информации среди граждан о существовании такой процедуры, как медиация, и о ее достоинствах в вопросе регу-

лирования потребительских споров. Но, кроме этого, так как одной из причин неиспользования данной процедуры является ее платный характер и высокие цены за услугу, стоит задуматься о поправках в законодательство, по которым оплата услуг медиатора при регулировании потребительских споров будет возложена на продавца.

Наблюдая за стремительным развитием экономических отношений в электронном пространстве, мы замечаем, что регулирование споров в области дистанционной торговли характеризуется недостаточностью определенных механизмов. С ростом популярности дистанционного способа приобретения товаров возрастает и количество споров между продавцами и потребителями, касаясь качества приобретенных товаров.

Как отмечает Дьяконова М.О., «электронная торговля предполагает и электронный порядок урегулирования претензий и разногласий ее участников, что оказывается возможным при создании онлайн-платформы, в работе которой потребитель получает возможность заявить требования к изготовителю, продавцу, импортеру, владельцу агрегатора, которые могут находиться в разных юрисдикциях» [6, с. 45]. На данный момент в России не существует единой онлайн-платформы, которая бы осуществляла деятельность по урегулированию потребительских споров.

Нельзя сказать, что споры между потребителями и продавцами в интернет-пространстве никак не разрешаются, так как данная процедура осуществляется посредством отдельной платформы, через которую совершалась покупка, а именно «личного кабинета». Но стоит отметить, что многие споры на таких платформах пытаются решить путем привлечения искусственного интеллекта, что, по мнению Габова А.В., «не подразумевает дебатов сторон, высказывания какой-либо позиции при электронном присутствии (в чате, иной программе) другой стороны и посредника» [3, с. 221]. Таким образом, исключается личное, прямое взаимодействие потребителя и продавца, что, соответственно, сказывается на качестве процедуры разрешения споров.

В научном сообществе бытует мнение, что создание единой платформы для урегулирования потребительских споров в интернет-пространстве поспособствовало бы сокращению издержек на судебную защиту граждан. Мельник В.Д. также поддерживает идею создания единой интернет-платформы, которая позволила бы напрямую взаимодействовать с потребителем, исключая использование искусственного интеллекта, а также предоставила возможность привлекать различного рода специалистов и медиаторов для достижения соглашения между спорящими сторонами [10, с. 60]. Причем, по нашему мнению, привлечение третьих лиц и оказание ими услуг должно осуществляться на безвозмездной основе. Роль обеспечителя оплаты услуг привлекаемых лиц должна быть возложена на государство. Это позволит исключить одну из причин игнорирования института медиации в качестве процедуры разрешения споров.

В случае отсутствия достижения соглашения между спорящими сторонами в лице покупателя и продавца в досудебном порядке, одна из сторон имеет возможность восстановить свои нарушенные права обращением в суд и подачи искового заявления. Данное право возникает у заинтересованного лица в порядке ст.3 ГПК РФ.

При подаче искового заявления в суд заинтересованное лицо должно руководствоваться правилами, установленными в статье 131 ГПК РФ, определяющей со-

держание данного документа. Так, исковое заявление в первую очередь должно содержать наименование суда, в которое оно подается, сведения об истце и ответчике, сведения об объеме нарушенных прав и требования, заявляемые заинтересованным лицом, а также совокупность доказательств, подтверждающих нарушение прав лица. Кроме того, исковое заявление должно содержать сумму иска, а также документы, которые могут подтвердить соблюдение претензионного порядка урегулирования спора. Но в случае со спорами, вытекающими из договора розничной купли-продажи товаров, претензионный порядок не является обязательным.

В области судебной защиты сторон по договору розничной купли-продажи товаров нами была найдена проблема, возникающая в процессе судебного разбирательства, и касается она распределения бремени несения расходов за проведение товароведческой экспертизы, которая была проведена по инициативе суда. По общему правилу, согласно п.2 ст.96 ГПК РФ «в случае, если вызов свидетелей, назначение экспертов, привлечение специалистов и другие действия, подлежащие оплате, осуществляются по инициативе суда, соответствующие расходы возмещаются за счет средств федерального бюджета» [5]. Таким образом, Истец или Ответчик не должны возмещать услуги эксперта из своего бюджета.

Но на практике случается так, что суд не использует данную норму, возлагая обязанность по возмещению расходов эксперта на одну или обе спорящие стороны. Так, частой проблемой в процессе доказывания является момент, связанный с оплатой услуг эксперта при проведении судебной экспертизы по инициативе заинтересованной в этом стороны. Услуги экспертной организации на рынке стоят немало, а сумма по г. Тольятти в зависимости от объекта экспертизы может достигать до двадцати тысяч рублей, что является непосильной ношей для некоторых граждан. Таким образом, они теряют один из способов доказать свою правоту только лишь из-за финансовых трудностей. На наш взгляд, судья в таком случае должен пойти на уступки гражданину и воспользоваться возможностью провести судебную экспертизу по своей инициативе, тем самым возложив расходы по оплате услуг эксперта на государство, или же освободить гражданина от оплаты услуг эксперта в порядке п.3 ст.96 ГПК РФ.

Но в большинстве случаев судья не проявляет такой инициативы, что в последующем сказывается на итоговом решении. Так, Решением мирового судьи судебного участка №114 Центрального судебного района г. Тольятти по гражданскому делу №2-494/2023 Истцу было отказано в иске, а содержание Решения содержало следующее: «В материалах дела не содержатся сведения о назначении по делу судебной товароведческой экспертизы, также следует отметить, что данное ходатайство истцом не заявлялось. Кроме того, Истец в своих показаниях подтвердила, что со стороны продавца ей было предложено провести экспертизу на наличие недостатка в товаре, однако Истец отказалась» [13]. Стоит отметить, что Ответчик в лице продавца предлагал провести Истцу экспертизу, но за его счет, что было непосильно для Истца. Суд не учел данные обстоятельства и не назначил проведение экспертизы по своей инициативе.

Таким образом, в таких ситуациях судам следует более грамотно решать вопрос, связанный с несением бремени расходов по оплате услуг эксперта. Коцарь Е.И. говорит, что «необходимо «оживить» норму, предусмотренную ч.2 ст. 96 ГПК РФ, особенно в спорах о защите прав потребителей, так как на сегодняшний день она

абсолютно непопулярна у судов при разрешении дел, даже с учетом того, что вопрос о ее применении в целом встает не так часто» [8, с. 94].

На сегодняшний момент в сфере защиты прав сторон, вытекающих из договора розничной купли-продажи, существует проблема «потребительского экстремизма». Данное понятие не имеет официального юридического закрепления, но, тем не менее, достаточно распространено в практической деятельности. Понятие потребительского экстремизма приравнивают к такому явлению, как злоупотребление правом, запрет на которое устанавливается ст. 10 ГК РФ. Данная статья предусматривает ответственность лица за злоупотребление правом в виде частичного или полного отказа в судебной защите его прав и законных интересов, а также иные меры, к примеру, возмещение убытков потерпевшему лицу.

На наш взгляд, причина потребительского экстремизма, а именно злоупотребления своим правом, кроется в том, что потребитель, как более слабая экономическая сторона, наделяется большим количеством прав, по сравнению с продавцом, и перестает чувствовать границы их применения, ссылаясь на то, что «клиент всегда прав». Ахмедова З.А. и Тажудинова К.А. отмечают, что «покупатели злоупотребляют своим правом на обмен товара надлежащего качества, меняют его неоднократно и тем самым постоянно обновляют свой гардероб или обстановку» [1, с. 56]. Также не исключена и намеренная порча товара покупателем с целью его возврата под предлогом ненадлежащего качества, если, к примеру, 14-дневный срок на стандартный возврат товара истек. Продавцы чаще всего идут на поводу у таких «нарушителей» и либо совершают обмен товара, либо возвращают денежные средства, апеллируя тем, что такая позиция с их стороны будет наиболее выгодной, чем, если им придется совершать расходы на проведение соответствующей экспертизы и втягивать себя в судебные тяжбы. Кроме того, менее стеснительные потребители могут предъявлять различного рода угрозы продавцу, к примеру, оставление негативного отзыва об их работе и качестве товаров, что ставит продавца в невыгодное положение, так как такие действия со стороны покупателя могут повлиять на репутацию бизнеса.

Как показывает судебная практика, случаев злоупотребления своим правом со стороны потребителя немало. Целью «потребительских экстремистов» в большинстве случаев является получить определенного рода выгоду от продавца, нажать на нем. Так, из содержания Решения Автозаводского районного суда г. Тольятти от 13 мая 2019 г. по делу № 2-2-1957/2019 мы видим, что Истец, в лице Базалея И.С. обратился в суд с иском к Ответчику, в лице ООО «ЭЛЛАДА ИНТЕРТЕЙД», с требованием возврата денежных средств за купленный автомобиль в размере 739900 руб., разницы между ценой автомобиля по договору и стоимостью нового автомобиля соответствующего аналогичному в размере 324000 руб., неустойки за несвоевременное удовлетворения требования в размере 617062 руб., в счёт компенсации морального вреда 50000 руб., а также расходов по оплате почтового отправления 167 руб. 94 коп. [12].

Судом в ходе разбирательства были установлены следующие обстоятельства: Истец уже ранее обращался в суд с требованием на возврат денежных средств за автомобиль, но после изменил свои исковые требования на устранение недостатков. По данному иску судом было принято решение обязать ООО «ЭЛЛАДА ИНТЕРТЕЙД» устранить недостатки в автомобиле. В новом судебном заседании

Истец утверждал, что обратился за устранением недостатков в дилерский центр ООО «Имола», устно сообщив при этом, что это должно быть устранение по решению суда. Дилерским центром в оказании данной услуги Истцу было отказано. Как выяснилось, ООО «Имола» не являлось участником прошлого судебного процесса, никаких сведений о принятом решении на момент обращения не имело, а значит, ее отказ в безвозмездном устранении недостатков по решению суда был обоснованным. Причем ООО «Имола» отметило, что Истец обратился к ним в тот момент, когда решение суда еще не вступило в законную силу.

В новом судебном заседании Истец в качестве правовых оснований для удовлетворения заявленных требований указывал на нарушение максимальных сроков устранения недостатков. Хотя, как оказалось, напрямую к Ответчику Истец ни разу не обратился. Выдержка из судебного решения Автозаводского районного суда содержит следующее: «Истец недобросовестно пользуется своими правами и явно злоупотребляет ими, так как восстановить якобы нарушенное право Истца возможно гораздо менее затратными (с точки зрения времени и средств) способами, чем обращение в Суд с требованием о возврате уплаченной за товар суммы: устранением обнаруженных недостатков. Истец же после 5-ти лет эксплуатации Автомобиля, после окончания срока действия гарантии, требует возврата уплаченной за товар денежной суммы. Действия Истца подпадают под все признаки потребительского экстремизма». Таким образом, судом было принято решение о полном отказе в удовлетворении требований Истца со ссылкой на злоупотребление своими правами.

На наш взгляд, чтобы сократить случаи «потребительского экстремизма» и убедить продавцов от лишних судебных разбирательств, необходимо предусмотреть более эффективные меры ответственности за злоупотребление своим правом. Ведь не исключены также случаи судебных ошибок, когда судья игнорирует открытые проявления «потребительского экстремизма» и выносит решение в пользу покупателя, что впоследствии может негативно сказаться как на финансовом положении продавца, так и, возможно, на его репутации. Одним из вариантов дополнительной меры ответственности за злоупотребление своим правом может являться штраф, ведь как показывает практика, лишние денежные затраты чаще всего останавливают людей от совершения действий с негативными последствиями.

Таким образом, нами были выявлены проблемы, существующие в сфере досудебной и судебной защиты продавцов и покупателей. Так, по нашему мнению, на законодательном уровне необходимо закрепить обязательный претензионный порядок урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи. Такое обязывание заинтересованной стороны позволит ей максимально использовать все средства защиты, в том числе взыскать с продавца штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Введение обязательного претензионного порядка также решит проблему судей в вопросе определения момента начала начисления неустойки за неисполнение требования покупателя. Кроме того, необходимо провести мероприятия, направленные на популяризацию процедуры медиации, как одного из способов урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров. Не стоит забывать и о разрешении споров между продавцом и покупателем в области «электронной торговли», которая нуждается в создании единой платформы по урегулированию споров. Также стоит решить вопрос, касающийся бремени несения расходов за прове-

дение товароведческой экспертизы по инициативе суда. И не менее острой проблемой является проблема «потребительского экстремизма», которая также требует своевременного реагирования со стороны государства.

Список литературы:

1. Ахмедова З.А., Тажудинова К.А. Потребительский экстремизм в современной России // Вестник Дагестанского государственного университета. 2021. №3. С. 55-60. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebitelskiy-ekstremizm-v-sovremennoy-rossii/viewer> (дата обращения: 15.02.2024).
2. Бондарь К.А. Проблемы развития и реализации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника (процедуры медиации) // Образование и право. 2023. №6. С. 68-72. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problems-razvitiya-i-realizatsii-alternativnoy-protsedury-uregulirovaniya-sporov-s-uchastiem-posrednika-protsedury-mediatsii> (дата обращения: 15.02.2024).
3. Габов А.В. Онлайн-урегулирование споров участников цифровых платформ (экосистем) // Вестник гражданского процесса. 2022. №1. С. 208-235. // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).
4. Гаманова Е.В. Способы защиты прав потребителя в договоре розничной купли-продажи // Синергия наук. 2019. №41. С. 16-22. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).
5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).
6. Дьяконова М.О. Альтернативные способы разрешения споров с участием потребителей // Вестник гражданского процесса. 2020. №6. С. 42-65. // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).
7. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).
8. Коцарь Е.И. Роль экспертизы в делах о защите прав потребителей. Проблемы реализации механизма доказывания // NOVAUM.RU. 2020. №25. С. 92-95. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).
9. Кужиль А.С. Развитие института медиации в гражданском процессе // Актуальные проблемы науки и образования в условиях современных вызовов. 2023. С. 250-256. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).
10. Мельник В.Д. О создании онлайн-сервиса урегулирования потребительских споров в Российской Федерации // Арбитражный и гражданский процесс. 2022. №7. С. 58-61. // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).
11. Постановление Пленума Верховного Суда РФ №18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» от 22.06.2021 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 14.04.2024).
12. Решение Автозаводского районного суда г. Тольятти от 13 мая 2019 г. по делу № 2-2-1957/2019. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).
13. Решение мирового судьи судебного участка №114 Центрального судебного района г. Тольятти от 17.05.2023 г. по гражданскому делу №2-494/2023. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).
14. Савинкова А.С. К вопросу о самозащите прав потребителей // Наукосфера. 2022. №10. С. 320-324. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).
15. Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" от 27.07.2010 № 193-ФЗ // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

Vorobyova O. A., Prokofieva A. V. Forms and problems of civil protection of the rights of consumers and sellers under the contract of retail sale of goods // Scientific notes of V. I. Vernadsky Crimean Federal University. Juridical science. – 2024. – Т. 10 (76). № 4. – С. 242–250.

The article considers the problems of civil legal protection of the rights of consumers and sellers under the contract of retail sale of goods. The authors assess the state of legal regulation of certain pre-trial and judicial protection of the rights of the parties under the contract of retail sale of goods, consider judicial practice, and also suggest ways of solving the identified problems. Identified problems existing in the field of pre-trial and judicial protection of sellers and buyers. Thus, in our opinion, at the legislative level it is necessary to establish a mandatory claim procedure for the settlement of disputes arising from the contract of retail sale. Such an obligation of the interested party will allow it to make maximum use of all means of protection, including to recover from the seller a fine in the amount of fifty percent of the amount awarded by the court in favor of the consumer. The introduction of a compulsory claim procedure will also solve the problem of judges in deter-

mining when to start charging penalties for non-fulfillment of the buyer's claim. In addition, it is necessary to take measures aimed at popularization of mediation procedure as one of the ways to settle disputes arising from the contract of retail sale of goods. We should not forget about the resolution of disputes between the seller and the buyer in the field of "e-commerce", which needs a unified platform for dispute resolution. It is also worth addressing the issue of the burden of bearing the costs of conducting commodity analysis. In addition, it is necessary to carry out activities aimed at popularizing mediation procedures as one of the ways to settle disputes arising from the contract of retail sale of goods. We should not forget about the resolution of disputes between the seller and the buyer in the field of "e-commerce", which needs a unified platform for dispute resolution. It is also worth resolving the issue of the burden of bearing the costs of conducting a commodity expert examination at the initiative of the court. And no less acute is the problem of "consumer extremism", which also requires a timely response from the state.

Keywords: purchase and sale, consumer, seller, consumer extremism, claim procedure, mediation, electronic commerce.

Spisok literary:

1. Akhmedova Z.A., Tajudinova K.A. Consumer extremism in modern Russia // Bulletin of Dagestan State University. 2021. №3. C.55-60. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebitelskiy-ekstremizm-v-sovremennoy-rossii/viewer> (date of reference: 14.04.2024).
2. Bondar K.A. Problems of development and realization of alternative procedure of dispute settlement with the participation of an intermediary (mediation procedure) // Education and Law. 2023. №6. C. 68-72. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-razvitiya-i-realizatsii-alternativnoy-protsedury-uregulirovaniya-sporov-s-uchastiem-posrednika-protsedury-mediatsii> (date of reference: 14.04.2024).
3. Gabov A.V. Online settlement of disputes of participants of digital platforms (ecosystems) // Vestnik Civil Process. 2022. №1. C. 208-235. // ConsultantPlus: reference legal system [Official site]. URL: <http://www.consultant.ru/> (date of reference: 14.04.2024).
4. Gamanova E.V. Ways of protection of the consumer's rights in the contract of retail sale // Synergy of sciences. 2019. №41. C. 16-22. URL: <https://elibrary.ru> (date of reference: 14.04.2024).
5. The Civil Procedural Code of the Russian Federation from 14.11.2002 № 138-FZ (ed. from 25.12.2023) // ConsultantPlus: reference legal system [Official site]. URL: <http://www.consultant.ru/> (date of address: 14.04.2024).
6. Dyakonova M.O. Alternative ways of resolving disputes involving consumers // Vestnik of civil procedure. 2020. №6. C. 42-65. // ConsultantPlus: reference legal system [Official site]. URL: <http://www.consultant.ru/> (date of reference: 14.04.2024).
7. The Law of the Russian Federation from 07.02.1992 № 2300-1 (ed. from 04.08.2023) "About protection of the rights of consumers" // ConsultantPlus: a reference-legal system [Official site]. URL: <http://www.consultant.ru/> (date of address: 14.04.2024).
8. Kotsar E.I. Role of expertise in cases of consumer rights protection. Problems of realization of the mechanism of proving // NOVAUM.RU. 2020. №25. C. 92-95. URL: <https://elibrary.ru>
9. Kuzhil A.S. Development of the institute of mediation in the civil process // Actual problems of science and education in the conditions of modern challenges. 2023. C. 250-256. URL: <https://elibrary.ru>.
10. Melnik V.D. On the creation of an online service for the settlement of consumer disputes in the Russian Federation // Arbitration and Civil Procedure. 2022. №7. C. 58-61. // ConsultantPlus: reference legal system [Official site]. URL: <http://www.consultant.ru/> (date of reference: 14.04.2024).
11. Resolution of the Plenum of the Supreme Court of the Russian Federation № 18 "On some issues of pre-trial settlement of disputes considered in the order of civil and arbitration proceedings" from 22.06.2021 // ConsultantPlus: reference legal system [Official site]. URL: <http://www.consultant.ru/>.
12. Decisions of the Avtozavodsky district court of Togliatti from May 13, 2019 in case No. 2-2-1957/2019. URL: <https://sudact.ru> (accessed on 14.04.2024).
13. Decision of the justice of the peace of the court of judicial district № 114 of the Central judicial district of Togliatti from 17.05.2023 on civil case № 2-494/2023. URL: <https://sudact.ru>.
14. Savinkova A.S. To the question of self-protection of consumer rights // Naukosphere. 2022. №10. C. 320-324. URL: <https://elibrary.ru> (date of reference: 14.04.2024).
15. The federal law "About an alternative procedure of settlement of disputes with participation of the mediator (procedure of mediation)" from 27.07.2010 № 193-FZ // ConsultantPlus: reference legal system [Official site]. URL: <http://www.consultant.ru/> (date of address: 14.04.2024).