



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Защита прав потребителей»**

(протокол решения Ученого совета № 4/Д от 11.01.2021 г.)

Направление подготовки  
**40.03.01 Юриспруденция**

Направленность  
**«Гражданское право»**

Квалификация выпускника  
**«бакалавр»**

Форма обучения (год набора)  
**очная (2021, 2022)**  
**очно-заочная (2021, 2022)**  
**заочная (2021, 2022)**

Рабочая программа дисциплины «Защита прав потребителей».

**Автор(ы):**

Доцент, к.ю.н.



Н.Н. Снежанская

**Рецензент(ы):**

Петерс А.Н., судья Куйбышевского районного суда г. Омска

Рабочая программа рассмотрена руководителем ОПОП:



О.В. Анохина

Рабочая программа одобрена Ученым советом института (протокол № 4/Д от 11 января 2021 г.)

(с изменениями и дополнениями от 01 сентября 2021 г., протокол решения УС № 1)

(с изменениями и дополнениями от 26.01.2022 г., протокол решения УС № 6)

Нормативно-правовую базу разработки рабочей программы дисциплины составляют:

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1011)

- Приказ «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05 апреля 2017 г. № 301.

- Приказ «Об утверждении порядка перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования» от 12 сентября 2013 г. № 1061.

- Основная профессиональная образовательная программа высшего образования направления подготовки бакалавриата 40.03.01 Юриспруденция (направленность «Гражданское право»), утвержденная ректором 11.01.2021.

- Положение о комплектах оценочных материалов основной профессиональной образовательной программы высшего образования в АНОО ВО «Сибирский институт бизнеса и информационных технологий», утвержденное ректором 31.08.2020 г.

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

*Цель дисциплины «Защита прав потребителей»* - сформировать у студентов теоретические знания (представления) и отдельные практические навыки в области защиты прав потребителя, заложить основы современного правового мышления в профессиональной деятельности для адекватной ориентации в современной рыночной экономике

*Задачи дисциплины:*

- формирование у студента глубоко осознанного, опирающегося на научно обоснованные концепции и доктрины представления об основах правового регулирования отношений по защите прав потребителя в Российской Федерации, умения выявлять тенденции развития законодательства и правоприменительной практики в этой сфере;

- знание студентами вопросов происхождения, правовой природы, сущности и тенденций развития законодательства в области защиты прав потребителя;

- выработка осознанного восприятия комплекса норм по защите прав потребителя;

- формирование навыков применения норм законодательства по защите прав потребителя в практической деятельности.

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>		
ПК-1 Способен обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права, принимать решения и совершать юридические действия в соответствии с законодательством Российской Федерации	ПК-1.1 Знает законодательство Российской Федерации	<b>Знать:</b> 1 Основные теоретические проблемы, в сфере охраны прав потребителей 2. Основы правового положения субъектов потребительских отношений 3. Особенности правового механизма охраны прав потребителей
	ПК-1.2 Умеет обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права	<b>Уметь:</b> 1. Составлять правовые документы в сфере защиты прав потребителей 2. Анализировать нормативно - правовые акты по защите прав потребителей 3. Анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы субъектами права, принимать решения и совершать юридические действия в соответствии с законодательством Российской Федерации

ПК-3 Способен юридически правильно квалифицировать факты, события и обстоятельства, давать юридические заключения по вопросам деятельности страховых, кредитных организаций	ПК-3.1 Знает особенности квалификации фактов, событий и обстоятельств в деятельности страховых, кредитных организаций	<b>Знать:</b> 1 Способы юридически правильно квалифицировать обстоятельства касающиеся защиты прав потребителей 2. Правила по составлению юридических заключений в сфере защиты прав потребителей
	ПК-3.2 Умеет составлять в соответствии с законодательством РФ юридические заключения по вопросам деятельности страховых, кредитных организаций	<b>Уметь:</b> 1 Юридически правильно квалифицировать обстоятельства, возникшие в области прав потребителей в соответствии с действующим законодательством 2. Использовать нормы права при квалификации фактов и событий по вопросам деятельности страховых, кредитных организаций в сфере защиты прав потребителей
ПК-5 Способен осуществлять деятельность по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства	ПК-5.1 Знает особенности деятельности по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства	<b>Знать:</b> 1. Способы обеспечения защиты прав потребителей 2. Правила по составлению юридических заключений в сфере обеспечения защиты прав потребителей
	ПК-5.2 Умеет осуществлять деятельность по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства	<b>Уметь:</b> 1. Применять нормы российского законодательства, направленные на защиту прав потребителей 2. Осуществлять деятельность по обеспечению безопасности личности в сфере защиты прав потребителей

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

*Дисциплина «Защита прав потребителей» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, учебного плана блока «Дисциплины, модули» основной профессиональной образовательной программы (Б1.В.ДЭ.02.01).*

*Данная дисциплина предусмотрена учебным планом в 7 семестре по очной форме обучения, в 9 семестре по очно-заочной и заочной формам обучения.*

При изучении данного курса студенты опираются на знания и умения, полученные в результате освоения следующих дисциплин:

"Административное судопроизводство и процесс"

"Правоохранительные органы"

"Практикум по гражданскому праву"

"Страховое право"

"Банковское право"

Знания и умения, полученные в результате изучения данной дисциплины, используются в последующем для изучения:

"Потребительское право".

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 з.е., 144 часа.

Вид учебной работы	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
	7 семестр	9 семестр	9 семестр
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	144	144	144
<b>Контактная работа, в том числе в электронной информационно-образовательной среде (всего):</b>	74	50	10
Лекционные занятия	36	24	4
Практические занятия	36	24	4
Консультации	2	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:</b>	61	90	130
<b>Форма промежуточной аттестации обучающегося - зачет</b>	9	4	4

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в часах)**

7 семестр, очная форма обучения

Раздел/тема дисциплины, содержание	Всего, час.	Объем часов (по видам учебных занятий)						Код индикатора достижения компетенции	
		Всего, час.	Контактная работа (по учебным занятиям), час.				Самостоятельная работа, всего		Контроль
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Консультации			
1. Законодательство о защите прав потребителей	16	8	4		4		8	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	
2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	16	8	4		4		8	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	

3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	16	8	4		4		8		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
4. Защита прав потребителей при продаже товаров	19	12	6		6		7		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	19	12	4		8		7		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
6. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей	13	6	4		2		7		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
7. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей	18	10	6		4		8		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
8. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей	18	10	4		4	2	8		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
ВСЕГО	144	74	36		36	2	61	9	

Формы текущего контроля – посещение и работа на практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия), письменное задание (реферат), практическое задание (кейс).

Форма промежуточной аттестации – зачёт.

Раздел/тема дисциплины, содержание	Всего, час.	Объем часов (по видам учебных занятий)						Код индикатора достижения компетен- ции	
		Всего, час.	Контактная работа (по учебным занятиям), час.				Самостоятельная работа, всего		Контроль
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Консультации			
1. Законодательство о защите прав потребителей	17	6	4		2		11	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	
2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	17	6	2		4		11	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	
3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	17	6	2		4		11	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	
4. Защита прав потребителей при продаже товаров	19	8	4		4		11	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	
5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	19	6	2		4		13	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	
6. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей	15	6	4		2		9	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2	

7. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей	18	6	4		2		12		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
8. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей	18	6	2		2	2	12		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
ВСЕГО	140	50	24		24	2	90	4	

9 семестр, заочная форма обучения

Раздел/тема дисциплины, содержание	Всего, час.	Объем часов (по видам учебных занятий)						Код индикатора достижения компетенции	
		Всего, час.	Контактная работа (по учебным занятиям), час.				Самостоятельная работа, всего		Контроль
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Консультации			
1. Законодательство о защите прав потребителей	17	1	1				16		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	17	1	1				16		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	17	1	1				16		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
4. Защита прав потребителей при продаже товаров	19	1	1				18		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2



5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	19	1			1		18		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
6. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей	15	1			1		14		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
7. Юридическая ответственность за нарушение прав потребит	18	1			1		17		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
8. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей	18	3			1	2	15		ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-5.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-5.2
ВСЕГО	140	10	4		4	2	130	4	

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

##### Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей

###### Лекционные занятия 1.

1. Законодательство о защите прав потребителей.

Становление законодательства о защите прав потребителей. Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов. Программы просвещения и информирования. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей.

###### Практические занятия 2.

Практические занятия. Законодательство о защите прав потребителей

Становление законодательства о защите прав потребителей. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, 9 апреля 1985 г. (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 30/248). Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 апреля 1992 г. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов. Межгосударственное соглашение СНГ «Об основных направлениях сотрудничества государств -участников в области защиты прав потребителей» 2000 г. Программы просвещения и информирования. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей.

##### Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров

###### Лекционные занятия 1.

Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг. Европейская организация по качеству (ЕОК). Государственные стандарты Российской Федерации. Технические регламенты Таможенного союза. ИСО 8402 и ИСО 9000:2000. Способы определения качества товаров, работ и услуг. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами).

## **Практические занятия 2.**

Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг. Цели, система и виды сертификации. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Правила оказания услуг телеграфной связи (утв. постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. № 222); Правила оказания услуг почтовой связи (утв. постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. № 221); Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. № 111); Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте (утв. постановлением Правительства РФ от 6 февраля 2003 г. № 72); Правила оказания услуг автостоянок (утв. постановлением Правительства РФ от 17 ноября 2001 г. № 795); Правила распространения периодических печатных изданий по подписке (утв. постановлением Правительства РФ от 1 ноября 2001 г. № 759); Правила оказания платных образовательных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 5 июля 2001 г. № 505).

### **Тема 3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)**

#### **Лекционные занятия 1.**

Понятие информации о товаре, работе, услуге. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. Формы и способы доведения информации до потребителя. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги).

#### **Практические занятия 2.**

Понятие информации о товаре, работе, услуге. Виды товарной информации: основополагающая; коммерческая; потребительская. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации: достоверность, доступность, достаточность. Формы и способы доведения информации до потребителя. Маркировка и ее носители. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги).

### **Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров**

#### **Лекционные занятия 1.**

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества.

#### **Практические занятия 2.**

Гарантийные сроки, сроки годности, сроки службы товара. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества.

### **Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг**

#### **Лекционные занятия 1.**

Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге. Смета на выполнение работы (услуги). Порядок оплаты выполненной работы (услуги).

#### **Практические занятия 2.**

Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге. Смета на выполнение работы (услуги). Порядок оплаты выполненной работы (услуги).

## **Тема 6. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей**

### **Лекционные занятия 1.**

Государственная защита прав потребителей. Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за неисполнение предписаний антимонопольного органа. Правовой статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Полномочия органов по защите прав потребителей при органах местного самоуправления.

### **Практические занятия 2.**

Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)». Административный процесс. Заседания административных комиссий. Уведомление сторон. Сбор доказательственной базы. Гражданский процесс. Вопросы представительства. Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей.

## **Тема 7. Юридическая ответственность за нарушение прав потребит**

### **Лекционные занятия 1.**

Понятие и отличительные черты юридической ответственности за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей. Виды юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Общая характеристика отдельных видов ответственности. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Убытки, неустойка, упущенная выгода. Компенсация морального вреда. Понятие и виды недостатка товара. Уголовная и административная ответственность продавца (изготовителя, исполнителя).

### **Практические занятия 2.**

Условия наступления юридической ответственности по законодательству о защите прав потребителя. Состав административного проступка и преступления.

## **Тема 8. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей**

### **Лекционные занятия 1.**

Процессуальные аспекты защиты прав потребителей

### **Практические занятия 2.**

Процессуальные аспекты защиты прав потребителей

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Виды и организация самостоятельной работы обучающихся**

Учебный план курса «Защита прав потребителей» предполагает в основе изучения предмета использовать лекционный материал и основные источники литературы, а в дополнение - семинарские занятия.

Кроме традиционных лекций и семинарских занятий (перечень и объем которых указаны) целесообразно в процессе обучения использовать и активные формы обучения.

Примерный перечень активных форм обучения:

- 1) беседы и дискуссии;
- 2) кейсы и практические ситуации;
- 3) индивидуальные творческие задания;
- 4) творческие задания в группах;
- 5) практические работы.

На лекциях студенты должны получить систематизированный материал по теме занятия: основные понятия и положения, классификации изучаемых явлений и процессов, алгоритмы и методики организации защиты прав потребителей и т.д.

Семинарские занятия предполагают более детальную проработку темы по каждой изучаемой проблеме, анализ теоретических и практических аспектов защиты прав потребителей. Для этого разработаны подробные вопросы, обсуждаемые на семинарских занятиях, практические задания, темы рефератов и тесты. При подготовке к семинарским занятиям следует акцентировать внимание на значительную часть самостоятельной практической работы студентов.

Тема, раздел	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма	Задания для самостоятельной работы	Форма контроля
1. Законодательство о защите прав потребителей	8	11	16	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования.
2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	8	11	16	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования.
3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	8	11	16	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования.
4. Защита прав потребителей при продаже товаров	7	11	18	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования.
5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	7	13	18	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования.
6. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей	7	9	14	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования.

7. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей	8	12	17	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования
8. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей	8	12	15	Поиск студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.	- беседы; - проведение практических занятий; - проверка рефератов; - проведение тестирования
ИТОГО	61	90	130		

## 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся отражено в п.7 рабочей программы дисциплины «Защита прав потребителей».

## 6. КОМПЛЕКТЫ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:  
*профессиональных компетенций*

ПК-1 Способен обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права, принимать решения и совершать юридические действия в соответствии с законодательством Российской Федерации

ПК-3 Способен юридически правильно квалифицировать факты, события и обстоятельства, давать юридические заключения по вопросам деятельности страховых, кредитных организаций

ПК-5 Способен осуществлять деятельность по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства

Данные компетенции формируются в процессе изучения дисциплины на двух этапах:  
этап 1 – текущий контроль;  
этап 2 – промежуточная аттестация.

### 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценка компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания и технологической картой дисциплины (Приложение 1), принятыми в Институте.

*6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего контроля*

<b>№ п/п</b>	<b>Показатели оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	<p>1. Посещение занятий: а) посещение лекционных и практических занятий, б) соблюдение дисциплины.</p> <p>2. Работа на лекционных занятиях: а) ведение конспекта лекций, б) уровень освоения теоретического материала, в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.</p> <p>3. Работа на практических занятиях: а) уровень знания учебно-программного материала, б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса, в) практические навыки работы с освоенным материалом.</p>	0-35
2	Письменное задание	<p>1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.</p> <p>2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; д) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).</p> <p>3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).</p> <p>4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.</p>	0-25

3	Практическое задание	<p>1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании.</p> <p>2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта.</p> <p>3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем.</p> <p>4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией.</p> <p>5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.</p>	0-50
---	----------------------	--	------

*6.2.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации*

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Защита прав потребителей» могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в Институте, и технологической картой дисциплины

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Итоговая работа	Количество баллов за тест пропорционально количеству правильных ответов на тестовые задания. После прохождения теста суммируются результаты выполнения всех заданий для выставления общей оценки за тест.	0-25

**6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

*6.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы на этапе текущего контроля*

**Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)**

При преподавании дисциплины «Защита прав потребителей» применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:

- проблемные лекции;
- лекция-беседа;
- лекции с разбором практических ситуаций.

Семинарские занятия по дисциплине «Защита прав потребителей» ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.

Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:

- 1) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на практические занятия;
- 2) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового обсуждения, круглый стол);
- 3) контрольная работа по отдельным вопросам, целью которой является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине.

На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа.

### Письменное задание

Формируемые компетенции (ПК-1 З. 1-3 У. 1-3, ПК-3 З. 1-2, У. 1-2, ПК-5 З. 1-2 У. 1-2)

Темы рефератов

1. Понятие и структура законодательства об охране прав потребителей. ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
2. Система и общая характеристика источников законодательства об охране прав потребителей. ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
3. Субъектный состав законодательства об охране прав потребителей. ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
4. Отношения, регулируемые законодательством об охране прав потребителей. ПК-1 З. 3, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
5. Правовые льготы и гарантии по законодательству об охране прав потребителей. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
6. Сроки в законодательстве об охране прав потребителей. ПК-1 З.3, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
7. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, а также их контрагентов по действующему законодательству. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
8. Механизм охраны субъективных прав потребителей. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
9. Субъективное право потребителя на информацию. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2 ПК-5 З. 1
10. Правовое регулирование содержания и порядка доведения до потребителя информации о товарах. ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
11. Правовое регулирование рекламы. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
12. Субъективное право потребителя на безопасность. ПК-1 З. 3, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
13. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
14. Субъективное право потребителя на возмещение вреда. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 1
15. Гражданско-правовая охрана прав потребителей. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
16. Публично-правовая охрана прав потребителей. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
17. Охрана прав потребителей средствами гражданского и административного права. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 1
18. Охрана прав потребителей средствами гражданского и уголовного права. ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
19. Система и полномочия специальных органов публичной власти, охраняющих права потребителей. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
20. Охрана прав потребителей при продаже товаров. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
21. Охрана прав потребителей в договоре розничной купли-продажи. ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
22. Охрана прав потребителей в договоре купли-продажи недвижимости. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
23. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. ПК-1 З. 12, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
24. Охрана прав потребителей при оказании услуг. Общие положения. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
25. Охрана прав потребителей при оказании отдельных видов услуг. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1



26. Охрана прав потребителей рекламных услуг.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
27. Охрана прав потребителей туристических услуг.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
28. Охрана прав потребителей медицинских услуг.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
29. Охрана прав потребителей услуг связи. ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 1
30. Охрана прав потребителей в страховых правоотношениях.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
31. Особенности охраны прав потребителей финансовых услуг.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 1
32. Охрана прав потребителей при выполнении работ. Общие положения. ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
33. Охрана прав потребителей при выполнении отдельных видов работ.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
34. Охрана прав потребителей в договоре бытового подряда.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
35. Охрана прав потребителей в договоре строительного подряда.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
36. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, объединенных с продажей товаров.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
37. Виды юридической ответственности по законодательству об охране прав потребителей.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
38. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на информацию.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
39. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ, услуг. ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
40. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.ПК-1 З. 3, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
41. Гражданско-правовая ответственность по законодательству о защите прав потребителей.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 1
42. Основания (условия) гражданско-правовой ответственности по законодательству о защите прав потребителей.ПК-1 З. 3, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
43. Компенсация морального вреда по делам о защите прав потребителей.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 1
44. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1

### Практическое задание

Формируемые компетенции (ПК-1 З. 1-3 У. 1-3, ПК-3 З. 1-2, У. 1-2, ПК-5 З. 1-2 У. 1-2)

Кейс № 1

Ситуация 1

К адвокату на консультацию явилась Минеева и пояснила, что она, будучи гражданкой США, приехала в Санкт-Петербург на похороны своего родственника, единственной наследницей которого она является. В связи с необходимостью срочного возвращения в США Минеева хотела выяснить, имеет ли она возможность сейчас (до выдачи ей свидетельства о праве на наследство) совершить в Санкт-Петербурге сделки купли-продажи перешедшего к ней по наследству имущества, так как покупатели у нее уже есть. Минеева также поинтересовалась, как ей следует оформить предстоящие сделки, и сообщила, что она хотела бы продать:

- 1) ювелирные изделия, коллекцию охотничьих ружей;
- 2) акции российских и иностранных компаний;
- 3) недостроенный коттедж в Зеленогорске с возложением на покупателя обязанности погасить задолженность по платежам строительной компании и передачей покупателю права получения заказанного и оплаченного санитарно-технического оборудования для коттеджа;
- 4) дачу в Крыму, принадлежавшую наследодателю.

Какие разъяснения должен дать Минеевой адвокат? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

## Ситуация 2

По пути следования в отпуск Федор Востриков познакомился с инженером Брунсом. В ходе душевной беседы выяснилось, что Брунс серьезно увлечен коллекционированием современной живописи. Желая произвести впечатление на собеседника, Востриков признался, что у него на даче висит полотно молодого, но уже достаточно известного художника Холодного «Яблоки на снегу» и продемонстрировал Брунсу фотографию на фоне картины. Будучи знаком с творчеством Холодного и не желая упускать такой шанс, Брунс уговорил Вострикова продать ему это полотно. Стороны условились, что покупатель заберет картину через месяц, после возвращения Вострикова из отпуска. В подтверждение серьезности своих намерений Брунс выдал Вострикову задаток в размере 5000 руб.

Когда в указанный срок покупатель прибыл за картиной, Востриков отказался отдать ему полотно. Свой отказ он мотивировал тем, что на самом деле картина принадлежит его теще. Договор же с Брунсом он заключил в надежде уговорить тещу продать картину, однако сделать это ему не удалось. Возвратить задаток в двойном размере, как этого требовал Брунс, Востриков также отказался. При этом он указал на то, что договор, который он заключил, не являясь собственником вещи, не имеет юридической силы, а значит, недействительным является и условие о задатке.

Заявив, что так он этого не оставит, Брунс обратился в суд с иском о взыскании с Вострикова двойной суммы задатка и возмещении убытков в размере 30 тыс. руб.

Решите дело. ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Изменится ли решение, если будет установлено, что к моменту заключения договора картина погибла при пожаре, возникшем в результате неосторожного обращения с огнем жены Вострикова – Екатерины? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1-2

## Кейс № 2

### Ситуация 1

Между компанией «Титаник» и ООО «Британик» был заключен договор, в соответствии с которым общество уступило компании право требования с фирмы «Айсберг» (должника) задолженности в размере 500 тыс. руб. за поставленную обществом продукцию. Заключенным на следующий день дополнительным соглашением к договору уступки было установлено, что за уступленное право требования компания обязана уплатить обществу 100 тыс. руб.

Поскольку указанные денежные средства получены обществом не были, «Британик» обратилась в арбитражный суд с иском о взыскании с компании 100 тыс. руб. основного долга и 10 тыс. руб. процентов на основании п. 1 и 3 ст. 486 ГК РФ. Компания возражала против удовлетворения иска, ссылаясь на следующие обстоятельства. Заключенный между сторонами договор является по своей природе не куплей-продажей, а цессией, поэтому к нему не применимы положения главы 30 ГК РФ. Дополнительным соглашением не устанавливался срок оплаты уступленного требования, а в силу ст. 314 ГК РФ в подобных ситуациях оплата должна производиться в семидневный срок со дня востребования, какового со стороны общества не поступало. Кроме того, обществом до настоящего времени не переданы документы (подлинник договора поставки, товаротранспортная накладная, сертификаты на поставленные товары), подтверждающие задолженность фирмы «Айсберг» перед обществом, в связи с чем компания приостановила исполнение своего обязательства по оплате уступленного права.

Какова правовая природа договора, заключенного между компанией «Титаник» и «Британик»? Как соотносятся между собой нормы глав 24 и 30 ГК РФ? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Какое решение должен вынести арбитражный суд? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Изменится ли решение, если к моменту заключения соглашения об уступке задолженности фирмы «Айсберг» перед «Британик» еще (уже) не существовало? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация 2

Николаев договорился с Крыловым о покупке телевизора. Николаев передал Крылову аванс и заявил, что на следующий день сам приедет за телевизором. Однако в течение недели Николаев так и не приехал за телевизором. Крылов позвонил Николаеву и предложил, чтобы телевизор Николаеву доставил знакомый Крылова Романов, которому Николаев и передаст оставшуюся часть покупной цены. Николаев согласился.

Во время перевозки телевизора автомобиль Романова попал в аварию, и телевизор оказался разбитым. Узнав об этом, Николаев потребовал возвращения аванса, но Крылов ответил отказом, заявив, что авария, как было установлено, произошла по вине Романова, и Николаев сам дал согласие на такую перевозку. Кроме того, Крылов потребовал от Николаева полной оплаты покупной цены, предложив Николаеву взыскивать с Романова ущерб за гибель своего телевизора.

Кто прав в этом споре? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Изменилось бы решение, если бы не Крылов, а Николаев с согласия Крылова прислал за телевизором своего знакомого и телевизор был бы разбит при сходных обстоятельствах? ПК- 1 У. 1, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Кейс № 3

#### Ситуация 1

Зимой Григорьев купил у Чашкина дачу. Когда в мае он привез на дачу свою семью, то обнаружил, что в двух комнатах уже поселился Сидоров с семьей. Сидоров сообщил, что летом прошлого года он заключил с Чашкиным договор аренды двух комнат в дачном доме сроком на 5 лет и заплатил вперед всю арендную плату, хотя письменного договора с Григорьевым не имеет.

Григорьев обратился с претензиями к Чашкину, но последний заявил, что Григорьев знал о том, что Чашкин систематически сдавал дачу в аренду и не задавал ему вопросов относительно наличия арендаторов. Кроме того, как он понял, Григорьева интересовало оформление правоустанавливающих документов, а пользоваться дачей он не собирался, так как постоянно проживает с семьей за границей. Именно поэтому в их договоре и отсутствовало указание на срок передачи дачи. Кроме того, Чашкин сообщил, что Григорьева вызывают в суд, так как по решению суда о разделе имущества между Чашкиным и его бывшей женой, вступившему в силу до регистрации договора купли-продажи дачи, она была передана жене Чашкина. Григорьев обратился за помощью к адвокату.

Какие разъяснения ему следует дать? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

#### Ситуация 2

1 апреля 2003 года Осипов приобрел в универмаге телевизор «Горизонт». Гарантийный срок, как следовало из технического паспорта, составлял один год со дня продажи. 20 февраля 2004 г. Осипов обратился в универмаг с просьбой заменить телевизор в связи с порчей кинескопа.

Универмаг отказал в удовлетворении требования, ссылаясь на следующие обстоятельства. Во-первых, кинескоп изготовлен другим заводом, чем телевизор в целом, гарантийный срок на кинескоп согласно техническому паспорту составляет 8 месяцев и, следовательно, уже истек. Во-вторых, данный недостаток не является существенным, так как порча кинескопа не означает непригодности телевизора в целом. Замена товара допустима лишь при наличии существенного недостатка. В данной ситуации универмаг согласен произвести лишь ремонт кинескопа.

Кто прав в этом споре? Как изменится решение, если Осипов обратился с требованием к продавцу 10 мая 2004 г.?

### Кейс № 4

#### Ситуация 1

Холодильник, приобретенный Сафроновым 10 мая в магазине «Радиотехника», вышел из строя через месяц после покупки. 15 июня Сафронов обратился в гарантийную мастерскую с заявлением о безвозмездном устранении недостатков.

Попытки мастерской отремонтировать холодильник окончились безрезультатно, и 10 июля Сафронов, взяв холодильник из мастерской, обратился с заявлением в магазин об обмене недоброкачественной товара. Получив новую партию холодильников, 28 июля магазин «Радиотехника» заменил Сафронову неисправный холодильник на доброкачественный. В декабре магазин предъявил к изготовителю холодильников - заводу «Зодиак» претензию о возмещении причиненных убытков в размере стоимости холодильника. Предъявленную претензию завод отклонил, ссылаясь на то, что требования о возмещении убытков, причиненных поставкой недоброкачественных товаров, могут быть заявлены только организацией - покупателем товаров. В данном же случае завод не связан с магазином договорными отношениями (поставка холодильников в адрес магазина осуществлялась по отгрузочной разнарядке ООО «Феникс»).

Однако даже если и признать обязанность завода возместить убытки, то все равно для их взыскания уже пропущен разумный срок, предусмотренный ст. 483 ГК РФ.

Кто прав в указанном споре? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

#### Ситуация 2

В мае Проскуров продал принадлежащий ему мотоцикл Романкову. В ноябре того же года Романков обнаружил, что люлька мотоцикла пришла в состояние полной негодности. Как выяснилось, Проскуров перед продажей заменил люльку на продаваемом мотоцикле на старую, которую тщательно залатал и покрасил. Романков потребовал расторжения договора и возврата ему покупной цены. Проскуров ссылаясь на то, что, если бы люлька была новой, он назначил бы за мотоцикл значительно большую цену. Кроме того, по его мнению, Романков пропустил срок для предъявления требования о недостатках проданного товара. Тогда Романков обратился в суд, но судья не принял от него исковое заявление, сославшись на пропуск срока обнаружения недостатков проданного товара.

Решите спор.

Какие последствия наступят, если из-за наличия дефектов в мотоцикле Романков попал в аварию и получил травму? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Изменится ли решение, если Романков приобрел мотоцикл в комиссионном магазине, торгующем подержанными товарами? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 1

#### Кейс № 5

##### Ситуация 1

Климов купил у Федорова корову. Вскоре Климов убедился, что приобретенная им корова больна. Ветеринарный врач, к которому Климов обратился за помощью, посоветовал прирезать корову. Когда корову прирезали, то в ее желудке нашли иголку. По заключению врача корова заболела до продажи ее Федоровым. Продав мясо зарезанной коровы и подсчитав убытки, Климов обратился к Федорову с требованием их возместить. Однако Федоров отказался удовлетворить требование Климова, утверждая, что он продал здоровое животное и, во всяком случае, ему ничего не было известно о ее болезни. Кроме того, он сослался на то, что Климову следовало заявить о болезни коровы немедленно после обнаружения заболевания. Климов указывал, что, не зная причины заболевания коровы, он не имел основания заявлять претензии продавцу, а когда корова была прирезана, надо было сразу же заняться реализацией мяса и выяснить размер убытков. Поэтому Климов считает, что он своевременно заявил претензию Федорову.

Как разрешить спор? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

##### Ситуация 2

По договору купли-продажи, удостоверенному нотариально, Рукин продал принадлежащий ему гараж Соловьеву. Гараж был передан покупателю по акту приема-передачи, переход права собственности на него к Соловьеву был зарегистрирован. Поскольку покупатель не оплатил переданное ему имущество, Рукин обратился в суд с требованием о расторжении договора и возврате гаража ему.

Какое решение должен вынести суд? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 1

Могут ли стороны своим соглашением расторгнуть договор? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Если да, то какие требования предъявляются законом к подобному соглашению? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Каковы будут последствия подобного расторжения? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 2

#### Кейс № 6

##### Ситуация 1

Магазин «Модный» закупил партию женских костюмов известного модельера Виолетты Кузькиной. В целях лучшего сбыта дирекция магазина приняла решение пригласить для демонстрации образцов костюмов манекенщиц модельного агентства «Ред Фокс».

На следующий день в магазин обратилась Федина, слышавшая по телевизору о поступлении новой коллекции. Костюм действительно понравился Фединой по фасону и расцветке, однако необходимого ей размера в наличии уже не оказалось. Тогда Федина потребовала передать ей костюм, в который была облачена одна из девушек-моделей. Продавец магазина пояснил, что этот костюм продан быть не может, так как он используется не для продажи, а исключительно в рекламных целях. Помещение же на данный костюм таблички «не для продажи» магазин счел излишним и невозможным по этическим соображениям. Против продажи костюма возражала и девушка-модель, так как данный костюм ей тоже нравится, и по окончании рекламной акции она решила приобрести его для себя.

Кто прав в этом споре? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

#### Ситуация 2

Попова купила на рынке у индивидуального предпринимателя нарядное платье и показала его подруге. Последняя сообщила ей, что в соседнем магазине такое же платье стоит значительно дешевле. Попова отправилась на рынок, нашла предпринимателя и потребовала вернуть ей часть покупной цены или взять платье обратно, а ей вернуть деньги. Предприниматель отказался, и Попова обратилась с жалобой в юридический отдел администрации рынка.

Какие разъяснения она должна получить? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Каким будет разъяснение, если Попова, придя домой, обнаружила плохо обработанные швы, а продавец отказался принять платье обратно, сославшись на то, что качество обработки швов является обычным для подобных вещей турецкого производства? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

#### Кейс № 7

##### Ситуация 1

16 ноября Крылов купил в универмаге костюм и ботинки, предварительно их примерив и внимательно осмотрев. Придя домой, Крылов снова стал примерять костюм, но фасон и расцветка костюма ему не понравились. Посоветовавшись с отцом, Крылов решил обменять костюм в ближайшее воскресенье, 21 ноября. Костюм Крылов больше не надевал. 20 ноября, возвращаясь с работы, Крылов споткнулся на лестнице, а потом обнаружил, что у одного из новых ботинок с носка отрывается подошва. 21 ноября Крылов пришел в универмаг и потребовал обменять костюм, а за ботинки вернуть деньги. Администрация универмага обменять костюм отказалась, ссылаясь на то, что костюм вполне доброкачественный, соответствующего размера и никаких серьезных причин для обмена нет. Что же касается ботинок, то администрация согласилась принять их обратно, но лишь в обмен на другую пару.

Вправе ли Крылов обменять доброкачественный костюм, фасон и расцветка которого ему не понравились? Какие права имеет покупатель в случае выявления в купленной обуви дефектов производственного характера? Вправе ли Крылов в изложенной ситуации потребовать обмена ботинок на ботинки другой более качественной и дорогой модели? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Изменится ли ответ на поставленные вопросы, если Крылов с подобными требованиями обратится через шесть месяцев после покупки костюма и ботинок? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 2

##### Ситуация 2

10 апреля 2011 г. Щукина купила на распродаже в магазине «Меховая симфония» шубу из меха мексиканского тушкана. В декабре того же года Щукина впервые надела шубу и обнаружила интенсивное выпадение меха. 29 декабря 2011 г. она обратилась в магазин с требованием о замене приобретенной ею шубы на шубу из шанхайского барса. Администратор магазина с пониманием отнесся к ее проблеме и порекомендовал обратиться для ее решения после новогодних праздников. Однако 2 января 2012 г. Щукина была вынуждена срочно уехать вместе со своим мужем в зарубежную командировку. Вернувшись из-за границы в августе 2013 г., она вновь обратилась с соответствующим требованием к магазину, но ответа не получила.

15 января 2014 г. Щукина предъявила в суд иск о расторжении договора и взыскании с магазина уплаченной за шубу цены, а также уплате, предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей» неустойки и компенсации причиненного морального вреда.

Представитель магазина возражал против удовлетворения требований Щукиной, поскольку: а) на товары, приобретенные на распродаже, соответствующие положения Закона не распространяются; б) гарантийный срок (3 месяца), установленный изготовителем товара, уже давно истек; в) Щукиной пропущен и установленный ст. 477 ГК РФ срок исковой давности по соответствующим требованиям.

Обоснованы ли возражения магазина? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 2

## Кейс № 8

### Ситуация 1

Ларионов и Вершинин приобрели в магазине по электрообогревателю отечественного производства одной и той же модели. Через шесть месяцев в квартире Ларионова произошел пожар, выгорел пол в одной из комнат, была испорчена мебель и домашние вещи. Причиной пожара оказалась неисправность обогревателя, имеющего производственный дефект в виде плохой изоляции нагревательных элементов. Ларионов решил обратиться с иском о возмещении причиненного вреда к магазину, но оказалось, что магазин, где был куплен обогреватель, ликвидирован.

Имеет ли право Ларионов обратиться с иском о возмещении причиненного вреда к предприятию-изготовителю, и если имеет, то в течение какого срока? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5, У. 1

Узнав о случившемся с Ларионовым, Вершинин решил вернуть свой обогреватель предприятию-изготовителю.

Вправе ли он сделать это, если и у его обогревателя обнаружится производственный дефект? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 1

На какую денежную сумму вправе рассчитывать Вершинин с учетом того, что за этот период обогреватели подорожали на 20%, а своим обогревателем Вершинин пользовался в течение трех месяцев? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

Изменится ли решение, если будет установлено, что предприятие-изготовитель установило для электрообогревателей гарантийный срок в три месяца? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация 2

Спортивная школа заключила договор с заводом-изготовителем о покупке санитарно-технического оборудования с обязательством доставки и предварительной оплатой в размере 50% стоимости товара. Срок исполнения определен в один месяц. В договоре не было указано, является ли он договором поставки или купли-продажи.

Через неделю после заключения договора директор спортивной школы, придя утром на работу, обнаружил, что во дворе школы выгружены душевые кабины, причем в количестве, превышающем установленное договором. Предусмотренный договором срок доставки наступал только через три недели, а ремонт здания школы находился в такой стадии, что установка кабин была невозможна. Руководитель строительной организации, производившей ремонт школы, предложил директору школы продать ему все завезенные душевые кабины. Директор решил обсудить с юристом вопрос о том, сможет ли он в данном случае потребовать от завода-изготовителя доставки всего предусмотренного договором оборудования в установленный договором срок.

Какие разъяснения ему следует дать? Какие нарушения своих обязанностей по договору допустил продавец и какие действия мог и должен был предпринять покупатель? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Может ли спортивная школа потребовать от продавца возмещения расходов на охрану завезенных досрочно душевых кабин во дворе школы? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 1

*6.3.2. Типовые контрольные задания или иные материалы  
на этапе промежуточной аттестации*

Вопросы к итоговой аттестации по курсу «Защита прав потребителей»

Формируемые компетенции (ПК-1 З. 1-3 У. 1-3, ПК-3 З. 1-2, У. 1-2, ПК-5 З. 1-2 У. 1-2)

1. История развития законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
2. Общая характеристика законодательства о защите прав потребителей.ПК-1 З. 2 ПК-3 З.2, ПК-5 З. 2
3. Понятие и виды отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
4. Отношения, которые не регулируются законодательством о защите прав потребителей.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
5. Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
6. Понятие качества товара (работы, услуги).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
7. Понятие «недостаток товара (работы, услуги)», «существенный недостаток».ПК-1 З.2 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
8. Понятие безопасности продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки реализации и утилизации.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
9. Технические регламенты: понятие и цели их принятия.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
10. Содержание и применение технических регламентов. Виды технических регламентов. ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
11. Стандартизация как форма технического регулирования.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
12. Сертификация как форма технического регулирования.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
13. Единство измерений как форма технического регулирования.ПК-1 З. 2 ПК-3 З. 2, ПК-5 З.2
14. Понятие срока службы, срока годности, гарантийного срока.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З.2
15. Ответственность изготовителей (исполнителей, продавцов), за вред, причинённый потребителю в течение срока службы, срока годности.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
16. Правовое регулирование отношений в области качества и безопасности пищевых продуктов.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
17. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
18. Понятие достоверности и полноты информации.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
19. Форма и способы доведения информации до потребителя.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
20. Содержание информации об изготовителе (исполнителе, продавце) товаров (работ, услуг).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
21. Содержание информации о товарах (работах, услугах).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
22. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за непредоставление информации, предоставление недостоверной информации или неполной информации.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
23. Маркировка товаров, штрих код.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
24. Ответственность за невыполнение требований потребителя в добровольном порядке.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
25. Субъекты ответственности при причинении вреда потребителю. ПК-1 З. 2 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
26. Ответственность за вред, причинённый жизни потребителя, вследствие недостатков товаров (работ, услуг). Ответственность за вред, причинённый здоровью потребителя, вследствие недостатков товаров (работ, услуг).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
27. Ответственность за вред, причинённый имуществу потребителя вследствие недостатков товаров (работ, услуг).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
28. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.ПК-1 З. 1 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
29. Порядок предъявления требований потребителями, вытекающих из продажи товаров с недостатками.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1

30. Сроки обнаружения недостатков товаров и порядок их исчисления.ПК-1 З. 2 ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
31. Условия предъявления потребителем требований по поводу недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
32. Расчёты с потребителями при обмене товара ненадлежащего качества.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
33. Расчёты с потребителями при расторжении договора купли-продажи.ПК-1 З. 3 ПК -3 З. 2, ПК-5 З. 2
34. Условия обмена товара надлежащего качества.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
35. Дистанционный способ продажи товаров.ПК-1 З. 3, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
36. Обязанность исполнителя по заключению договора на выполнение работ (оказание услуг).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
37. Понятие и виды сроков на выполнение работ (оказание услуг).ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
38. Недействительность условий, нарушающих права потребителей.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
39. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ(оказания услуг).ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 2
40. Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК- 5 З. 2
41. Сроки обнаружения недостатков в работе (услуге).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
42. Ответственность исполнителя за недостатки, обнаруженные по истечении гарантийных сроков.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
43. Порядок осуществления расчётов потребителей за выполнение работ (оказание услуг).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
44. Особенности выполнения работ (оказание услуг) из материала (вещи) потребителя.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 1
45. Регулирование оказания отдельных видов услуг.ПК-1 З. 1 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
46. Система государственной защиты прав потребителей.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
47. Полномочия федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов).ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
48. Понятие и виды предписаний за нарушения прав потребителей.ПК-1 З. 1, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
49. Административные правонарушения в области защиты прав потребителей.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
50. Должностные лица, которые вправе составлять протоколы об административном правонарушении в области защиты прав потребителей.ПК-1 З. 3 ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
51. Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей на территории муниципального образования.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2
52. Полномочия общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов).ПК- 1 З. 1, ПК-3 З. 1, ПК-5 З. 1
53. Судебная защита прав потребителей.ПК-1 З. 2, ПК-3 З. 2, ПК-5 З. 2

#### Практико - ориентированные ситуации

Формируемые компетенции (ПК-1 З. 1-3 У. 1-3, ПК-3 З. 1-2, У. 1-2, ПК-5 З. 1-2 У. 1-2)

#### Ситуация № 1

Покупатель приобрел фотоаппарат, который сломался в течение гарантийного срока. Фотоаппарат отремонтировали 4 месяца из-за отсутствия запчастей, а потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок на фотоаппарат закончился.

Кто прав? Ответ обоснуйте. ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

#### Ситуация № 2

Покупатель приобрел 1 декабря 2020 г. зимние сапоги с гарантийным сроком 30 дней. По истечении гарантийного срока в сапогах был обнаружен существенный недостаток, установленный экспертизой. Покупатель обратился с требованием обмена сапог, но получил отказ.

Кто прав? Ответ обоснуйте. ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2



### Ситуация № 3

Покупательница приобрела ковровое покрытие в магазине «Ковровый двор». На следующий день она обратилась в магазин с требованием обмена, т. к. ковровое покрытие не подошло по расцветке. Продавец покупательнице отказал, ссылаясь на Закон РФ «О защите прав потребителей».

Кто прав? Ответ обоснуйте. ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 1

### Ситуация № 4

Какой срок службы для продаваемых на территории РФ импортных и отечественных холодильников установлен законодательно? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 5

При приобретении мебели покупателем торговое предприятие не установило гарантийный срок. Правомерно ли это, и какие требования потребитель может предъявить в данном случае к торговой организации? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

### Ситуация № 6

Вправе ли продавец требовать сохранения тары на купленный товар в течение всего срока гарантии, и как это регламентируется? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 7

Верно ли, что установка и подключение на дому стиральной машины с гарантийным сроком 1 год должны осуществляться продавцом бесплатно? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 8

Торговое предприятие осуществляет бесплатную доставку мебели в пределах города. Однако менеджер фирмы при оформлении документов по доставке объявил, что в случае отсутствия лифта покупателю придется оплатить каждый этаж подъема. Закреплено ли в правилах понятие «доставка»? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 9

За чей счет должен быть доставлен холодильник в сервисный центр для ремонта? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

### Ситуация № 10

Должно ли торговое предприятие при замене неисправного товара в течение гарантийного срока продлить гарантию на тот товар, который был предоставлен при замене? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 11

Как распределяются гарантийные обязательства на сезонные товары? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 12

Какими законодательными документами регламентируется срок гарантийного ремонта? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 13

При соблюдении каких условий покупатель может реализовать право на обмен товара надлежащего качества? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

### Ситуация № 14

Вправе ли торговая организация отказать в расторжении договора купли-продажи и возврате денег за сапоги, которые не подошли по размеру? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Прав ли продавец, предлагая только обмен и мотивируя решение наличием в продаже аналогичного товара, т. е. другой обуви? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

#### Ситуация № 15

Имеет ли право торговая организация отказать покупателю в обмене либо возврате денег за костюм, который приобретен три дня назад и не подошел ему по фасону, при условии, что чек сохранен, а фабричные бирки от костюма срезаны? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 2

#### Ситуация № 16

Покупателем было приобретено кресло, которое не подошло по габаритам, доставка была оплачена отдельно. Продавец готов расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги за кресло, но отказывается вернуть уплаченную сумму за доставку товара. Правомерны ли данные действия? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

#### Ситуация № 17

Покупателем была приобретена куртка для ребенка. По истечении 10 дней ее обменяли на куртку большего размера. Через 7 дней покупатель пожелал обменять ее на куртку другого фасона. Торговое предприятие отказало в обмене, ссылаясь на то, что установленный для обмена срок (14 дней с момента покупки) прошел. Правомерны ли действия продавца? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

#### Ситуация № 18

Если купленный товар не подошел покупателю по той или иной причине, то обязаны ли в магазине обменять его либо вернуть уплаченные за него деньги? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Например:

- монитор (требуется более широкий экран);
- учебник (требуется учебник другого автора);
- светильник (не подходит по размеру);
- солнцезащитные очки (не подошли по фасону, а продавец отказывается вернуть деньги, ссылаясь на Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену).

#### Ситуация № 19

В купленной видеокамере обнаружены дефекты. В магазине отказались принять заявление о замене либо расторжении договора купли-продажи и возврате денег без заключения экспертизы.

Обоснованы ли действия работников магазина? Если да, кто должен проводить экспертизу? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Как все-таки вручить заявление? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

#### Ситуация № 20

В магазин отправлена претензия о замене неисправного пылесоса. В течение какого срока его должны заменить? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 1

#### Ситуация № 21

В купленной стиральной автоматической машине протекает бак. Гарантийный срок еще не истек. В мастерской предложили длительный ремонт в течение месяца. В магазине отказались заменить машину, сославшись на постановление Правительства РФ от 13.05.97 № 000. Правомерны ли действия продавца? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Какие есть права в данной конкретной ситуации у потребителя? ПК-1 У. 1, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 2

#### Ситуация № 22

В течение какого периода времени можно обменять некачественную обувь? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

Какой гарантийный срок установлен для обуви? ПК-1 У. 2, ПК-3 У. 1, ПК-5 У. 2

#### Ситуация № 23

На распродаже приобретены зимние модельные сапоги. На чеке поставлен штамп «Обмену и возврату не подлежит». В первую же неделю обнаружился дефект - отошла подошва на одном сапоге. Можно ли с учетом имеющегося штампа на чеке предъявить претензии по качеству? ПК-1 У. 3, ПК-3 У. 2, ПК-5 У. 1

**6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по дисциплине «Защита прав потребителей» основана на использовании Положения о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в институте, и технологической карты дисциплины.

№ п/п	Показатели оценивания	Шкала оценивания
<b>Текущий контроль</b>		
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	0-35
2	Письменное задание (реферат)	0-25
3	Практическое задание (кейс)	0-50
<i>Итого текущий контроль</i>		75
<b>Промежуточная аттестация</b>		
4	Итоговая работа	25
<i>Итого промежуточная аттестация</i>		25
<b>ИТОГО по дисциплине</b>		<b>100</b>

Максимальное количество баллов по дисциплине – 100.

Максимальное количество баллов по результатам текущего контроля – 75.

Максимальное количество баллов на экзамене – 25.

Уровень подготовленности обучающегося соответствует трехуровневой оценке компетенций в зависимости от набранного количества баллов по дисциплине.

	<b>Уровень овладения</b>		
	<b>Пороговый уровень</b>	<b>Продвинутый уровень</b>	<b>Превосходный уровень</b>
<b>Набранные баллы</b>	50-69	70-85	86-100

Шкала итоговых оценок успеваемости по дисциплине «Защита прав потребителей» соответствует Положению о балльной и рейтинговой системах оценивания и отражена в технологической карте дисциплины.

**Зачёт**

Количество баллов	Оценка
50-100	зачтено
0-49	не зачтено

**Экзамен**

Количество баллов	Оценка
86-100	отлично
70-85	хорошо
50-69	удовлетворительно
0-49	неудовлетворительно

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Основная литература:*

1. Меликян О. М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 280 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324>
2. Дубровин И. А. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 312 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112216>
3. Меликян О. М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 280 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324>
4. Петрова Д. А. Построение бизнес-процессов управления организацией на основе спроса потребителей [Электронный ресурс]:студенческая научная работа. - Москва: б.и., 2020. - 86 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595860>
5. Борисова А. А. Разработка рекламной кампании с учетом психологических особенностей потребителей [Электронный ресурс]:студенческая научная работа. - Курск: б.и., 2020. - 83 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596954>

### *Дополнительная литература:*

1. Семилетова Я. И. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2018. - 81 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494824>

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Информационные ресурсы образовательной организации:*

1. <http://do.sano.ru> - система дистанционного обучения Moodle (СДО Moodle).
2. <http://www.sibit.sano.ru/> - официальный сайт образовательной организации.
3. <http://www.duma.gov.ru> - Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ.
4. <http://www.gov.ru/main/regions/regioni-44.html> - Сайт субъектов Российской Федерации.
5. <http://oxfordjournals.org/> - Журналы издательства Оксфордского университета.
6. <http://www.garant.ru/> - Справочная правовая система «Гарант».
7. <https://www.uml.org> - официальный сайт UML.
8. <http://www.km.ru> - Энциклопедия Кирилла и Мефодия.
9. <http://www.vsrf.ru> - Сайт Верховного Суда РФ.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями курса уделяется внимание приобретению практических навыков с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей профессиональной деятельности.

Большое значение при проверке знаний и умений придается тестированию и подготовке рефератов по темам курса.

Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Основная учебная литература, представленная учебниками и учебными пособиями, охватывает все разделы программы по дисциплине «Защита прав потребителей». Она изучается студентами в процессе подготовки к семинарским и практическим занятиям, зачету. Дополнительная учебная литература рекомендуется для самостоятельной работы по подготовке к семинарским и практическим занятиям, при написании рефератов.

## 10. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При подготовке и проведении учебных занятий по дисциплине студентами и преподавателями используются следующие современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (договор № 109-08/2021 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям базовой коллекции ЭБС «Университетская библиотека онлайн» от 01 сентября 2021 г. (<http://www.biblioclub.ru>).

2. Интегрированная библиотечно-информационная система ИРБИС64 (договор № С 2-08 - 20 о поставке научно-технической продукции – Системы Автоматизации Библиотек ИРБИС64 – от 19 августа 2020 г., в состав которой входит База данных электронного каталога библиотеки СИБИТ Web-ИРБИС 64 (<http://lib.sano.ru>).

3. Справочно-правовая система КонсультантПлюс (дополнительное соглашение №1 к договору № 11/01-09 от 01.09.2009).

4. Электронная справочная система ГИС Омск.

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются следующие помещения, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

Наименование учебных аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
Мультимедийная учебная аудитория № 102 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации	Учебная мебель (17 столов, 42 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, аудиокolonки - 2шт.). Программное обеспечение: Microsoft Windows 8.1 (32) Professional Russian. ID продукта 00261-80356- 95595-AA367 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); Skype, версия 8.65 (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.
Учебная аудитория № 201 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации	Учебная мебель (20 столов, 40 стульев, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации

<p>Учебная аудитория № 202 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (17 столов, 34 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации</p>
<p>Учебный зал судебных заседаний № 204 для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (стол для судей 1 шт., стол для стороны защиты 1 шт., стол для стороны обвинения 1 шт., стол секретаря судебного заседания 1 шт., трибуна для заслушивания свидетелей и обвиняемого 1 шт., 40 кресел с пюпитром, ограждения 2 шт.). Техническое оснащение (монитор). Флаг Российской Федерации (полотнище флага на древке на напольном флагштоке), герб Российской Федерации (44x50), мантия судьи 1 шт.</p>
<p>Мультимедийная учебная аудитория № 210 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (36 столов, 74 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, аудиокolonки - 5шт.) Программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Russian, Number License: 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация) (коммерческая лицензия, отечественный производитель); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель) Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109- 064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>

<p>Мультимедийная учебная аудитория № 211 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (27 столов, 54 стула, маркерная доска, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, аудиокolonки - 5шт.) Программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Russian, Number License: 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация); (коммерческая лицензия, отечественный производитель); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Учебная аудитория № 301 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (15 столов, 30 стульев, доска, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации</p>
<p>Учебная аудитория № 302 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (15 столов, 30 стульев, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации</p>
<p>Учебная аудитория № 303 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (15 столов, 30 стульев, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации</p>

<p>Мультимедийная учебная аудитория № 304 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (22 стола, 44 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, колонки - 2 шт.). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации. Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 домашняя для одного языка, ID продукта: 00327-30584-64564- ААОЕМ; (коммерческая лицензия, иностранный производитель) Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01 - 09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация) (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947; 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Лаборатория социально-гуманитарных дисциплин № 307 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий и лабораторных работ), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации.</p>	<p>Учебная мебель (26 столов, 52 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, колонки - 2 шт.). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации. Программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Professional Russian, Number License: 61555010 OPEN 91563139ZZE1502 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01 - 09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация) (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; Kaspersky Endpoint Security – Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>



<p>Мультимедийная учебная аудитория № 312 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (50 столов, 100 стульев, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя); Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер, колонки - 2 шт.). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации. Программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Russian, Number License: 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Мультимедийная учебная аудитория № 422 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (18 столов, 36 стульев, доска маркерная, трибуна, шкаф, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (интерактивная доска, компьютер с выходом в интернет, 2 аудиокolonки). Программное обеспечение: Microsoft Windows 8 Professional Russian, Number License: 61555010 OPEN 91563139ZZE1502 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01 - 09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация) (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947; 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>

<p>Аудитория № 420 помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - компьютерного оборудования и хранения элементов мультимедийных лабораторий</p>	<p>Мебель (4 стола, 4 стула, стеллажи), 4 персональных компьютера для системного администратора, ведущего специалиста информационного отдела, инженера-электронщика, 10 серверов. Паяльная станция, стеллаж, 15 планшетных компьютеров, наушники для лингафонного кабинета, запасные части для компьютерного оборудования.</p>
<p>Аудитория № 003 помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p>	<p>Станок для сверления, угловая шлифовальная машина, наборы слесарных инструментов для обслуживания учебного оборудования, запасные части для столов и стульев. Стеллаж, материалы для сопровождения учебного процесса.</p>
<p>Аудитория для самостоятельной работы студентов № 305 помещение для самостоятельной работы обучающихся, научно-исследовательской работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ)</p>	<p>Учебная мебель (10 столов одноместных, 3 круглых стола, 27 стульев, доска маркерная, доска информационная, трибуна, стеллаж - 2 шт., стол и стул преподавателя). Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института, колонки - 2 шт.). Ноутбук DELL - 8 шт. Ноутбук HP - 2 шт. Персональный компьютер - 1 шт. СПС «Консультант Плюс». Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 Pro Russian, Number License: 69201334 OPEN 99384269ZZE1912 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office 2016 standart Win64 Russian, Number License 67568455 OPEN 97574928ZZE1810 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security – Russian Edition, лицензия № 1356-181109- 064939-827-947; (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware. (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>

<p>Аудитория для самостоятельной работы студентов № 413 библиотека (читальный зал), помещение для самостоятельной работы обучающихся, научно-исследовательской работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ)</p>	<p>Учебная мебель (9 столов, 23 стула, мягкая зона). Персональные компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института - 6 шт. Программное обеспечение: Microsoft Windows 8.1 Pro Russian, Number License: 63726920 OPEN 91563139ZZE1502 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Windows 10 Pro Number License 67568455 OPEN 97574928ZZE1810 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2019 Number License 67568455 OPEN 97574928ZZE1810 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus (коммерческая лицензия, отечественный производитель); Adobe Acrobat Reader (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель); 2GIS (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
---	--

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются следующие комплекты лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Наименование	Основание	Описание
Adobe Acrobat Reader	Freeware	Пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF
Consultant Plus	Доп.соглашение №1 к договору № 11/01-09 от 01.09.2009	ЭСС Консультант+
2GIS	Freeware	Электронная справочная система ГИС Омск
Microsoft Office Standard 2007	Open License 42024141	Пакет электронных редакторов
OpenOffice 4.1.1	Freeware	Пакет электронных редакторов

## **12. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены вузом или могут использоваться собственные технические средства. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий текущего контроля. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

## Технологическая карта дисциплины

Наименование дисциплины	Защита прав потребителей
Количество зачетных единиц	4
Форма промежуточной аттестации	Зачет

№	Виды учебной деятельности студентов	Форма отчетности	Баллы (максимум)
<b>Текущий контроль</b>			
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)		
2	Выполнение письменного задания (реферат)	Письменная работа	
3	Выполнение практического задания (кейс)	Письменная работа	
<b>Промежуточная аттестация</b>			
4	Выполнение итоговой работы	Итоговая работа, тест	
<b>Итого по дисциплине:</b>			100

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Преподаватель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(уч. степень, уч. звание, должность, ФИО преподавателя)

Подпись

## Тестовые задания по дисциплине «Защита прав потребителей»

## 7 семестр

№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
1.	Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:	а) публичный характер; б) частно-публичный характер; в) плановый характер; г) частный характер.
2.	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.
3.	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.
4.	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

		<p>потребителям по договору купли-продажи;</p> <p>в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.</p>
5.	<p>Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:</p>	<p>а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;</p> <p>б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;</p> <p>в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.</p>
6.	<p>Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей:</p>	<p>а) органам судебной защиты;</p> <p>б) органам юстиции;</p> <p>в) федеральным органам исполнительной власти.</p>
7.	<p>В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) – это:</p>	<p>а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);</p> <p>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);</p> <p>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).</p>
8.	<p>Срок годности – это:</p>	<p>а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;</p> <p>б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность</p>

		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.
9.	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.
10.	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.
11.	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



		<p>многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.</p>
12.	<p>Под существенным недостатком товара понимается:</p>	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p>
13.	<p>В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:</p>	<p>а) во всех случаях;</p> <p>б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;</p> <p>в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.</p>
14.	<p>Срок годности товара определяется:</p>	<p>а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;</p> <p>б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;</p> <p>в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.</p>
15.	<p>Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:</p>	<p>а) указываются в договоре обязательно;</p> <p>б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю</p>

		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.
16.	Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:	а) продлевается; б) не продлевается; в) устанавливается заново.
17.	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.
18.	Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы на товары (работы) длительного пользования:	а) в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде; б) которые по истечении пяти лет могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде; в) в том числе продукты питания, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

19.	Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг:	<p>а) право самостоятельно осуществлять выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;</p> <p>б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;</p> <p>в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.</p>
20.	Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется:	<p>а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;</p> <p>б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется субъектами РФ;</p> <p>в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;</p> <p>г) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления.</p>
21.	Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок:	<p>а) если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;</p> <p>б) в любом случае;</p> <p>в) если они возникли в результате непреодолимой силы независимо от времени их возникновения.</p>
22.	Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа,	<p>а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;</p> <p>б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;</p>

	удостоверяющего факт и условия покупки товара:	в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.
23.	Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу:	а) не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней; б) после экспертизы, проведенной комиссионером; в) в течение одного месяца после его приема.
24.	Для устранения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер:	а) обязаны провести экспертизу товара за свой счет; б) могут провести экспертизу только за счет покупателя; в) обязаны провести экспертизу товара за свой счет только в отношении товара, на который установлен гарантийный срок.
25.	Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара:	а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие; б) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором; в) устанавливаются независимо от гарантийного срока на основное изделие и в любом случае не являются равными гарантийному сроку основного изделия.
26.	В случае, когда покупателю передается товар, приобретенный по образцам с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан:	а) не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях; б) не позднее 10 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях; в) известить продавца об этих нарушениях в течение установленного гарантийного срока на товар.
27.	Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания утверждаются:	а) постановлениями Правительства РФ; б) федеральными законами; в) контрагентами; г) международными правовыми актами.
28.	С какого момента исчисляется	а) со дня изготовления; б) со дня продажи;

	гарантийный срок на товары, купленные в розничной торговле:	в) со дня эксплуатации; г) с даты изготовления и продажи товаров.
29.	При оформлении продажи товаров в кредит работник организации торговли обязан:	а) передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре; б) доставить товар транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, но не позднее трех календарных дней с момента оформления; в) предоставить для проверки директору и главному бухгалтеру магазина или уполномоченным на то лицам договор по оформлению продажи товаров в кредит; г) передать товар при переоформлении договора в течение трех дней.
30.	В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:	а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем; б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем; в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем.
31.	В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара при дистанционном способе приобретения товара:	а) потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара; б) продавец обязан заменить доставленный товар в течение двух месяцев с момента передачи товара по требованию покупателя; в) на данный товар устанавливается гарантийный срок, равный двум годам.
32.	В соответствии с Законом «О защите прав потребителя» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании закона новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час)	а) 3,5% цены выполнения работы (оказания услуги); б) 5% цены выполнения работы (оказания услуги); в) 3% цены выполнения работы (оказания услуги).

	просрочки неустойку (пеню) в размере:	
33.	Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в срок:	а) 1 месяца; б) 10 дней; в) 15 дней.
34.	Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при отсутствии гарантийного срока, в пределах:	а) 1 года; б) 2 лет; в) 3 лет.
35.	В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» правила выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) утверждаются:	а) Президентом РФ; б) Государственной Думой РФ; в) Правительством РФ.
36.	Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии, если:	а) потребитель выплатит 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги); б) исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований; в) потребитель оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
37.	В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан	а) 15 дней; б) 7 дней; в) 3 дня.

	заменить его однородным материалом (вещью) в срок:	
38.	Под убытками понимаются:	<p>а) налоги и сборы, взимаемые с физических и юридических лиц;</p> <p>б) расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено;</p> <p>в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения.</p>
39.	Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:	<p>а) только в части, не покрытой неустойкой;</p> <p>б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;</p> <p>в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.</p>
40.	В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:	<p>а) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав;</p> <p>б) обращаться в суды в защиту прав потребителей;</p> <p>в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;</p> <p>г) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.</p>
41.	Какой из перечисленных органов осуществляет контроль за качеством и безопасностью товаров:	<p>а) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;</p> <p>б) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии;</p> <p>в) Федеральная служба по надзору в сфере экологии и природопользования;</p> <p>г) федеральный антимонопольный орган.</p>
42.	Какие виды законодательно-правовых актов в области защиты прав потребителей выделяются в странах с	<p>а) гражданские и торговые кодексы;</p> <p>б) специальные Законодательные акты, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья людей, их экономических интересов, охрану окружающей среды;</p> <p>в) законодательные акты по вопросам качества и</p>

	развитой рыночной экономикой:	безопасности отраслевых видов продукции
43.	Что входит в структуру Закона РФ «О защите прав потребителей»:	а) общие положения; б) государственная и общественная защита прав потребителей; в) верного варианта ответа нет; г) верны варианты ответов а) и б).
44.	Под безопасностью процесса выполнения работы (оказания услуги) понимается:	а) безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для исполнителя; б) безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для потребителя, его имущества и окружающей среды. в) верного варианта ответа нет
45.	Градация (сорт, класс) подразумевает:	а) категорию или разряд, присвоенный объектам, имеющим одно и то же функциональное применение, и требования к качеству одинаковы; б) категорию или разряд, присвоенный объектам, имеющим одно и то же функциональное применение, но к которым предъявляются различные требования к качеству. в) верного варианта ответа нет
46.	Субъективное понятие качества:	а) рассматривается восприятие и оценка характеристик объекта потребителем, а также соотношение между характеристиками объекта и удовлетворенностью потребителей; б) описывается с помощью количественных и качественных характеристик свойств объекта, составляющих его качество. в) верны все варианты ответа
47.	Проверка качества товара способом:	а) установить, действительно ли товар ненадлежащего качества; б) выявить причину ненадлежащего качества товара; в) подтвердить документально факт проверки актом или заключением специалиста.
48.	Уведомлением потребителя о проведении проверки качества считается:	а) вручение непосредственно потребителю (лицу, которое предъявило претензию) уведомления о назначении проверки качества товара; б) направление указанного документа по почте заказным письмом с уведомлением. в) верного варианта ответа нет
49.	Акт экспертизы (экспертное заключение) состоит из:	а) двух частей; б) трех частей; в) четырех частей; г) пяти частей.



50.	Если гарантийный срок установлен изготовителем, вправе ли продавец установить гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок, установленный изготовителем:	а) да; б) нет в) верного варианта ответа нет
-----	--	--

