Документ подписан квалифицированной электронной подписью
Сертификат: 023E519200DAAC0FAC4E8826E4F1A085BE
Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»"АН
Действителен: с 25.05.2021 по 25.02.2022

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

КАМЕНСКИЙ ФИЛИАЛ
АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра юриспруденции

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Правовое регулирование защиты прав потребителей»

по подготовке бакалавров
Направление подготовки: 40.03.01 Юриспруденция
Направленность (профиль): Гражданско-правовой
для заочной и очно-заочной форм обучения

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании
кафедры юриспруденции
«01» сентября 2017 года, протокол №1

Зав.кафедрой юриспруденции
д.э.н., доцент, Кондратович И.В. _____
ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы, подпись зав.каф.

2017 год

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Право на защиту гарантируется каждому потребителю, так как в основу возникновения правовых отношений в потребительской сфере положены такие категории как право на информацию о продавце (изготовителе, исполнителе), право на качество и безопасность товаров (работ, услуг), право на защиту потребителей при предоставлении им ненадлежащих информации, качества товаров (работ, услуг).

Нормы Закона о защите прав потребителей необходимо знать каждому гражданину.

Их знание позволяет своевременно и в полной мере воспользоваться правом на защиту, предоставленным потребителю, а юристам, в случае необходимости, оказать квалифицированную помощь в защите их прав.

Цель изучения дисциплины — помочь студентам овладеть теоретическими знаниями, научить оказывать юридическую помощь потребителям по вопросам возникающим в потребительской сфере, ориентировать студентов юридического факультета, обучающихся по программе бакалавриата на системное, комплексное изучение основных положений защиты прав потребителей, законодательства Российской Федерации, регламентирующего ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за ненадлежащее качество товаров (работ, услуг).

Задачами изучения курса являются формирование у студентов знаний в области защиты прав потребителей и выработка умений и навыков применения норм российского законодательства в практической деятельности на потребительском рынке.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП БАКАЛАВРИАТА

Учебная дисциплина «Правовое регулирование защиты прав потребителей» относится к дисциплинам вариативной части ОП и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами. Данная дисциплина помогает подготовить обучающихся к восприятию проблем других отраслей права. Уяснение материала курса основывается на положениях и выводах дисциплин ОП, входящих в профессиональный цикл, изучение которых предшествует согласно учебному плану изучению дисциплины: «Гражданское право», «Административное право» и др.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть профессиональной компетенцией – ПК-4 (способен принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом)

Трудоемкость (з.е. (час))	Компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		
2 з.е.	ПК-4 (способен принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом)	ЗНАТЬ	ПК-4-з1	Законодательство в сфере защиты прав потребителей
			ПК-4-з2	Актуальные проблемы защиты прав потребителей в РФ
			ПК-4-з3	Самостоятельные способы защиты прав потребителями
			ПК-4-з4	Сроки исполнения требований потребителей при нарушении их прав
		УМЕТЬ	ПК-4-у1	Выявлять нарушения прав потребителей
			ПК-4-у2	Анализировать правовые ситуации в сфере защиты прав потребителей
			ПК-4-у3	Оперировать основными юридическими понятиями и категориями в сфере защиты прав потребителей
			ПК-4-у4	Квалифицировать нарушения прав потребителей
		ВЛАДЕТЬ	ПК-4-в1	Навыками анализа правовых нормативных актов, регулирующих защиту прав потребителей

			ПК-4-в2	Навыками работы с законодательством в сфере защиты прав потребителей
			ПК-4-в3	Навыками формулирования правовых рекомендаций в сфере защиты прав потребителей
			ПК-4-в4	Навыками принятия решений по реализации прав потребителями в точном соответствии с законом

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ.

Дисциплина предполагает изучение 11тем. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (**72** часа).

Общий объем учебной дисциплины

№	Форма обучения	Семестр/ сессия, курс	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем						Сам. работа	Контроль
			В з.е.	В часах	Всего	Лекции	Сем	КоР	Конс	Зач		
1	Заочная	4 курс	2	72	8	4	2	1,7		0,3	60,3	3,7
2	Очно-заочная	2 курс	2	72	8		9	1,7		0,3	53	

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий заочная форма обучения

Заочная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем						Самост. работа	Контроль	Формируемые результаты обучения
			Всего	Лекции	Сем.	КоР	Конс	Зач			
1	Становление законодательства о защите прав	6									ПК-4-з1 ПК-4-з2
2	Система действующего законодательства РФ о защите прав потребителей	10	1	1							ПК-4-з2 ПК-4-з3 ПК-4-у1 ПК-4-в1
3	Права потребителей на просвещение и информацию об изготовителе (продавце, исполнителе) и о товарах (работах, услугах)	8	1	1							ПК-4-з4 ПК-4-у2 ПК-4-в2
4	Права потребителей на надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей	8	1	1							ПК-4-з1 ПК-4-у3 ПК-4-в3
5	Формы и способы защиты прав потребителей	4	1		1						ПК-4-з3 ПК-4-у4 ПК-4-в4

6	Сроки предъявления потребителями требований в отношении недостатков товаров (работ, услуг) и их удовлетворение продавцом (изготовителем, исполнителем)	8									ПК-4-з4 ПК-4-у1 ПК-4-в1
7	Правовые основы и порядок замены и обмена товаров	8	1	1							ПК-4-з2 ПК-4-у2 ПК-4-в2
8	Особенности защиты прав потребителей при оказании отдельных видов услуг	6									ПК-4-з3 ПК-4-у3 ПК-4-в3
9	Государственная защита прав потребителей	4									ПК-4-з1 ПК-4-у4 ПК-4-в4
10	Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления	6	1		1						ПК-4-з2 ПК-4-у2 ПК-4-в2
11	Общественная защита прав потребителей	4									ПК-4-з3 ПК-4-у3 ПК-4-в3
	Промежуточная аттестация (Зачет)		**2**			**1,7**		**0,3**			
	Итого	**72**	**8**	**4**	**2**	**1,7**		**0,3**	**60,3**	**3,7**	

Очно-заочная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем						Самост. работа	Контроль	Формируемые результаты обучения
			Всего	Лекции	Сем.	КоР	Конс	Зач			
1	Становление законодательства о защите прав	6									ПК-4-з1 ПК-4-з2
2	Система действующего законодательства РФ о защите прав потребителей	10									ПК-4-з2 ПК-4-з3 ПК-4-у1 ПК-4-в1
3	Права потребителей на просвещение и информацию об изготовителе (продавце, исполнителе) и о товарах (работах, услугах)	8	1		1						ПК-4-з4 ПК-4-у2 ПК-4-в2

4	Права потребителей на надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей	8	1		1						ПК-4-з1 ПК-4-у3 ПК-4-в3
5	Формы и способы защиты прав потребителей	4	1		1						ПК-4-з3 ПК-4-у4 ПК-4-в4
6	Сроки предъявления потребителями требований в отношении недостатков товаров (работ, услуг) и их удовлетворение продавцом (изготовителем, исполнителем)	8	2		2						ПК-4-з4 ПК-4-у1 ПК-4-в1
7	Правовые основы и порядок замены и обмена товаров	8									ПК-4-з2 ПК-4-у2 ПК-4-в2
8	Особенности защиты прав потребителей при оказании отдельных видов услуг	6	1		1						ПК-4-з3 ПК-4-у3 ПК-4-в3
9	Государственная защита прав потребителей	4	1		1						ПК-4-з1 ПК-4-у4 ПК-4-в4
10	Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления	6	1		1						ПК-4-з2 ПК-4-у2 ПК-4-в2
11	Общественная защита прав потребителей	4	1		1						ПК-4-з3 ПК-4-у3 ПК-4-в3
	Промежуточная аттестация (Зачет)		**2**			**1,7**		**0,3**			
	Итого	**72**	**8**		**9**	**1,7**		**0,3**	**53**		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

ТЕМА 1. **Становление законодательства о защите прав потребителей.**

Возникновение и дальнейшее совершенствование правовых актов в сфере защиты прав потребителей

Руководящие Принципы в Международно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей.

Виды гражданского законодательства Российской Федерации до введения в действие Закона РФ «О защите прав потребителей» и степень совершенства и полноты его норм и правил, регулирующих правоотношения участников потребительского рынка.

Структура и содержание Закона РФ «О защите прав потребителей».

Основная литература:1, 2. Дополнительная литература: 2, 3, 4.

ТЕМА 2. **Система действующего законодательства о защите прав потребителей и правил, определяющих правоотношения участников в потребительской сфере.**

Законы РФ и иные правовые акты, регулирующие отношения лиц в сфере защиты прав потребителей. Функции отраслевого законодательства в области защиты прав потребителей.

Роль и место Международных правовых актов и договоров в системе действующего гражданского законодательства о защите прав потребителей.

Правовые акты, издаваемые Правительством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей и их правовой статус.

Виды правоотношений потребителей, к которым законодательство о защите прав потребителей не применяется.

Основная литература:2, 3. Дополнительная литература: 1, 2.

ТЕМА 3. **Права потребителей на просвещение и информацию об изготовителе (продавце, исполнителе) и о товарах (работах, услугах).**

Закон РФ « О защите прав потребителей» и «Руководящие принципы о содержании правового регулирования просвещения и информирования потребителей», система мер, обеспечивающих реализацию прав потребителей на просвещение и информирование.

Понятие, признаки и виды информации об изготовителе (продавце, исполнителе) и форма её доведения до потребителей.

Виды прав потребителей на информацию об изготовителе (продавце, исполнителе).

Содержание и основные особенности обязательных требований, предъявляемых к информации. Объём информации и способы её доведения до потребителей.

Форма и содержание предоставления информации о товарах (работах, услугах) При осуществлении дистанционного способа их продажи.

Требования, предъявляемые к продавцам (изготовителям, исполнителям),о доведении до сведения потребителей информации о подтверждении их соответствия

Установленным требованиям стандартов.

Основная литература:1,3. Дополнительная литература: 1, 4.

ТЕМА 4. **Права потребителей на надлежаще качество и безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей.**

Понятие и признаки качества и безопасности товаров (работ, услуг). Гражданское законодательство о способах и средствах обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей.

Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления гарантийных сроков, сроков службы и сроков годности на товары (работы, услуги).

Права потребителей при обнаружении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества и возникновении последствий их ненадлежности.

Основная литература:1,2. Дополнительная литература: 1, 3, 4.

ТЕМА 5. **Формы и способы защиты прав потребителей.**

Право потребителя на выбор формы защиты своих прав и законных интересов на потребительском рынке товаров (работ, услуг).

Внесудебный (досудебный) порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

Форма, содержание и порядок предъявления претензии продавцу (изготовителю, исполнителю). Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) при получении претензии и ответа на неё.

Судебная защита прав потребителей. Подведомственность споров между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями). Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле. Форма и содержание искового заявления.

Основная литература:2,3. Дополнительная литература: 1, 2, 4.

ТЕМА 6. **Сроки предъявления потребителем требований в отношении**

недостатков товаров (работ, услуг) и их удовлетворение продавцом (изготовителем, исполнителем).

Общие положения о сроках предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров (работ, услуг).

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара (работы, услуги) и устранения их продавцом (изготовителем, исполнителем).

Сроки, в течение которых потребителю обязаны возместить убытки, причинённые переданным товаром (результатами работ, услугами) ненадлежащего качества.

Порядок и сроки расчёта (перерасчёта) с потребителем в случае приобретении им товара ненадлежащего качества.

Основная литература:1, 2, 3. Дополнительная литература: 2, 3, 4.

ТЕМА 7. **Правовые основы и порядок замены и обмена товаров.**

Порядок и сроки замены товара ненадлежащего качества (с дополнительной проверкой и без нее). Условия и виды товаров, подлежащих замене их на аналогичные товары. Сроки замены. Основания и виды товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене на аналогичный товар не подлежат удовлетворению.

Общие положения об обмене товаров надлежащего качества на аналогичные товары. Порядок и сроки обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар. Основные особенности, касающиеся права потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Правовые основания и последствия неудовлетворения требования потребителей на обмен товаров надлежащего качества на аналогичный товар.

Основная литература: 2, 3. Дополнительная литература: 1, 2, 3, 4.

ТЕМА8. **Особенности защиты прав потребителей при оказании отдельных видов услуг.**

Понятие и виды коммунальных услуг, оказываемых потребителям. Права потребителей и обязанности исполнителей по договору об оказании коммунальных услуг.

Права потребителей на получение медицинских услуг от лечебно- профилактических учреждений. Условия возмездного и безвозмездного оказания медицинских услуг потребителям. Правовые последствия за ненадлежащее качество оказания медицинских услуг.

Виды туристических услуг и правовые основания их оказания. Договор об оказании туристических услуг и права требований потребителя, которые могут быть предъявлены к турагентству (туроператору). Ответственность турагентства за ненадлежащее выполнение условий договора.

Правовые основы оказания транспортных услуг потребителю. Виды транспортных услуг и правовая форма отражения прав потребителя и обязанностей транспортной организации (услугодателя). Ответственность транспортной организации (перевозчика) за ненадлежащее выполнение условий договора об оказании видов транспортных услуг.

Договор на предоставление гостиничных услуг и его условия. Виды оплачиваемых и неоплачиваемых гостиничных услуг, предоставляемых потребителю. Виды гостиничных услуг по категориям гостиниц в соответствии с Международным стандартом. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной гостиничной услуги.

Бытовые услуги и правовая форма их отражения. Обязанности организации, оказывающей услуги, предоставить потребителю информацию об оказываемых видах бытовых услуг. Права потребителя при обнаружении недостатков оказываемой услуги.

Виды услуг связи и правовая форма их отражения. Основные и дополнительные услуги телефонной связи, оказываемой потребителям. Заявление и договор об оказании услуг телефонной связи с оператором связи. Претензия как внесудебный (досудебный) способ защиты прав потребителя (абонента) при ненадлежащем выполнении условий договора об оказании услуг телефонной и других видов связи.

Основная литература: 2, 3. Дополнительная литература: 1, 2, 3, 4.

ТЕМА 9. **Государственная защита прав потребителей**

Понятие государственной защиты прав потребителей и меры, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей».

Федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие государственный контроль и надзор на потребительском рынке, и их функции.

Основные особенности, касающиеся государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации Федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение госконтроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам).

Основная литература: 1,3. Дополнительная литература: 1, 2, 3, 4.

ТЕМА 10. **Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления муниципальных образований.**

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав и законных интересов потребителей в муниципальных образованиях.

Виды действий органов местного самоуправления по реализации полномочий в области защиты прав потребителей.

Полномочия органов местного самоуправления по результатам проверок и выявления нарушения прав потребителей на потребительском рынке.

Основная литература:2, 3 Дополнительная литература: 1,4,5

ТЕМА 11. **Общественная защита прав потребителей.**

Виды общественных объединений потребителей и правовые основания их создания и деятельности в сфере прав потребителей.

Правомочия общественных объединений потребителей в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими правовыми актами, регулирующими отношения в потребительской сфере.

Роль и место Международных общественных объединений потребителей на потребительском рынке Российской Федерации.

Основная литература:1,2 Дополнительная литература: 2,3,4

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема № 1. Становление законодательства о защите прав потребителей.

Время – 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Становление законодательства о защите прав потребителей.
2. Закон РФ «Защита прав потребителей», его составные части и их краткая характеристика.
3. Перечень нормативных правовых актов в системе действующего законодательства о защите прав потребителей. Какие элементы отношений они регулируют в рассматриваемой теме.

Тема № 2. Система действующего законодательства о защите прав потребителей и правил, определяющих правоотношения участников в потребительской сфере.

Время 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Законы РФ и иные правовые акты, регулирующие отношения лиц в сфере защиты прав потребителей.
2. Функции отраслевого законодательства в области защиты прав потребителей.
3. Роль и место Международных правовых актов и договоров в системе действующего гражданского законодательства о защите прав потребителей.
4. Правовые акты, издаваемые Правительством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей и их правовой статус.

Тема № 3. Права потребителей на просвещение и информацию об изготовителе (продавце, исполнителе) и о товарах (работах, услугах).

Время – 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Содержание права потребителей на просвещение и информирование: правовые и организационные формы.

2. Права потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце): виды информации и ее размещение.

3. Информация о товарах (работах, услугах): содержание информации и способы ее доведения в видах продаж.

4. Права потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), о товаре (работе, услуге), изложенные в Законах и в Правилах продажи отдельных видов товаров.

5. Содержание прав потребителей на качество товаров (работ, услуг).

6. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги): понятие безопасности и чем она обеспечивается.

Тема № 4. Права потребителей на надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей.

Время – 4 часа Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и признаки качества и безопасности товаров (работ, услуг).

2. Гражданское законодательство о способах и средствах обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей.

3. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления гарантийных сроков, сроков службы и сроков годности на товары (работы, услуги).

4. Права потребителей при обнаружении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества и возникновении последствий их ненадлежности.

Тема № 5. Формы и способы защиты прав потребителей.

Время – 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Право потребителя на выбор формы защиты своих прав и законных интересов на потребительском рынке товаров (работ, услуг).

2. Внесудебный (досудебный) порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

3. Форма, содержание и порядок предъявления претензии продавцу (изготовителю, исполнителю). Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) при получении претензии и ответа на неё.

4. Судебная защита прав потребителей. Подведомственность споров между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями). Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле. Форма и содержание искового заявления.

Тема № 6. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров (работ, услуг) и их удовлетворение продавцом (изготовителем, исполнителем).

Время – 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Общие положения о сроках предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров (работ, услуг).

2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара (работы, услуги) и устранения их продавцом (изготовителем, исполнителем).

3. Сроки, в течение которых потребителю обязаны возместить убытки, причинённые переданным товаром (результатами работ, услугами) ненадлежащего качества.

4. Порядок и сроки расчёта (перерасчёта) с потребителем в случае приобретении им товара ненадлежащего качества.

Тема № 7. Правовые основы и порядок замены и обмена товаров.

Время – 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Порядок и сроки замены товара ненадлежащего качества (с дополнительной проверкой и без нее).

2. Условия и виды товаров, подлежащих замене их на аналогичные товары.

3. Сроки замены.

4. Основания и виды товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене на аналогичный товар не подлежат удовлетворению.

5. Общие положения об обмене товаров надлежащего качества на аналогичные товары.

6. Порядок и сроки обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар.

7. Основные особенности, касающиеся права потребителя на обмен товара надлежащего качества.

8. Правовые основания и последствия неудовлетворения требования потребителей на обмен товаров надлежащего качества на аналогичный товар.

Тема № 8. Особенности защиты прав потребителей при оказании отдельных видов услуг.

Время – 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и виды коммунальных услуг, оказываемых потребителям.

2. Права потребителей и обязанности исполнителей по договору об оказании коммунальных услуг.

3. Права потребителей на получение медицинских услуг от лечебно-профилактических учреждений. Условия возмездного и безвозмездного оказания медицинских услуг потребителям. Правовые последствия за ненадлежащее качество оказания медицинских услуг.

4. Виды туристических услуг и правовые основания их оказания. Договор об оказании туристических услуг и права требований потребителя, которые могут быть предъявлены к турагентству (туроператору). Ответственность турагентства за ненадлежащее выполнение условий договора.

5. Правовые основы оказания транспортных услуг потребителю. Виды транспортных услуг и правовая форма отражения прав потребителя и обязанностей транспортной организации (услугодателя). Ответственность транспортной организации (перевозчика) за ненадлежащее выполнение условий договора об оказании видов транспортных услуг.

6. Договор на предоставление гостиничных услуг и его условия. Виды оплачиваемых и неоплачиваемых гостиничных услуг, предоставляемых потребителю. Виды гостиничных услуг по категориям гостиниц в соответствии с Международным стандартом. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной гостиничной услуги.

7. Бытовые услуги и правовая форма их отражения. Обязанности организации, оказывающей услуги, предоставить потребителю информацию об оказываемых видах бытовых услуг. Права потребителя при обнаружении недостатков оказываемой услуги.

8. Виды услуг связи и правовая форма их отражения. Основные и дополнительные услуги телефонной связи, оказываемой потребителям. Заявление и договор об оказании услуг телефонной связи с оператором связи. Претензия как внесудебный (досудебный) способ защиты прав потребителя (абонента) при ненадлежащем выполнении условий договора об оказании услуг телефонной и других видов связи.

Тема № 9. Государственная защита прав потребителей.

Время – 4 часа Вопросы для обсуждения:

1. Понятие государственной защиты прав потребителей и меры, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей».

2. Федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие государственный контроль и надзор на потребительском рынке, и их функции.

3. Основные особенности, касающиеся государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

4. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации Федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение госконтроля и надзора

в области защиты прав потребителей (их территориальным органам).

Тема№10. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления муниципальных образований.

Время – 2 часа Вопросы для обсуждения:

1. Полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав и законных интересов потребителей в муниципальных образованиях.
2. Виды действий органов местного самоуправления по реализации полномочий в области защиты прав потребителей.
3. Полномочия органов местного самоуправления по результатам проверок и выявления нарушения прав потребителей на потребительском рынке.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Задания для приобретения, закрепления и углубления знаний.

Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения:

Акцепт – это полный и безоговорочный ответ лица, которому адресована оферта, о её принятии

Банковский вклад (депозит) – договор, по которому одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором.

Гражданско-правовая ответственность – это форма государственного принуждения, состоящая во взыскании судом с правонарушителя в пользу потерпевшего имущественных санкций, перелагающих на правонарушителя невыгодные имущественные последствия его поведения и направленных на восстановление нарушенной имущественной сферы потерпевшего

Договор **-** это соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Задаток **-** это денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счёт причитающихся с неё по договору платежей другой стороне, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения

Купля-продажа – договор, в силу которого одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

Неустойка **-** это определённая законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства

Моральный вред **-** это физические и нравственные страдания

Подряд – договор, в силу которого одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его.

Розничная купля-продажа – договор, в силу которого продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Обязательство- это правоотношение в силу которого одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как-то: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности.

Оферта **- это** адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определённо и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.

Право собственности – это право владения, пользования и распоряжения вещью.

Публичный договор – это договор, заключённый коммерческой организацией и устанавливающий её обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратиться

(розничная торговля, прокат и т.п.).

Способы обеспечения исполнения обязательств – это специальные меры имущественного характера, стимулирующие надлежащее исполнение обязательств должниками путем установления дополнительных гарантий удовлетворения требований кредитора.

Убытки - расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Хранение – договор, по которому одна сторона (хранитель) обязуется хранить вещь, переданную ей другой стороной (поклажедателем), и возвратить эту вещь в сохранности.

Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний.

№	Задание	**Код результата обучения**
1	Дать характеристику законодательства в сфере защиты прав потребителей	ПК-4-з1
2	Охарактеризовать актуальные проблемы защиты прав потребителей в РФ	ПК-4-з2
3	Назвать способы защиты прав потребителями	ПК-4-з3
4	Назвать сроки исполнения требований потребителей при нарушении их прав	ПК-4-з4

Задания, направленные на формирование профессиональных умений.

1	Проанализировать судебную практику и выявить типичные нарушения прав потребителей	ПК-4-у1
2	Выполнить задания № 1-5	ПК-4-у1
3	Выявить наиболее часто встречающиеся правовые ситуации в сфере защиты прав потребителей	ПК-4-у2
4	Выполнить задания № 6-10	ПК-4-у2
5	Использовать при ответах основные юридические понятия и категории в сфере защиты прав потребителей	ПК-4-у3
6	Выполнить задания № 11-15	ПК-4-у3
7	Квалифицировать нарушения прав потребителей в заданиях 1-7	ПК-4-у4
8	Выполнить задания № 16 -20	ПК-4-у4

Задания:

Задание № 1

Продавец мебельного салона «УЮТ» Вихров обязался передать покупательнице Крыловой спальный мебельный гарнитур «Ты и Я» белого цвета для обустройства ее спальни в новой квартире.

1. Какой договор заключили между собой продавец мебельного салона «Уют» Вихров и Крылова?
2. Кто выступает в качестве продавца и покупателя в данном случае?

Задание № 2

В магазинах появилось большое количество разнообразной импортной воды, но на русском языке не указано, для каких целей эта вода применяется.

1. Правомерны ли действия продавцов? Обоснуйте ответ.

Задание № 3

30 ноября 2006 г. В фирме «Самсунг» П.С. Иванов купил импортную посудомоечную машину «Аристо-490». В январе 2007 г. Машина вышла из строя и П.С. Иванов сдал ее в магазин на гарантийное

обслуживание под расписку, но прошло полгода, машину не вернули.

1. Нарушены ли магазином положения Закона РФ «О защите прав потребителей»? Дайте ответ и обоснуйте его.

Задание № 4

Видеомагнитофон сломался в течение гарантийного срока. Покупатель обратился в магазин с просьбой о замене.

Продавец согласился заменить видеомагнитофон в течение месяца со дня обращения покупателя в магазин.

1. Каким нормативным правовым актом установлены сроки замены некачественных товаров, и имеется ли состав нарушения в заявлении продавца?

Задание № 5

Покупательница приобрела швейную машину «Чайка» в магазине «Все для дома». Швейная машина в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница потребовала замены изделия на машину аналогичной марки. Директор магазина сказала покупательнице, что она не имеет права на обмен, а должна сделать гарантийный ремонт швейной машины.

Какими будут ваши предложения по разрешению создавшейся ситуации?

Задание № 6

Покупатель В.И. Петров купил в магазине без примерки полуботинки для сына 10 февраля. 22 февраля этого же года обратился к директору магазина с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру.

Каковы действия директора магазина в данной ситуации?

Задание № 7

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника кончился.

Работники мастерской в данной ситуации не правы дважды. Докажите это.

Задание № 8

Покупатель купил мужскую сорочку. Через два часа вернулся и попросил взять сорочку назад и вернуть ему деньги. Заведующий секцией отказался вернуть деньги.

Прав ли он? Ваши действия в качестве заведующего секцией.

Задание № 9

Покупатель обратился в магазин с просьбой обменять пододеяльник, который не подошел по расцветке. Был куплен накануне.

Как должна поступить заведующая секцией? Ответ обоснуйте.

Задание № 10

10 марта Рапова купила в магазине «Электроника» телевизор «Рубин Ц-381 Д-И». Дома Рапова узнала из инструкции по эксплуатации телевизора о том, что он должен быть установлен так, чтобы расстояние от экрана до зрителя было не менее 2 – 3 метров. Площадь комнаты Раповой не позволяла выполнить это требование. 15 марта Рапова привезла телевизор в магазин «Электроника» с целью поменять его на телевизор с меньшим экраном и увидела, что с этого дня цены на телевизоры повышены на 15%.

1. В каких случаях Рапова вправе обменять свой телевизор надлежащего качества на такой же, но другой марки?

2. В течение какого срока Рапова имеет право на обмен телевизора надлежащего качества?

3. Какими правами может воспользоваться Рапова в случае, если телевизор нужной марки в магазине отсутствует?

Задание № 11

Воронков А. во время отпуска, который он проводил с семьей на Черном море, обратился в Центральную городскую больницу по поводу болей в области живота. Врач больницы после осмотра решил, что причиной болезненных ощущений было отравление, и рекомендовал соответствующее лечение.

После возвращения Воронкова А. из отпуска домой боли возобновились. В районной больнице, куда обратился Воронков А., после проведенных анализов ему поставили диагноз «острый аппендицит, абсцесс» и прооперировали. Воронков А. длительное время находился в больнице. Как было указано в заключении экспертов, причиной тяжелых осложнений после операции в районной больнице явилось неправильное установление диагноза в Центральной городской больнице, приведшее к несвоевременному оперативному вмешательству.

Кто должен быть привлечен к ответственности за вред, причиненный здоровью Воронкова А.? В чем будет заключаться возмещение вреда потерпевшему?

Задание № 12

20 мая 2006 г. Волков А. совершил авиаперелет по маршруту Ларнака- Москва рейсом 1886 авиакомпании «Сибирь». В аэропорту «Домодедово» после приземления Волкову А. был выдан багаж (чемодан с вещами). При осмотре он обнаружил, что чемодан разбит: имеет продольную трещину по всей длине. В результате такого повреждения чемоданом невозможно пользоваться, ремонту он не подлежит. Волков А. обратился к сотруднику аэропорта для составления акта о повреждении чемодана, акт был составлен без участия представителя ответчика, так как в аэропорту его не оказалось.

Волков А. обратился в суд с требованием о возмещении ущерба и компенсации морального вреда.

1. Какое решение должен вынести суд?
2. Имеет ли право Волков А. на возмещение ущерба?
3. Будет ли ему компенсирован моральный вред?

Задание № 13

Щербаков Р. Обратился в суд с иском к ДЕЗ и слесарю Петрову С. О возмещении ущерба, причиненного порчей мебели и обоев из-за неплотного соединения стыка батареи. В ходе судебного разбирательства было установлено, что Петров С. При выполнении ремонтных работ в квартире Щербакова Р. Находился в нетрезвом состоянии и не проверил герметичность стыка. В октябре во время подачи в батареи горячей воды стык прорвало, и горячей водой были испорчены обои и некоторые вещи в квартире.

Суд взыскал с ДЕЗ и Петрова С. солидарно сумму ущерба.

1. Правильно ли решение суда?
2. Определите процессуальное положение Петрова С.
3. Изменится ли решение задачи, если Петров С. ставил батарею в нерабочее время по договору подряда с Щербаковым Р.?

Задание № 14

Зорин В.В. подал исковое заявление в Бабушкинский районный суд г. Москвы в связи с тем, что к телевизору в его квартире проходит телевизионный сигнал низкого качества: из десяти популярных каналов хорошо видно только НТВ, и связано это с низким качеством телевизионного сигнала. По вопросу некачественного изображения телевизора Зорин В.В. обращался в ДЕЗ с претензией, однако выслушать его там не захотели, и просьбу об улучшении качества телесигнала не удовлетворили.

Претензия об улучшении услуги телеантенн оставлена без ответа, хотя главный инженер ДЕЗа Ковалев И.В., со слов Зорина В.В., имеет заключение компетентных органов по поводу качества приема телеизображения. С этим заключением, несмотря на просьбу Зорина В.В., Ковалев И.В. его не ознакомил. Ответчик продолжает уклоняться от исполнения своих договорных обязательств по оказанию качественных услуг телеантенны.

В исковом заявлении Зорин В.В. просит суд:

1) расторгнуть договор с ответчиком в части предоставления услуг телевизионной антенны;

2) обязать ответчика не чинить препятствия в установке мною телевизионной антенны на крыше нашего здания для качественного приема телевизионного изображения.

В качестве компенсации морального вреда прошу суд взыскать с ответчика 30000 руб.

Какое решение примет суд?

Задание № 15

Данилов сдал в гардероб театра куртку, которая во время спектакля была похищена неизвестными лицами. Данилов предъявил к театру иск о взыскании стоимости куртки. Представитель театра заявил ходатайство о привлечении к участию в деле гардеробщицы, небрежно относившейся к выполнению обязанностей. Данилов возражал против удовлетворения ходатайства, полагая, что гардеробщица должна выступать в качестве свидетельницы.

1. В качестве кого следует привлечь к участию в судопроизводстве гардеробщицу?

2. Изменится ли решение задачи, если на момент разбирательства дела гардеробщица будет уволена из театра, а преступники – обнаружены?

Задание № 16

Судебное решение, вынесенное на основании заключения представителя Центра независимой экспертизы, было впоследствии отменено кассационной инстанцией как незаконное. Дело было направлено на новое рассмотрение.

При новом рассмотрении выяснилось, что представитель Центра независимой экспертизы был хорошим знакомым ответчика и по его просьбе дал ложное заключение по делу.

1. Как должен поступить суд?

2. Может ли суд привлечь представителя Центра независимой экспертизы к какой-либо ответственности за отказ от дачи заключения по делу?

3. В чем отличие участвующих в гражданском судопроизводстве субъектов, защищающих от своего имени права и интересы других лиц, от эксперта?

Задание № 17

Покупатель А.К. Столяров приобрел 2 сентября видеокамеру в магазине «Техника». Через месяц (в течение гарантийного срока) видеокамера вышла из строя. Столяров потребовал замены неисправной видеокамеры на новую немедленно или в течение месяца. Директор магазина в просьбе Ак.К. Столярову отказал.

Каковы дальнейшие действия потребителя в данной ситуации?

Задание № 18

Жительница поселка «Житное» Курской области Иванова купила в поселковом магазине телевизор. При подключении его к сети электронно- лучевая трубка сгорела. Иванова обратилась к продавцу с просьбой о замене телевизора на другой аналогичной марки или вернуть деньги. Продавец отказал в просьбе заменить телевизор, сославшись на отсутствие аналогичной марки, а деньги за неисправный телевизор обещал вернуть через месяц.

Иванова обратилась за содействием в администрацию поселка. Какое решение вправе принять администрация?

Задание № 19

Алексеев купил в магазине мебельный гарнитур. Он полностью оплатил мебель и просил оставить ее в магазине на три дня. Так как в его квартире производился ремонт. Директор магазина согласился оказать Алексееву подобную услугу при условии ее оплаты, что и было сделано Алексеевым.

Через пять дней Алексеев явился за мебелью и обнаружил, что магазин не работает. Директор магазина сообщил Алексееву, что вся мебель из магазина, включая и гарнитур Алексеева, вывезены фирмой, поставлявшей в магазин мебель для реализации, за просрочку оплаты. Алексеев потребовал возвратить ему уплаченные деньги, но директор отказался это сделать, сославшись на отсутствие денег на счете, и предложил покупателю зайти через месяц.

Алексеев заявил, что он готов взамен мебели приобрести другие товары на оплаченную им сумму,

но директор магазина с этим не согласился.

Алексеев обратился за консультацией в Общество защиты прав потребителя.

Какую консультацию он должен получить?

Задание № 20

Группа граждан-потребителей обратилась к работникам федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на администрацию магазина продовольственных товаров по поводу продажи продуктов с просроченным сроком годности и фактах отказа от их замены на аналогичные доброкачественные товары.

Какое решение могут принять уполномоченные организации?

Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений.

7	Продумайте методику выполнения заданий 1-5 (см.п.6.2.)	ПК-4-в1
8	Составьте схему, отражающую алгоритм решения заданий 6-10 (см.п.6.2.)	ПК-4-в2
9	Сформулируйте правовые рекомендации в сфере защиты прав потребителей	ПК-4-в3
1	Сформулируйте алгоритм принятия решений по реализации прав потребителями в точном соответствии с законом	ПК-4-в4

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля:

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий на знание категорий учебной дисциплины, указанных в п.6.1.1.;
- задания, рекомендованные для самостоятельной работы; 7.2.

ФОС для текущего контроля

№	Формируемая компетенция	Показатели результата обучения	ФОС текущего контроля
1.	ПК-4 (способен принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом)	ПК-4- з1 ПК-4- з2	Письменный опрос на занятиях по темам 1-5 на знание категорий учебной дисциплины;
2.		ПК-4-з1 ПК-4-з2 ПК-4- з3 ПК-4- з4	Выполнить тестовые задания
3.		ПК-4-у1 ПК-4-у2 ПК-4- у3 ПК-4-у4	Решение задач, указанных в п.6.2.
4.		ПК-4-в1 ПК-4-в2 ПК-4-в3 ПК-4 -в4	Задания для самостоятельной работы, указанные в п.6.3.

Тестовые задания

1. Какими правовыми актами регулируются отношения по защите прав потребителей?

А. Гражданским Кодексом РФ

Б. Индивидуальными правовыми актами

В. Законом РФ «О защите прав потребителей»

Г. Локальными актами

2. Кто признается потребителем?

А. Любой гражданин независимо от намерения приобрести товар или приобретающий товар.

Б. Гражданин, приобретающий товар для личного, семейного, хозяйственного использования.

В. Любой гражданин РФ.

Г. Гражданин, приобретающий товар для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью.

3. Законодательство о защите прав потребителя регулирует отношения?

А. Между предпринимателями в потребительской сфере.

Б. Между гражданами-потребителями.

В. Между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями).

Г. Между потребителями и органами исполнительной власти.

4. Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями), связанные с приобретением товара.

А. Для личного, семейного потребления (использования).

Б. Используемых для обеспечения реализации других товаров.

В. Необходимых в качестве материала при строительстве дома для проживания.

Г. Для перепродажи этого товара.

5. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» были приняты:

А. Директивой ЕЭС по сближению законов, касающихся ответственности за выпуск дефектной продукции в 1985г.

Б. Генеральной ассамблеей ООН в 1986г.

В. Международной декларацией о правах гражданина и человека.

Г. Советом безопасности при ООН.

6. Что признается существенным недостатком товара (работы, услуги)?

А. Несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным договором.

Б. Несоответствие товара (работы, услуги) целям его использования, о которых потребитель поставил в известность продавца (исполнителя).

В. Неустранимый недостаток товара (работы, услуги).

Г. Недостаток, который выявляется неоднократно, появляется вновь после его устранения.

7. Информацией о безопасности товаров служат:

А. Сертификация товаров и их производств.

Б. Установление сроков годности, службы, гарантийных сроков.

В. Указанием в письменной форме договора продажи товаров.

Г. Устная информация продавца о безопасности товара.

8. На что устанавливается срок годности товара?

А. На продукты питания.

Б. На предмет медицинской услуги.

В. На товары бытовой химии.

Г. На непотребляемые товары.

9. Какая информация должна предоставляться потребителю об изготовителе, исполнителе продавце?

А. Сведения о потребительских свойствах реализуемого продавцом товара.

Б. Организационно-правовая форма продавца (его предприятия).

В. Выписка из Закона РФ «О защите прав потребителя».

Г. Место нахождения и режим работы изготовителя (исполнителя, продавца).

10. Каковы последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества?

А. Замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) по требованию потребителя.

Б. Замены на другой товар по выбору (требованию) потребителя.

В. Соразмерного уменьшения покупной цены.

Г. Продавец (изготовитель, исполнитель) вправе отказать требованиям потребителя о замене товара.

11. В течение какого времени потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товаров?
А. В течение гарантийного срока или срока годности.
Б. В течение десяти дней со дня обнаружения
В.В разумный срок, но в пределах двух лет, если гарантийный срок или срок годности не установлены.
Г. В течение семи дней со дня получения товара.

12. Условия обмена непродовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар.
А. Если товар куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком.
Б. Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства.
В. В течении 14 дней, не считая дня покупки.
Г. Все вышеназванные.

13. Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
А. Безвозмездное устранение недостатков.
Б. Уменьшение покупной цены с согласия продавца.
В. Замены на товар аналогичной или другой марки.
Г. Расторжение договора и требования возврата денег.

14. Обмену не подлежат:
А. Верхняя одежда.
Б. Чулки, носки.
В. Ткани.
Г. Календари, буклеты.

15. Порядок расчетов с покупателями, купившими товар ненадлежащего качества, при условии его замены.
А. При замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится.
Б. Если цена товара, подлежащего замене ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем.
В. Если цена товара, подлежащего замене выше цены товара, предоставленного взамен, разница выплачивается потребителю.

16. Возможности и условия обмена товара надлежащего качества, купленного в комиссионном магазине.
А. Обменять нельзя.
Б. Можно в течение 14 дней.
В. Можно заменить на такой же товар другой марки с согласия продавца.
Г. Можно приобрести за меньшую сумму с разрешения продавца.

17. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?
А. Со дня обмена.
Б. Со дня продажи.
В. Со дня выпуска.
Г. Со дня эксплуатации.

18. Магазин не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия.
Права потребителя в данной ситуации.
А. Расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы.

Б. В течение месяца заменить на аналогичный товар.
В. Купить дорогую мебель.
Г. Потребовать на период замены аналогичный товар для использования.

19. Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера, и в какой срок?
А. Обмену и возврату не подлежит.
Б. В течение 14 дней при наличии чека магазина.
В. В течение 14 дней, если вещь не была в употреблении, сохранился товарный чек.
Г. Можно, в течение 14 дней, если есть дата продажи на чеке.

20. Сроки предъявления претензий в отношении сезонных товаров.
А. С момента наступления соответствующего сезона
Б. С момента приобретения товара
В. С момента обнаружения недостатка
Г. В период действия срока службы

21. Срок годности товара выполняет следующие функции:
А. Роль гарантийного срока, аналогичного ему
Б. Устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности
В. Устанавливает срок использования товара
Г. запрещает продажу товара при истечении срока годности

22. Какой расчетный период для оплаты коммунальных услуг?
А. За каждый календарный месяц
Б. За каждый календарный квартал
В. С началом отопительного сезона
Г. По установленным счетчикам потребления воды

23. Исполнитель вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить предоставление коммунальных услуг в случае:
А. Возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций
Б. Если температура воздуха в жилом помещении выше 10 градусов по С
В. Проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем
Г. Неоплаты за коммунальные услуги в течение 2-х месяцев

24. Потребитель купил комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам семьи по расцветке. Имеет ли потребитель право на обмен?
А. Да, в течение 7 дней
Б. Да, в день покупки
В. Да, в течение 14 дней
Г. Обмену не подлежит

25. П.С. Иванов купил корейский телевизор, к которому была приложена инструкция только на корейском, английском, японском языках. Фирма предложила П.С. Иванову сделать перевод на русский язык за 50 долларов. Права покупателя в данной ситуации?
А. Потребовать от магазина перевода инструкции безвозмездно
Б. Сделать перевод за свой счет и взыскать эти деньги с магазина
В. Передать дело в суд о возмещении морального ущерба
Г. Возвратить телевизор обратно и потребовать возврата уплаченной суммы

26. Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками.

А. В течение гарантийного срока
Б. По истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков
В. В разумный срок
Г. В течение 20 дней со дня предъявления требований покупателя

27. Сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру.
А. В день покупки
Б. В 7-дневный срок
В. В течение 14 дней
Г. В течение 30 дней

28. Недостатки, обнаруженные в товаре должны быть устранены продавцом, гарантийной мастерской в сроки
А. В течение гарантийного срока
Б. В течение 7 дней
В. В течение месяца, при условии предоставления на период ремонта аналогичного товара
Г. В течение 20 дней со дня предъявления потребителем требований об устранении недостатков товара

29. Вправе ли потребитель отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом?
А. Вправе отказаться от товара в любое время до его передачи
Б. Вправе отказаться от товара в течение 7 дней
В. Вправе отказаться от товара в случае не предоставления его для ознакомления
Г. При отсутствии у продавца правоустанавливающего документа на товар

30. Санкции, применяемые к продавцу (исполнителю, изготовителю) за неправомерный отказ или заведомо ложную информацию, причинившие в итоге вред правам и законным интересам потребителя.
А. Штраф в размере 500 МРОТ
Б. Штраф в размере заработанной платы осужденного за период от 2-х до 4-х месяцев.
В. Неустойка в размере 1%
Г. Компенсация морального вреда в разумных размерах.

31. Какими правовыми актами регламентируется государственная защита прав потребителей?
А. Правилами, изложенными в Законе РФ «О защите прав потребителей».
Б. актами Высших Судебных органов РФ.
В. Правовыми Актами органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора на потребительском рынке.
Г. Правовыми актами органов местного самоуправления

32. С какой целью устанавливается государственный контроль на потребительском рынке?
А. С целью надзора за выполнением законов и установленных Правил продажи отдельных видов товаров.
Б. Чтобы обеспечить поступление в государственную казну денежных средств от прибыли в ходе товарооборота.
В. С целью защиты прав потребителей.
Г. С целью сбора и систематизации данных о субъектах предпринимательской деятельности.

33. В соответствии с какими правовыми актами осуществляет деятельность Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека?

А. В соответствии с Указом Президента РФ от 9 марта 2006г. № 314.
Б. В соответствии с Положением о Федеральной службе в указанной сфере, утвержденным постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322.
В. В соответствии с Положением о проверке товаров и производств на соответствие требованиям безопасности, утвержденным приказом Минздрава РФ от 1998г.
Г. В соответствии с решением Конституционного Суда РФ.

34. Чем определены полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей?
А. Правовыми актами органов местного самоуправления.
Б. Законом РФ «О защите прав потребителей»
В. Гражданским Кодексом РФ.
Г. методическими рекомендациями, разработанными Федеральной антимонопольной службой.

35. Какими полномочиями в области защиты прав потребителей наделены органы местного самоуправления?
А. Формирует структурное подразделение по защите прав потребителей, либо определяет конкретного работника из других подразделений администрации.
Б. рассматривают письменные и устные обращения и заявления потребителей.
В. Применяют санкции к нарушителям прав потребителей.
Г. Изымают из продажи недоброкачественную продукцию.

36. Какими нормативными правовыми актами (на уровне Закона РФ) определены обязанности органов государственного контроля и должностных лиц за деятельностью предпринимателей на потребительском рынке.
1 Гражданским кодексом РФ.
2. Законом РФ «О защите прав потребителей»
3. Федеральным законом «О техническом регулировании».

37. Назовите нормативные правовые акты в соответствии с которыми создаются и осуществляют свою деятельность Общественные объединения потребителей.
1. Конституция Российской Федерации.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»
3. Федеральный закон «Об общественных объединениях».
4. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности».

38. Какими правами наделены граждане по созданию общественных объединений потребителей?
1. Создавать Объединения потребителей без предварительного разрешения органов государственной власти и органов местного самоуправления.
2. Создавать Объединения потребителей с разрешения Органов государственной власти и органов местного самоуправления.
3. Вправе зарегистрировать созданные объединения потребителей в форме юридического лица.

39. Каким органом власти и какими актами установлено обязательное маркирование товаров для продаж и каким актом?
1. Представительным органом власти, Законом РФ от 30 марта 1999г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
2. правительством РФ в Постановлении от 20 октября 1998г. № 1223.
3. Ведомственным актом Министерства.
4. Органами местного самоуправления.

40. Кто устанавливает штриховой код потребительского товара?

1. ЮНИСКАН (Международная организация Европейской системы кодирования-ЕАН).
2.Госстандарт Российской Федерации.
3.Предприятие – изготовитель потребительских товаров.
4.Оптовая торговая организация.

41. К правам пациентов, потребителей платных медицинских услуг, относятся:
1. Получение медицинских и иных услуг в рамках обязательного медицинского страхования.
2. Выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача.
3. Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью.

42.Если состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах пациента решает:
1. Главный врач
2. Главная медицинская сестра
3. Лечащий (дежурный) врач с последующим уведомлением должностных лиц лечебно-профилактического учреждения.
4. Врачебный консилиум.

43. При расчете ущерба здоровью пациента учитывается:
1. Стоимость оплаченных медицинских услуг
2. затраты на приобретение лекарств
3. затраты на проезд в лечебное учреждение
4. Затраты на приобретение санаторных путевок

44. Для получения субсидий по оплате коммунальных услуг граждане предоставляют в уполномоченный орган следующие документы
А. Документы, удостоверяющие личность
Б. Заявление о предоставлении субсидий
В. Документы, подтверждающие право собственности на жилое помещение
Г. Документы, подтверждающие доходы заявителя и всех членов семьи.

45. Высшей юридической силой в сфере коммунальных услуг обладают:
А. Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан от_____
Б. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучии человека»
В. Информационное письмо Росздравнадзора № 014-705,07 от 11.10.2007г. «О документах по выдаче разрешений на применение новых медицинских технологий».
Г. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 308 от 06.11.2007 г. «О проведении совещания по диагностике кори и краснухи на современном этапе».

46. Надзор и контроль за осуществлением медицинской деятельности возлагается на следующие федеральные органы исполнительной власти.
А. Росздравнадзор РФ.
Б. Ростехнадзор РФ.
В. Роспотребнадзор РФ.
Г. ФАС РФ.

47. При подготовке к путешествию и во время его пребывания в турпоездке турист имеет право
А. На необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну временного пребывания и свободу передвижения, доступ к туристским ресурсам.
Б. Пользоваться доступом к предметам религиозного обряда.
В. Проживать в гостинице высшей категории в стране временного пребывания по своему

усмотрению.
Г. На обеспечение личной безопасности, своих прав и сохранности своего имущества.

48. Пассажир при проезде в поездах дальнего следования имеет право
А. Провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельного места.
Б. Занять в пути следования место в вагоне более высокой категории.
В. Не позднее 12 часов до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты.
Г. Предъявить претензии к перевозчику в течение 2-х месяцев.

49. Организация, оказывающая гостиничные услуги, обязана предоставить потребителю без дополнительной платы следующие виды услуг
А. Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
Б. По требованию потребителя устранить выявленные недостатки оказанной услуги в течение 3-х часов с момента предъявления требования.
В. Банковские услуги, имеющиеся при гостинице.
Г. При оформлении проживания в гостинице организация предоставляет полную и достоверную информацию.

50. К мерам гражданско-правовой ответственности относятся:
А. Возмещение убытков
Б. Наложение штрафа в административном порядке.
В. Арест должника.
Г. Дисциплинарное взыскание.

51. Моральный вред может возмещаться:
А. В виде штрафа.
Б. В привлечении к лишению свободы.
В. В привлечении к дисциплинарной ответственности.
Г. В денежном выражении.

52. Защита прав потребителей осуществляется:
А. Арбитражным судом.
Б. Судом общей юрисдикции.
В. Уставным судом.
Г. Конституционным судом.

7.3 ФОС для промежуточной аттестации.

Задания для оценки знаний.

Вопросы к зачету

1. Основные права потребителей и их источники.
2. Становление законодательства о защите прав потребителей в международной системе права и в Российской Федерации.
3. Закон РФ «О защите прав потребителей», его структура и содержание.
4. Форма и содержание информации о продавце (изготовителе, исполнителе), предоставляемой потребителю.
5. Форма и содержание информации о товарах (работе, услуге).
6. Виды гражданско-правовых договоров, отношения сторон которых регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».
7. Виды отношений с участием потребителей, которые не регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».
8. Какие дополнительные сведения должна содержать информация о продовольственных товарах?

9. Какие дополнительные сведения должна содержать информация о лекарственных препаратах?
10. Понятие гарантийного срока, сроков службы, годности; кем и на что они устанавливаются.
11. Понятие безопасности товара (работы, услуги); чем она обеспечивается?
12. Недостаток товара (работы, услуги); понятие и его критерии.
13. Существенный недостаток товара (работы, услуги); понятие и признаки
14. Какими мерами обеспечивается просвещение в области защиты прав потребителей?
15. Какими организационными формами реализуется система информирования и просвещения потребителей об их правах и на что они направлены?
16. Что должна содержать информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке?
17. Требования, предъявляемые к изготовителям и продавцам при продаже товаров по образцам.
18. Требования, предъявляемые к продавцам при продаже товаров посредством розничной торговли.
19. Права потребителей при продаже им товаров ненадлежащего качества.
20. Сроки и порядок устранения недостатков товаров (работ, услуг) по требованию потребителя.
21. Замена и обмен товаров; понятие, основания и сроки.
22. «Дистанционный» способ продажи товаров: понятие и виды правомочий потребителя по договору с продавцом.
23. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров. Каким правовым актом они регулируются?
24. Права потребителей при продаже им продовольственных товаров.
25. Каковы последствия просрочки выполнения требований потребителя?
26. Права потребителей при продаже им парфюмерно-косметических товаров.
27. Содержание информации при продаже товаров бытовой химии.
28. Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм и виды дополнительной информации при этом.
29. Особенности продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении.
30. Права потребителя при нарушении исполнителем сроков выполнения работ или оказания услуг при их ненадлежащем качестве.
31. Виды неустойки. В каком размере и порядке они взыскиваются за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг?
32. Что и в какие сроки вправе требовать потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы или оказанной услуги?
33. Особенности защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг (по информации, содержанию договора и в случае обнаружения недостатков).
34. Особенности защиты прав потребителей при оказании услуг почтовой связи.
35. Защита прав потребителей при предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации.
36. Защита прав потребителей при оказании туристических услуг.
37. Особенности защиты прав потребителей при участии их в договорных отношениях бытового проката и бытового подряда.
38. Особенности защиты прав потребителей при оказании им жилищно- коммунальных услуг.
39. Защита прав потребителей при оказании услугавтолюбителям в случаях:
- обнаружения ненадлежащего качества элементов при покупке автомобиля;
- отказа станции технического обслуживания принять автомобиль в гарантийный ремонт;
- отказа страховой компании выплачивать страховое возмещения для взыскания этой [illegible] дорожно-транспортного происшествия.
40. Формы защиты прав потребителей и виды требований, предъявляемые потребителем.
41. Порядок и особенности внесудебной (досудебной) защиты прав потребителей.
42. Особенности судебной защиты прав потребителей.
43. Что предусматривает государственный контроль в области защиты прав потребителей?

44. Какие федеральные органы исполнительной власти преимущественно осуществляют государственный контроль и надзор на потребительском рынке и в соответствии с какими правовыми актами.

45. Каким правовым актом определены полномочия федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее права по реализации этих полномочий.

46. На примере мест своего постоянного проживания изложите узаконенные правомочия органа государственного управления субъекта Российской Федерации (местного самоуправления) в потребительской сфере.

47. Правомочия органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей. Какими правами они определены.

48. Какие организации (объединения) осуществляют общественную защиту прав потребителей и в соответствии с какими правовыми актами.

49. Права общественных объединений потребителей при осуществлении своих уставных целей в потребительской сфере.

50. Содержание претензии к руководителю торгового предприятия о замене товара, в котором проявились существенные недостатки во время гарантийного срока, без определения гарантийного срока службы.

51. Содержание Претензии к руководителю торгового предприятия об уменьшении покупной цены и выплате неустойки при выявлении недостатков купленной потребителем вещи

Задания для оценки умений.

В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2.)

Задания для оценки навыков, владений, опыта деятельности

В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3.).

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Агешкина Н.А. Комментарий к Закону Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (2-е издание переработанное и дополненное) [Электронный ресурс] / Н.А. Агешкина [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 309 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/27481.html

2. Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей [Электронный ресурс] / С.Ю. Баранов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2014. — 159 с. — 978-5-8354-0991-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49049.html

3. Людвиг С.Д. Защита прав потребителей в Российской Федерации [Электронный ресурс] : учебник для вузов / С.Д. Людвиг [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский новый университет, 2008. — 352 с. — 978-5-89789-042-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21272.html

4. Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве [Электронный ресурс] / А.М. Ширвиндт. — Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2014. — 158 с. — 978-5-8354-1059-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/28958.html

Дополнительная литература

1.Абашидзе А.Х. Универсальные механизмы защиты прав человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / А.Х. Абашидзе, А.О. Гольтяев. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 139 с. — 978-5-238-02354-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66304.html

2Агеева Е.Ш. Институт охраны и защиты прав предпринимателей [Электронный ресурс]: сравнительно-правовое исследование законодательств России и Англии / Е.Ш. Агеева. — Электрон. текстовые данные.

— М. : Статут, 2015. — 144 с. — 978-5-8354-1162-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49067.html

3.Агешкина Н.А. Справочник потребителя. О чем адвокаты не расскажут бесплатно [Электронный ресурс] / Н.А. Агешкина, Е.А. Бевзюк. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. — 186 с. — 978-5-222-21851-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19252.html

4.Адилов Н.А. Актуальные проблемы защиты прав человека в России и за рубежом [Электронный ресурс] : сборник материалов Международной научно-практической конференции / Н.А. Адилов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российская академия адвокатуры и нотариата, 2017. — 225 с. — 978-5-93858-082-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72637.html

5.Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах [Электронный ресурс] / И.Н. Гуляева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. — 185 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/1674.html

6.Гусятникова Д.Е. Все формы документов по защите прав потребителей [Электронный ресурс] / Д.Е. Гусятникова, И.Ш. Резепов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Эксмо, 2010. — 104 с. — 978-5-699-38654-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/1655.html

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

www.ks.rfnet.ru - Официальный сайт Конституционного Суда РФ (содержит информацию о составе и деятельности Конституционного Суда РФ, документы Конституционного Суда РФ).

1. www.pravo.gov.ru – официальный интернет-портал правовой информации.
2. www.pravo.ru/ - Первый российский юридический портал. Справочная правовая система.
3. www.privlaw.ru – портал частного права.
4. www.rospotrebnadzor.ru - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (содержит информацию о деятельности Роспотребнадзора, санитарно-эпидемиологической обстановке, документах, применяемых в деятельности службы).
5. www.supcourt.ru - Официальный сайт Верховного Суда РФ - (содержит информацию о составе и деятельности Верховного Суда РФ, документы Верховного Суда РФ, обзоры судебной практики).

10. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Изучение учебной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии **с** Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК- 44/05вн, «Положением о порядке обучения обучающихся - инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 года №60/о, «Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи» АНО ВО «Российский новый университет» от 20 мая 2016 года № 187/о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом их индивидуальных психофизиологических особенностей и специфики приема-передачи учебной информации.

С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

Автор: (составитель) Старший преподаватель Черкасов И.В., _____

1 сентября 2017г.