

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО

На заседании Совета факультета
экономики, правового и психологического
образования

Протокол заседания Совета факультета
№1 «9» сентября 2021г.

Декан факультета экономики, правового и
психологического образования

 /О.Е. Баланчук



РАССМОТРЕНО

на заседании кафедры юриспруденции
Протокол заседания кафедры
№1 «9» сентября_2021г.

Зав. кафедрой юриспруденции

 /Н.И. Петренко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине

Гражданско-правовая защита прав потребителей
(наименование)

образовательная
программа

40.03.01 Юриспруденция. Гражданское и
предпринимательское право

форма обучения

очная

Йошкар-Ола, 2021

Содержание

1. Пояснительная записка.....	3
2. Структура и содержания дисциплины	10
3. Оценочные средства и методические рекомендации по проведению промежуточной аттестации	21
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	32
5. Материально-техническое обеспечение дисциплины	34
6. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.....	35

1. Пояснительная записка

Цель изучения дисциплины: дать студентам правовые знания, необходимые им в потребительских отношениях, защите прав потребителей, обеспечить методикой поиска и анализа правовых актов и научить правильному их применению в конкретных жизненных ситуациях.

Место дисциплины в учебном плане:

Предлагаемый курс относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы 40.03.01 Юриспруденция. Гражданское и предпринимательское право.

Дисциплина «Гражданско-правовая защита прав потребителей» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Завершает/продолжает формирование общепрофессиональной компетенции:

способностью соблюдать законодательство Российской Федерации, в том числе Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы и федеральные законы, а также общепризнанные принципы, нормы международного права и международные договоры Российской Федерации (ОПК-1) – 9 этап;

способностью работать на благо общества и государства (ОПК-2) – 7 этап;

завершает формирование профессиональной компетенции:

способностью обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права (ПК-3) – 5 этап.

способностью применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной деятельности (ПК-5) – 7 этап;

способностью выявлять, пресекать, раскрывать и расследовать преступления и иные правонарушения (ПК-10) – 4 этап;

способностью осуществлять предупреждение правонарушений, выявлять и устранять причины и условия, способствующие их совершению (ПК-11) – 2 этап.

Этапы формирования компетенций (заочная форма обучения)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Учебная дисциплина	Семестр	Этап
ОПК-1	способностью соблюдать законодательство Российской Федерации, в том числе Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы и федеральные законы, а также общепризнанные принципы, нормы международного права и международные договоры	Теория государства и права	2	1
		Конституционное право	3	2
		Гражданское право	4	3
		Уголовное право		
		Трудовое право	5	4
		Административное право	6	5
		Предпринимательское право		
		Семейное право		
		Налоговое право	7	6
		Международное право		
		Право социального обеспечения	8	7
Законодательная техника				

	Российской Федерации	Интеллектуальная собственность	9	8
		Международное частное право		
		Жилищное право		
		Правовое обеспечение борьбы с коррупцией	10	9
		Нотариат		
		Наследственное право		
		Договорное право		
		Сделки: проблемы правоприменения	10	9
		Антимонопольное законодательство		
		Защита прав потребителей		
		Государственная итоговая аттестация		
ОПК-2	способностью работать на благо общества и государства	История государства и права России	1	1
		Римское право		
		Введение в профессию	2	2
		История государства и права зарубежных стран		
		Теория государства и права		
		Правоохранительные органы Российской Федерации	3	3
		Конституционное право		
		Уголовное право	4	4
		Административное право		
		Земельное право	6	5
		Экологическое право		
		Криминалистика	8	6
		Земельные споры	10	7
		Антимонопольное законодательство		
		Защита прав потребителей		
Государственная итоговая аттестация				
ПК-3	способностью обеспечивать соблюдение	Правоохранительные органы Российской Федерации	2	1

	законодательства Российской Федерации субъектами права	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	6	2
		Интеллектуальная собственность	8	3
		Прокурорский надзор в гражданском процессе		
		Жилищное право	9	4
		Нотариат		
		Наследственное право	10	5
		Земельные споры		
		Исполнительное производство		
		Договорное право		
		Сделки: проблемы правоприменения		
		Антимонопольное законодательство		
		Защита прав потребителей		
		Преддипломная практика	Государственная итоговая аттестация	
		Государственная итоговая аттестация		
ПК-5	способностью применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной деятельности	Конституционное право	3	1
		Гражданский процесс	5	2
		Трудовое право		
		Уголовный процесс	6	3
		Административное право		
		Экологическое право		
		Земельное право		
		Финансовое право		
		Налоговое право	Предпринимательское право	
		Предпринимательское право		
		Семейное право		
		Арбитражный процесс	7	4
		Право социального обеспечения		
		Интеллектуальная собственность	8	5
Международное частное право				
Криминалистика				

		Составление гражданско-процессуальных документов		
		Подготовка гражданских дел к судебному разбирательству		
		Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		
		Адвокатура	9	6
		Нотариат		
		Наследственное право		
		Исполнительное производство	10	7
		Доказывания и доказательства в гражданском судопроизводстве		
		Экспертиза в гражданском судопроизводстве		
		Антимонопольное законодательство		
		Защита прав потребителей		
		Преддипломная практика		
		Государственная итоговая аттестация		
ПК-10	способностью выявлять, пресекать, раскрывать и расследовать преступления и иные правонарушения	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	6	1
		Прокурорский надзор в гражданском процессе	8	2
		Правовое обеспечение борьбы с коррупцией	9	3
		Земельные споры	10	4
		Антимонопольное законодательство		
		Защита прав		

		потребителей		
		Преддипломная практика		
		Государственная итоговая аттестация		
ПК-11	способностью осуществлять предупреждение правонарушений, выявлять и устранять причины и условия, способствующие их совершению	Прокурорский надзор в гражданском процессе	8	1
		Антимонопольное законодательство	10	2
		Защита прав потребителей		
		Преддипломная практика		
		Государственная итоговая аттестация		

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ОПК-1	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу законодательства о защите прав потребителей; - основные права потребителя, закрепленные в законе; - обязанности и ответственность продавца, исполнителя, изготовителя товаров (работ, услуг); - формы и способы защита нарушенных прав потребителя. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать законодательство о защите прав потребителей, анализировать и применять на практике нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками самостоятельного анализа нормативно-правовых актов в сфере защита прав потребителей; - понятийным аппаратом соответствующей области правоотношений в области защиты прав потребителей.
ОПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы законодательства «О защите прав потребителей» и умело правоприменять его на практике при разрешении спорных ситуаций; - суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей, а также умело применять нормы из ФЗ РФ, касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать и обобщать практику применения норм законодательства в сфере Защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг и умело правоприменять для защиты своих интересов в судебных инстанциях. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания правовой помощи лицам, участвующим в делах, в осуществлении своих прав.
ПК-3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство в сфере защиты прав потребителей, а также порядок и условия привлечения к ответственности за нарушение законодательства в сфере

	<p>защиты прав потребителей, особенности выполнения должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства в сфере потребительского права.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять и обеспечивать соблюдение законодательства в сфере защиты прав потребителей субъектами права. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методикой применения законодательства в сфере защиты прав потребителей.
ПК-5	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила применения нормативных правовых актов и реализации норм материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей; - правила подготовки юридических документов в сфере защиты прав потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать, толковать и правильно определять подлежащие применению нормативные правовые акты, нормы материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей ; - выделять направления поиска нужных нормативных правовых документов для решения вопросов защиты прав потребителей. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с правовыми актами, анализа различных правовых документов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами защиты прав потребителей; - навыками реализации и применения права, подготовки юридических документов в области защиты прав потребителей.
ПК-10	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения, сущность и содержание основных понятий и категорий основополагающих правовых дисциплин, способствующих формированию навыков и умений, юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства в сфере защиты прав потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно давать юридическую оценку фактам и обстоятельствам в сфере защиты прав потребителей; - раскрывать, пресекать правонарушения в сфере защиты права потребителей; - обоснованно применять правовую норму к конкретным ситуациям. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа правоприменительной практики, навыками реализации норм права в сфере защиты прав потребителей; - навыками анализа различных юридических фактов, правоотношений, являющихся объектами защиты прав потребителей, и их юридической оценки.
ПК-11	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство РФ, особенности квалификации отдельных видов преступлений в области защиты прав потребителей и особенности судопроизводства в сфере защиты прав потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять и устранять причины и условия правонарушений в сфере защиты прав потребителей; - давать квалификационные юридические консультации по вопросам защиты прав потребителей. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками установления обстоятельств, имеющих значение для применения общих и специальных норм, квалификации и оценки фактов и обстоятельств;

	- навыками разрешения правовых проблем и коллизий в области защиты прав потребителей.
--	---

Формы текущего контроля успеваемости студентов: устный опрос, реферат.

Формы промежуточной аттестации: зачет

2. Структура и содержания дисциплины

Трудоемкость 2 зачетные единицы, 72 часа, из них:

заочная форма обучения: 4 лекционных часов, 6 практических часов, 58 часов самостоятельной работы, контроль - 4 часа.

2.1. Тематический план учебной дисциплины (заочная форма обучения)

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов по учебному плану				
		Всего	Виды учебной работы			
			Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	
1	2	3	4	5	6	7
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей	7	2	-	-	5
2	Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах	5	-	-	-	5
3	Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, уполномоченной организации) за нарушение прав потребителей	7	2	-	-	5
4	Последствия продажи товара ненадлежащего качества	7	-	2	-	5
5	Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара	7	-	2	-	5
6	Правила продажи отдельных видов товаров	7	-	2	-	5
7	Права потребителей при заключении договоров о выполнении работ, оказании услуг	5	-	-	-	5
8	Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)	5	-	-	-	5
9	Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг)	6	-	-	-	6
10	Судебная защита прав потребителей	6	-	-	-	6
11	Государственная и общественная защита прав потребителей	6	-	-	-	6
	Контроль	4	-	-	-	-
	Итого по дисциплине	72	4	6	-	58

2.2. Тематический план лекций:

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей	2
2	Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах	-
3	Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, уполномоченной организации) за нарушение прав потребителей	2
4	Последствия продажи товара ненадлежащего качества	-
5	Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара	-
6	Правила продажи отдельных видов товаров	-
7	Права потребителей при заключении договоров о выполнении работ, оказании услуг	-
8	Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)	-
9	Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг)	-
10	Судебная защита прав потребителей	-
11	Государственная и общественная защита прав потребителей	-
	Итого по дисциплине	4

Содержание лекционных занятий

Тема 1. Законодательство РФ о защите прав потребителей

План:

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей в РФ.
2. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов.
3. Структура Закона РФ «О защите прав потребителей».

Тема 2. Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах

План:

1. Основные права потребителя, закрепленные в законе.
2. Информация об изготовителе, исполнителе, продавце. Объем обязательной информации о товарах (работах, услугах).
3. Правила подготовки юридических документов в сфере защиты прав потребителей.

Тема 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, уполномоченной организации) за нарушение прав потребителей

План:

1. Обязанности и ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей.

2. Виды ответственности за нарушение прав потребителей.
3. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
4. Порядок и условия привлечения к ответственности за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Тема 4. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

План:

1. Права потребителя при продаже товара ненадлежащего качества.
2. Формы и способы защиты нарушенных прав потребителя. Возмещение убытков.
3. Права и обязанности продавца при продаже товара ненадлежащего качества.
4. Обязанности и ответственность исполнителя, изготовителя товаров (работ, услуг).

Тема 5. Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара

План:

1. Сроки удовлетворения требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара.
2. Порядок и сроки удовлетворения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества.

Тема 6. Правила продажи отдельных видов товаров

План:

1. Правила продажи товаров по образцам. Дистанционный способ продаж.
2. Особенности продажи продовольственных товаров; текстильных, обуви; технически сложных товаров бытового назначения; парфюмерно-косметических товаров и др.

Тема 7. Права потребителей при заключении договоров о выполнении работ, оказании услуг

План:

1. Порядок определения сроков в договоре на выполнение работ, оказания услуг.
2. Соотношение норм ГК РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных законов.
3. Основания изменения и расторжения договора.

Тема 8. Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

План:

1. Порядок определения сроков в договоре на выполнение работ, оказания услуг.
2. Соотношение норм ГК РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных законов.
3. Основания изменения и расторжения договора.

Тема 9. Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг)

План:

1. Правила перевозки пассажиров, грузов, багажа воздушным, водным, автомобильным, железнодорожным транспортом.
2. Правила оказания платных ветеринарных услуг.

Тема 10. Судебная защита прав потребителей

План:

1. Подсудность дел, связанных с защитой прав потребителей.

2. Уплата государственной пошлины.
3. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителя.
4. Порядок подачи искового заявления.

Тема 11. Государственная и общественная защита прав потребителей

План:

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

2.3. Тематический план практических (семинарских) занятий

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей	-
2	Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах	-
3	Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, уполномоченной организации) за нарушение прав потребителей	-
4	Последствия продажи товара ненадлежащего качества	2
5	Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара	2
6	Правила продажи отдельных видов товаров	2
7	Права потребителей при заключении договоров о выполнении работ, оказании услуг	-
8	Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)	-
9	Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг)	-
10	Судебная защита прав потребителей	-
11	Государственная и общественная защита прав потребителей	-
	Итого по дисциплине	6

Семинарские занятия по темам

Тема 1. Законодательство РФ о защите прав потребителей

План:

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей в РФ.
2. Структура закона, понятия, область применения.

Тема 2. Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах

1. Информация об изготовителе, исполнителе, продавце. Объем обязательной информации о товарах (работах, услугах).
2. Положения основных Постановлений, защищающих интересы потребителей и изготовителей.

Тема 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, уполномоченной организации) за нарушение прав потребителей

План:

1. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
2. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей.
3. Виды ответственности за нарушение прав потребителей.

Тема 4. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

5. Права потребителя при продаже товара ненадлежащего качества.
6. Возмещение убытков.
7. Обязанности продавца при продаже товара ненадлежащего качества.

Тема 5. Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара

План:

1. Сроки удовлетворения требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара.
2. Порядок и сроки удовлетворения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества.

Тема 6. Правила продажи отдельных видов товаров

3. Правила продажи товаров по образцам. Дистанционный способ продаж.
4. Особенности продажи продовольственных товаров; текстильных, обуви; технически сложных товаров бытового назначения; парфюмерно-косметических товаров и др.

Тема 7. Права потребителей при заключении договоров о выполнении работ, оказании услуг

План:

1. Порядок определения сроков в договоре на выполнение работ, оказания услуг.
2. Соотношение норм ГК РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных законов.
3. Основания изменения и расторжения договора.

Тема 8. Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

4. Порядок определения сроков в договоре на выполнение работ, оказания услуг.
5. Соотношение норм ГК РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных законов.
6. Основания изменения и расторжения договора.

Тема 9. Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг)

3. Правила перевозки пассажиров, грузов, багажа воздушным, водным, автомобильным, железнодорожным транспортом.
4. Правила оказания платных ветеринарных услуг.

Тема 10. Судебная защита прав потребителей

План:

1. Подсудность дел, связанных с защитой прав потребителей, уплата государственной пошлины.
2. Лица, имеющие право предъявлять иски в защиту прав потребителя и участвовать в деле.
3. Иски в интересах неопределенного круга лиц.

4. Практика рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.

Тема11. Государственная и общественная защита прав потребителей

План:

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов в области защиты прав потребителей.
2. Права общественных объединений потребителей.
3. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

2.4. Тематический план для самостоятельной работы

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей	5
2	Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах	5
3	Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, уполномоченной организации) за нарушение прав потребителей	5
4	Последствия продажи товара ненадлежащего качества	5
5	Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара	5
6	Правила продажи отдельных видов товаров	5
7	Права потребителей при заключении договоров о выполнении работ, оказании услуг	5
8	Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)	5
9	Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг)	6
10	Судебная защита прав потребителей	6
11	Государственная и общественная защита прав потребителей	6
	Итого по дисциплине	58

Вопросы для самостоятельной работы

Тема 1. Законодательство РФ о защите прав потребителей

1. Понятие и общие особенности законодательства о защите прав потребителей.
2. Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.
3. Классификации нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.
4. Общая характеристика Закона РФ "О защите прав потребителей". Соотношение Закона РФ "О защите прав потребителей" и иных нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.
5. Общая характеристика субъектного состава законодательства о защите прав потребителей.

6. Особенности гражданско-правового договора, регулирующего отношения с участием потребителей.
7. Какова роль международных договоров в области защиты прав потребителей?

Тема 2. Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах

1. Раскройте понятие и содержание права потребителя на информацию, его значение в системе прав и обязанностей потребителей.
2. Каковы общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации?
3. Какие категории информации выделяет Закон "О защите прав потребителей"?
6. Каковы способы доведения информации до потребителя?
7. Каким требованиям должна отвечать реклама в соответствии с действующим законодательством?
8. Каковы особенности юридической ответственности за нарушение права потребителя на информацию?

Тема 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, уполномоченной организации) за нарушение прав потребителей

1. Раскройте понятие "безопасность товаров (работ, услуг)".
2. Определите понятие и содержание права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
3. Дайте общую характеристику основным средствам обеспечения безопасности товаров (работ, услуг).
4. В чем заключается значение срока службы и срока годности?
5. В чем выражается сущность технического регулирования как правового средства обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителя.

Тема 4. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

1. Раскройте понятие качества товаров (работ, услуг).
2. Определите понятие и содержание права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг).
3. Охарактеризуйте основные средства обеспечения надлежащего качества товаров (работ, услуг).
4. В чем заключается правовая природа гарантийного срока?
5. Какие правовые способы определения качества товаров (работ, услуг) вы знаете?

Тема 5. Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара

1. Дайте общую характеристику правовым последствиям продажи потребителю товаров с недостатками.
2. Охарактеризуйте порядок безвозмездного устранения недостатков.
3. В чем заключается особенность соразмерного уменьшения цены за товар?
4. Охарактеризуйте порядок замены товара с недостатками.
5. В чем выражается особенность расторжения договора купли-продажи с участием потребителя и возмещения убытков?
6. Определите последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.
7. Охарактеризуйте порядок предъявления требований по поводу приобретенных товаров с недостатками.
8. В чем заключается особенность предоставления товара в безвозмездное пользование потребителя на время замены или устранения недостатков в товаре? Какие товары не могут предоставляться на время замены или устранения недостатков в товаре?

9. Раскройте правовую природу сроков обнаружения недостатков, которые дают потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара.

10. Какова особенность имущественной ответственности за нарушение сроков выполнения требований потребителя?

11. Каким образом производятся расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатками и расторжения договора, расчеты в случае замены товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула)?

12. Охарактеризуйте порядок обмена товаров надлежащего качества. Какие условия, при которых потребитель вправе обменять товар надлежащего качества, вы знаете? Какие товары входят в Перечень товаров, которые не подлежат обмену?

Тема 6. Правила продажи отдельных видов товаров

1. Охарактеризуйте гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

2. Дайте определение срокам выполнения работ (оказания услуг).

3. В чем выражается особенность порядка определения сроков выполнения работ (оказания услуг)?

4. Проанализируйте последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

5. Какова особенность имущественной ответственности исполнителя за просрочку выполнения работ (оказания услуг)? Охарактеризуйте размер неустойки и порядок ее исчисления.

Тема 7. Права потребителей при заключении договоров о выполнении работ, оказании услуг

1. Дайте общую характеристику юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) за вред, причиненный потребителю.

2. Какие виды юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) вы знаете?

3. Какие нормативные акты определяют гражданско-правовую и иные отраслевые виды юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей)?

4. Охарактеризуйте формы ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей).

Тема 8. Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Определите понятие защиты прав неопределенного круга потребителей.

2. Раскройте понятие и содержание публичной защиты прав потребителей.

3. Какие органы осуществляют государственную защиту прав потребителей?

4. Охарактеризуйте полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

5. Какова особенность защиты прав потребителей общественными объединениями?

6. Каков порядок третейского разбирательства дел с участием потребителей?

Тема 9. Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг)

1. В чем выражаются последствия обнаружения недостатков в работе (услуге)?

2. Каков порядок безвозмездного устранения недостатков исполнителем?

3. Какова особенность имущественной ответственности исполнителя за просрочку устранения недостатков в выполненной работе (услуге)?

4. Раскройте право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги)?

5. В чем заключается правовая природа сметы на выполнение работы (услуги)?
6. Определите порядок выполнения работы из материалов потребителя.
7. Охарактеризуйте порядок и форму оплаты потребителем выполненной работы (услуги).

Тема 10. Судебная защита прав потребителей

1. Какие обстоятельства освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за причиненный потребителю вред?
2. В чем выражается правовая природа возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя?
3. В чем заключаются особенности компенсации потребителю морального вреда?
4. Раскройте понятие права потребителя на возмещение вреда.

Тема 11. Государственная и общественная защита прав потребителей

1. Сформулируйте гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции.
2. Определите понятие, порядок предъявления и юридическое значение исков в защиту неопределенного круга потребителей.
3. В чем выражается особенность освобождения потребителей от уплаты государственной пошлины?
4. Какие требования предъявляются к форме и содержанию искового заявления потребителя?

Тематика рефератов

1. Правила применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей.
2. Правила реализации норм материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей.
3. Нормы законодательства, касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента.
4. Особенности выполнения должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства в сфере потребительского права.
5. Защита прав потребителей при комиссионной торговле непродовольственными товарами.
6. Основные требования к работе предприятий розничной торговли.
7. Правила по киновидеообслуживанию населения.
8. Защита прав потребителей при оказании образовательных услуг.
9. Правила продажи товаров по образцам.
10. Особенности продажи товаров дистанционным способом.
11. Защита прав потребителей при оказании медицинских услуг.
12. Защита прав потребителей при заключении договора долевого участия в строительстве жилья.
13. Особенности квалификации отдельных видов преступлений в области защиты прав потребителей.
14. Особенности судопроизводства в сфере защиты прав потребителей.
15. Основные положения, сущность и содержание основных понятий и категорий основополагающих правовых дисциплин, способствующих формированию навыков и умений, юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства в сфере защиты прав потребителей

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале.

Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста. Максимальная оценка – 20 баллов	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с историческими источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов.	– круг, полнота использования исторических источников и литературы по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.	– правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу; – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества исторических источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов.
5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.	– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

	– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.
--	--

Распределение трудоемкости СРС при изучении дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к зачету	16
Проработка конспекта лекций	10
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	10
Проработка учебной литературы	10
Написание рефератов	12

3. Оценочные средства и методические рекомендации по проведению промежуточной аттестации

При проведении зачета по дисциплине «Гражданско-правовая защита прав потребителей» может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура зачета по дисциплине «Гражданско-правовая защита прав потребителей»

1. устный ответ на вопросы

Студенту на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 25 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

3. выполнение практических заданий

Практических задания выполняются в течение 30 минут. Бланки с задачами готовит и выдает преподаватель.

Устный ответ студента на зачете должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологических аспектах, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики, а также из личного опыта работы;
- осведомленность в важнейших современных проблемах защиты прав потребителей, знание классической и современной литературы.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- Владение профессиональной терминологией;
- Последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов

Уровень освоения компетенции	Формулировка требований к степени сформированности компетенций	Шкала оценивания
Компетенции сформированы в полном объеме	Обладает навыками самостоятельного анализа нормативно-правовых актов в сфере защита прав потребителей; понятийным аппаратом соответствующей области правоотношений в области защиты прав потребителей. Владеет навыками оказания правовой помощи лицам, участвующим в делах, в осуществлении своих прав. Пользуется методиками применения законодательства в сфере защиты прав потребителей. Владеет навыками работы с правовыми актами, анализа различных правовых документов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами защиты прав потребителей. Использует навыки реализации и применения права, подготовки юридических документов в области защиты прав потребителей. Демонстрирует навыки анализа правоприменительной практики, навыки реализации норм права в сфере	Зачтено

	<p>защиты прав потребителей. Демонстрирует навыки анализа различных юридических фактов, правоотношений, являющихся объектами защиты прав потребителей, и их юридической оценки. Владеет навыками установления обстоятельств, имеющих значение для применения общих и специальных норм, квалификации и оценки фактов и обстоятельств; навыками разрешения правовых проблем и коллизий в области защиты прав потребителей.</p>	
	<p>Соблюдает законодательство о защите прав потребителей, анализирует и применяет на практике нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей; анализирует и обобщает практику применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг и умело правоприменяет для защиты своих интересов в судебных инстанциях. Применяет и обеспечивает соблюдение законодательства в сфере защиты прав потребителей субъектами права. Анализирует, растолковывает и правильно определяет подлежащие применению нормативные правовые акты, нормы материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей. Выделяет направления поиска нужных нормативных правовых документов для решения вопросов защиты прав потребителей. Правильно дает юридическую оценку фактам и обстоятельствам в сфере защиты прав потребителей. Раскрывает, пресекает правонарушения в сфере защиты права потребителей. Обоснованно применяет правовую норму к конкретным ситуациям. Выявляет и устраняет причины и условия правонарушений в сфере защиты прав потребителей. Дает квалификационные юридические консультации по вопросам защиты прав потребителей.</p>	
	<p>Имеет представление о нормативно-правовой базе законодательства о защите прав потребителей. Знает основные права потребителя, закрепленные в законе; обязанности и ответственность продавца,</p>	

	<p>исполнителя, изготовителя товаров (работ, услуг). Имеет представление о формах и способах защиты нарушенных прав потребителя. Демонстрирует знание норм законодательства «О защите прав потребителей» и умело правоприменяет его на практике при разрешении спорных ситуаций. Демонстрирует знание сути Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей, а также умело применяет нормы из ФЗ касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента. Знает законодательство в сфере защиты прав потребителей, а также порядок и условия привлечения к ответственности за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей, особенности выполнения должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства в сфере потребительского права. Демонстрирует знание правил применения нормативных правовых актов и реализации норм материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей; правила подготовки юридических документов в сфере защиты прав потребителей. Имеет представление об основных положения, сущности и содержании основных понятий и категорий основополагающих правовых дисциплин, способствующих формированию навыков и умений юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства в сфере защиты прав потребителей. Демонстрирует знание законодательства РФ, особенности квалификации отдельных видов преступлений в области защиты прав потребителей и особенности судопроизводства в сфере защиты прав потребителей.</p>	
Компетенции не сформированы	Не соответствует критериям оценки удовлетворительно	Не зачтено

Рекомендации по проведению зачета

1. Студенты должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. По результатам зачета преподаватель обязан разъяснить студенту правила выставления отметки.
3. Преподаватель в ходе зачета проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенции.

4. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Перечень вопросов к зачету

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.
2. Структура законодательства о защите прав потребителей.
3. Действие законодательства о защите прав потребителей.
4. Правовое понятие качества товаров, работ и услуг.
5. Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг).
6. Определение качества товаров, работ и услуг.
7. Содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
8. Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).
9. Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.
10. Правила пользования товарами (работами, услугами).
11. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
12. Предоставление информации о различных категориях товаров (работах, услугах).
13. Правовые последствия непредоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.
14. Размер и форма возмещения вреда, причиненного имуществу.
15. Возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью.
16. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) независимо от его вины. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности.
17. Понятие морального вреда. Размер и форма возмещения морального вреда.
18. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.
19. Последствия приобретения товаров ненадлежащего качества.
20. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.
21. Обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг.
22. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
23. Сроки и последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).
24. Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей.
25. Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины.
26. Порядок и сроки рассмотрения дел.
27. Пересмотр судебных решений.
28. Федеральные органы исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы). Их задачи и функции.
29. Содержание государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей.
30. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Тест по дисциплине «Гражданско-правовая защита прав потребителей»

0 вариант

1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не подпадают отношения, вытекающие:

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) из международных договоров.

2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:

- а) публичный характер;
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;
- г) частный характер.

3. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят:

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;

в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги)

исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Импортер по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт

товара для его последующей реализации на территории РФ;

в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

9. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;

б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;

в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

10. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;

б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;

в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

11. Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей:

а) органам судебной защиты;

б) органам юстиции;

в) федеральным органам исполнительной власти.

12. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) — это:

а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);

б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

13. Срок годности — это:

а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;

б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

14. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:

а) двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

б) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

в) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

15. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании» техническое регулирование — это:

а) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

б) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

в) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

16. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:

а) снять такой товар (работу, услугу) с производства;

б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя;

в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

17. В соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» санитарно-эпидемиологическое благополучие — это:

а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности;

б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;

в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

18. Подтверждение соответствия — это:

а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

б) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

в) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

19. Под существенным недостатком товара понимается:

а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;

в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

20. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

а) во всех случаях;

б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие

нарушения потребителем правил использования товара;

в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

21. Срок годности товара определяется:

а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;

б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;

в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

22. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

а) указываются в договоре обязательно;

б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

23. Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами признаются:

а) обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

б) установленные в договоре, заключенном между потребителем и продавцом, требования и процедуры в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

в) специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний.

24. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

а) продлевается;

б) не продлевается;

в) устанавливается заново.

25. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии:

а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более

длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

Примерный перечень практических заданий

Задача 1. Покупатель приобрел в магазине "Мир мебели" прихожую. При установке мебели в квартире был обнаружен брак. Покупатель обратился к директору магазина с просьбой заменить мебель на качественную. Работники магазина удовлетворили претензию покупателя только через 34 дня.

Как следует поступить в этой ситуации потребителю?

Задача 2. Покупатель на следующий день после покупки коробки шоколадных конфет обратился в магазин с требованием расторжения договора купли-продажи, поскольку приобретенные конфеты оказались с просроченным сроком годности и стали жесткими. Администрация магазина отказала покупателю в удовлетворении его требований, так как он не предъявил кассового чека.

Кто прав в данной ситуации?

Задача 3. Покупательница решила приобрести магнитофон и обратилась к продавцу с просьбой о консультации по выбору модели, но продавец не смог квалифицированно дать консультацию по данному вопросу.

Что делать в данной ситуации?

Задача 4. Покупательница в отделе парфюмерно-косметических товаров магазина попросила продавца продать ей крем для нормальной кожи. Продавец порекомендовала ей один из видов импортного крема, аннотация к которому была на английском языке. Однако продавец была уверена в назначении крема и покупка состоялась. После нескольких дней применения крема кожа стала очень сухой и в некоторых местах начала шелушиться.

Как Вы расцениваете данную ситуацию?

Задача 5. Инспекторы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (отдел защиты прав потребителей) произвели проверку соблюдения правил торговли в магазине.

Проверкой установлено:

1) При взятии контрольной покупки (товары бытовой химии) продавец – кассир не выдал кассовый чек.

2) На ценниках «Утятница столовая с крышкой» 2,9 л не указан ее объем и изготовитель.

3) На образе пальтовой ткани «Твид» отсутствует информация о процентном содержании волокна, из которых она изготовлена.

4) Отсутствуют сопроводительные документы на товары: доска гладильная, обои, клеенка столовая, чайник заварной.

5) На стенде «Информация для покупателей» нет перечня услуг, предоставляемых пайщиками и выписки из Правил по продаже отдельных видов товаров.

6) Отсутствуют книга отзывов и предложений.

Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, проверить обоснованность требований инспекторов.

Определить ответственность продавца в соответствии с Кодексом РФ « Об административных правонарушениях».

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Меликян, О.М. Поведение потребителей : учебник / О.М. Меликян. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 280 с. : ил. - Библиогр.: с. 237-239. - ISBN 978-5-394-01043-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453281> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Рыжковская, Е.А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей : задачник / Е.А. Рыжковская. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 46 с. - Библиогр.: с. 40-41. - ISBN 978-5-4475-9173-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461461> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Дополнительная литература:

1. Алдошин, П.И. Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью / П.И. Алдошин. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 116 с. - ISBN 978-5-504-00027-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141458> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Чикалов, А.Д. Защита прав потребителей / А.Д. Чикалов. - Москва : Лаборатория книги, 2011. - 95 с. - ISBN 978-5-504-00143-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140937> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

3. Баранов, С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей / С.Ю. Баранов. - Москва : Статут, 2014. - 159 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8354-0991-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453117>

4. Рыжаков, А.П. Образцы документов в обеспечение прав граждан / А.П. Рыжаков. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - 329 с. - ISBN 978-5-4458-5266-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221135>

Современные профессиональные базы данных

1. Официальный интернет-портал правовой информации. - Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>

2. Правовая система нового поколения Референт. - Режим доступа: <http://www.referent.ru/>

3. Профессиональная база данных по юриспруденции [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>

4. Электронная база данных «ПОЛПРЕД Справочники». - Режим доступа: <https://polpred.com/>

5. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>

Информационно-справочные системы

1. СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г.

Интернет-ресурсы

1. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gospotrebnadzor.ru>

2. Союз потребителей Российской Федерации – общероссийский союз общественных объединений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.potrebitel.net>

3. Союз потребителей России. Клуб защиты прав туриста [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://turistprav.ru>
4. Союз защиты прав потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.finpotrebsouz.ru>
5. Международная конфедерация обществ потребителей, КонФОП [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.konfor.ru>
6. Общероссийское общество защиты прав потребителей образовательных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ozppou.ru/>

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по дисциплине составляют:

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (в соответствии с расписанием)	Специализированная мебель, технические средства обучения: переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License), Kaspersky Endpoint Security (Лицензия №17Е0-171117-092646-487-711, договор №Tr000171440 от 17.07.2017 г.).
Помещение для самостоятельной работы, каб. 303	Специализированная мебель, технические средства обучения: автоматизированные рабочие места, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную образовательную среду организации (ASUSTeK Computer INC. P5KPL-AM SE/Pentium (R) Dual-Core CPU E5300 2.60GHz/512)	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Microsoft Open License). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLVS E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 17.07.2017). Office Professional 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО).

6. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Методические указания для подготовки к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

– вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

– дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

– подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю, составить план-конспект своего выступления, продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью.

– своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо, прежде всего, обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:
 - уяснение задания, выданного на самостоятельную работу;
 - подбор рекомендованной литературы;
 - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных

положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения выступления.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи план (простой и развернутый), выписки, тезисы. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать

правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. Изучение студентами фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства. Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

Обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно- справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы;

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных особенностей студентов и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает студентам варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения студентами графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;

- защиту выполненных работ;
 - участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
 - участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
 - участие в тестировании и др.
- Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:
- повторение лекционного материала;
 - подготовки к семинарам (практическим занятиям);
 - изучения учебной и научной литературы;
 - изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
 - решения задач, выданных на практических занятиях;
 - подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
 - проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
 - написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выполнения выпускных квалификационных работ и др.
 - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
 - проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
 - написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.