

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Таганрогского института  
имени А.П. Чехова (филиала)  
РГЭУ (РИНХ)  
Голобородько А.Ю.  
« \_\_\_\_\_ » 20\_\_ г.



**Рабочая программа дисциплины  
Защита прав потребителей**

направление 40.03.01 Юриспруденция  
направленность (профиль)

Для набора 2018 года

Квалификация  
бакалавр

КАФЕДРА **отраслевых юридических дисциплин****Распределение часов дисциплины по курсам**

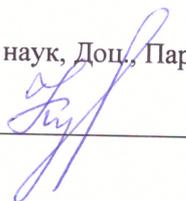
Курс	3		4		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4			4	4
Практические			4	4	4	4
Итого ауд.	4	4	4	4	8	8
Контактная работа	4	4	4	4	8	8
Сам. работа	32	32	28	28	60	60
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	36	36	72	72

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 30.08.2021 протокол № 1.

Программу составил(и): канд. юрид. наук, Доц. Паронян Карэн Мартинович

Зав. кафедрой: Курилкина О. А.




### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование готовности использовать знания о защите прав потребителей в образовательной и профессиональной деятельности.
-----	---

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-8:готовностью к выполнению должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства**

**ПК-9:способностью уважать честь и достоинство личности, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-правовые акты, регулирующие защиту прав потребителей;</li> <li>- права потребителей, обеспечивающие получение информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах);</li> <li>- способы защиты прав потребителей различными органами исполнительной власти государственного, муниципального и общественного уровней;</li> <li>- способы обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства;</li> </ul>
<b>Уметь:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать нормы гражданского законодательства, регулирующие защиту прав потребителей;</li> <li>- составлять и оформлять необходимые документы для заключения гражданско-правового договора в системе защиты прав потребителей;</li> <li>- обеспечить свободное волеизъявление сторон при заключении гражданско-правового договора в системе защиты прав потребителей;</li> <li>- составлять и оформлять необходимые документы для обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства;</li> </ul>
<b>Владеть:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками защиты прав потребителей;</li> <li>- навыками оформления документов в государственные и общественные организации по защите прав потребителей;</li> <li>- навыками разрешения споров, связанными с защитой прав потребителей.</li> <li>- навыками оформления документов по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства;</li> </ul>

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Защита прав потребителей</b>				
1.1	Тема 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 /Лек/	3	2	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

1.2	<p>Тема 2. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей  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 местной администрации  Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)"  Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей /Лек/</p>	3	2	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.3	<p>Тема 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.  Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу  Работа с Microsoft office /Ср/</p>	3	8	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.4	<p>Тема 2. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей  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 местной администрации  Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)"  Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей  Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу  Работа с microsoft office /Ср/</p>	3	8	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.5	<p>Тема 3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)  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) /Ср/</p>	3	8	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

1.6	<p>Тема 4. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров</p> <p>Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг .</p> <p>Государственные стандарты Российской Федерации</p> <p>Способы определения качества товаров, работ и услуг</p> <p>Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг</p> <p>Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды</p> <p>Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами)</p> <p>Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу.</p> <p>Работа с microsoft office /Ср/</p>	3	8	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 2. Защита прав потребителей</b>					
2.1	<p>Тема 1. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей</p> <p>Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.</p> <p>Виды юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Общая характеристика отдельных видов ответственности. /Пр/</p>	4	4	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.2	<p>Тема 1. Защита прав потребителей при продаже товаров</p> <p>Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара</p> <p>Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя</p> <p>Порядок обмена товаров ненадлежащего качества</p> <p>Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу</p> <p>Работа с microsoft office /Ср/</p>	4	4	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.3	<p>Тема 2. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг</p> <p>Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг</p> <p>Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги</p> <p>Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).</p> <p>Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге</p> <p>Смета на выполнение работы (услуги). Порядок оплаты выполненной работы (услуги).</p> <p>Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу</p> <p>Работа с microsoft office /Ср/</p>	4	6	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

2.4	<p>Тема 3. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей</p> <p>Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.</p> <p>Виды юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Общая характеристика отдельных видов ответственности.</p> <p>Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу</p> <p>Работа с microsoft office /Ср/</p>	4	6	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.5	<p>Тема 4. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей</p> <p>Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований</p> <p>Судебная защита прав потребителей. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле</p> <p>Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу</p> <p>Работа с microsoft office /Ср/</p>	4	6	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.6	<p>Тема 5. Государственная и общественная защита прав потребителей. Понятие Государственной и общественной защиты прав потребителей.</p> <p>Виды Государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей.</p> <p>Права местного самоуправления в области защиты прав потребителей.</p> <p>Работа с учебной и научной литературой. Выполнение индивидуальных заданий. Подготовка к защите выполненных работ. Подготовка к устному опросу.</p> <p>Работа с microsoft office /Ср/</p>	4	6	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 3. Зачёт</b>				

3.1	<p>1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.</p> <p>2. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.</p> <p>3. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.</p> <p>4. Система общественной защиты прав потребителей.</p> <p>5. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и полномочия.</p> <p>6. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей.</p> <p>7. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами по защите прав потребителей.</p> <p>8. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав.</p> <p>9. Сфера применения Закона «О защите прав потребителей». Понятие потребителя товаров, работ, услуг.</p> <p>10. Понятие права потребителя на безопасность. Требования к безопасности товаров, установленные законом.</p> <p>11. Право потребителя на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию.</p> <p>12. Основания имущественной ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем?</p> <p>13. Имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.</p> <p>14. Информация о товарах (работах, услугах), предоставляемая потребителю.</p> <p>15. Особенности установления гарантийного срока на технически сложные изделия.</p> <p>16. Определение размера возмещаемого потребителю морального вреда.</p> <p>17. Органы, разрабатывающие и утверждающие правила отдельных видов обслуживания или продажи товаров.</p> <p>18. Реализация прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.</p> <p>19. Понятие недостатков товаров?</p> <p>20. Права потребителя, которым продан товар с недостатками.</p> <p>21. Процедура предъявления претензий потребителем при продаже товара с недостатками.</p> <p>22. Замена товара с недостатками в период гарантийного срока.</p> <p>23. Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара.</p> <p>24. Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока.</p> <p>25. Сроки замены товара с недостатками.</p> <p>26. Право потребителя на замену качественного товара?</p> <p>27. Обязательные требования при продаже хлеба и хлебобулочных изделий, направленные на защиту прав потребителей.</p> <p>28. Обязательные требования при продаже молочных и мясных изделий потребителям.</p>	4	4	ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3
-----	--	---	---	-----------	-------------------------------------

	<p>29.Защита прав потребителей при комиссионной торговле.</p> <p>30.Требования по защите прав потребителей при продаже ювелирных изделий?</p> <p>31.Требования по защите прав потребителей при продаже автотранспортных средств?</p> <p>32.Права потребителей при покупке импортных товаров длительного пользования.</p> <p>33.Продажа товаров по заказам покупателей.</p> <p>34.Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг.</p> <p>35.Действия потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе.</p> <p>36.Особенности выполнения работ из материалов заказчика (потребителя).</p> <p>37.Фирменное обслуживание бытовых машин и приборов.</p> <p>38.Права потребителя при пользовании услугами предприятий бытового обслуживания населения.</p> <p>39.Правила бытового обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.</p> <p>40.Права потребителей при получении коммунальных услуг.</p> <p>41.Права абонентов городской телефонной станции.</p> <p>42.Защита прав туристов.</p> <p>43.Права потребителей, проживающих в гостиницах.</p> <p>44.Предусмотренные законодательством права для авиапассажиров.</p> <p>45.Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.</p> <p>46.Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.</p> <p>47.Право потребителя на судебную защиту.</p> <p>48.Предъявление исков в защиту прав потребителей.</p> <p>49.Механизм судебной защиты прав потребителей.</p> <p>50.Оформление искового заявления в суд. /Зачёт/</p>				
--	--	--	--	--	--

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Гафарова Г. Р., Фаткудинов З. М.	Защита прав потребителей: учебное пособие	Москва: Юстицинформ, 2010	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Чикалов А. Д.	Защита прав потребителей	Москва: Лаборатория книги, 2011	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.3	Попов А. А.	Гражданин и право: журнал	Москва: Новая правовая культура, 2011	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=222032">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=222032</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Шахурина Ф. Р., Цыкоза Г. Н.	Защита прав потребителей: учеб.-практ. пособие	М.: Маркетинг, 2003	0
Л2.2	Васничук Р. Л.	Защита прав потребителей в сфере оказания услуг	Москва: Лаборатория книги, 2010	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Попов А. А.	Гражданин и право: журнал	Москва: Новая правовая культура, 2008	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221886">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221886</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» <http://law.edu.ru>

Информационно-образовательный юридический портал <http://www.allpravo.ru>

Юридическая научная библиотека издательства «Спарк» <http://www.lawlibrary.ru>

#### 5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

#### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

### 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

### 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-8: готовностью к выполнению должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства			
З основные положения российского гражданского законодательства и а также законодательства о защите прав потребителей	Анализирует законодательство, регулирующего вопросы обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства; Обладает профессиональными знаниями в сфере обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства	Способен обеспечивать законность и правопорядок с помощью правовых внесудебных средств, применяет примирительные процедуры при разрешении правовых споров; анализирует уголовное законодательство, применяет уголовноправовые средства обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства; знает основные уголовно-правовые институты и практику их применения, выявляет проблемы и коллизии, формулирует предложения по их устранению.	Т – 1-17; ВЗ – 1-25.
У комментировать нормы законодательства о защите прав потребителей	Анализирует законодательство, регулирующего вопросы обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства; Обладает профессиональными знаниями в сфере обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства	Способен обеспечивать законность и правопорядок с помощью правовых внесудебных средств, применяет примирительные процедуры при разрешении правовых споров; анализирует уголовное законодательство, применяет уголовноправовые средства обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства; знает основные уголовно-правовые институты и практику их применения, выявляет проблемы и коллизии,	Т – 1-17; ВЗ – 1-25.

		формулирует предложения по их устранению.	
В навыками проведения мозгового штурма и иных интерактивных занятий при решении казусов и задач по защите прав потребителей.	Анализирует законодательство, регулирующие вопросы обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства; Обладает профессиональными знаниями в сфере обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства	Способен обеспечивать законность и правопорядок с помощью правовых внесудебных средств, применяет примирительные процедуры при разрешении правовых споров; анализирует уголовное законодательство, применяет уголовноправовые средства обеспечения законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства; знает основные уголовно-правовые институты и практику их применения, выявляет проблемы и коллизии, формулирует предложения по их устранению.	T – 1-17; B3 – 1-25.
<b>ПК-9: способностью уважать честь и достоинство личности, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина</b>			
З понятие юридического факта и основания возникновения правоотношений по защите прав потребителей	Обладает знанием о системе прав и свобод человека и гражданина, о правозащитном механизме в сфере частных отношений; Владеет общими навыками выполнения должностных обязанностей по защите прав и свобод граждан, иных лиц, руководствуясь принципом уважения чести и достоинства человека и гражданина	Демонстрирует знания о системе прав и свобод человека и гражданина, знает особенности механизма защиты прав и свобод человека и гражданина в отдельных сферах общественных отношений Определяет оптимальный вариант выполнения должностных обязанностей на основе принципа уважения чести и достоинства человека и гражданина, способен осуществлять их защиту	T – 18-33; B3 – 26-50.
У принимать решения по спорным ситуация в области защиты прав потребителей	Обладает знанием о системе прав и свобод человека и гражданина, о правозащитном механизме в сфере частных отношений; Владеет общими навыками выполнения должностных обязанностей по защите прав и свобод граждан, иных лиц, руководствуясь принципом уважения чести и достоинства человека и	Демонстрирует знания о системе прав и свобод человека и гражданина, знает особенности механизма защиты прав и свобод человека и гражданина в отдельных сферах общественных отношений Определяет оптимальный вариант выполнения	T – 18-33; B3 – 26-50.

	гражданина	должностных обязанностей на основе принципа уважения чести и достоинства человека и гражданина, способен осуществлять их защиту	
В навыками составления процессуальных документов в области защиты прав потребителей	Обладает знанием о системе прав и свобод человека и гражданина, о правозащитном механизме в сфере частных отношений; Владеет общими навыками выполнения должностных обязанностей по защите прав и свобод граждан, иных лиц, руководствуясь принципом уважения чести и достоинства человека и гражданина	Демонстрирует знания о системе прав и свобод человека и гражданина, знает особенности механизма защиты прав и свобод человека и гражданина в отдельных сферах общественных отношений Определяет оптимальный вариант выполнения должностных обязанностей на основе принципа уважения чести и достоинства человека и гражданина, способен осуществлять их защиту	T – 18-33; B3 – 26-50.

B3 – вопрос к зачету;

T- тесты.

1.2 Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

51-100 баллов (оценка «зачтено»)

0-50 баллов (оценка «не зачтено»).

**2 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**

### Вопросы для проведения зачёта

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
3. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
4. Система общественной защиты прав потребителей.
5. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и полномочия.
6. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей.
7. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами

по защите прав потребителей.

8. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав.

9. Сфера применения Закона «О защите прав потребителей». Понятие потребителя товаров, работ, услуг.

10. Понятие права потребителя на безопасность. Требования к безопасности товаров, установленные законом.

11. Право потребителя на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию.

12. Основания имущественной ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем?

13. Имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.

14. Информация о товарах (работах, услугах), предоставляемая потребителю.

15. Особенности установления гарантийного срока на технически сложные изделия.

16. Определение размера возмещаемого потребителю морального вреда.

17. Органы, разрабатывающие и утверждающие правила отдельных видов обслуживания или продажи товаров.

18. Реализация прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.

19. Понятие недостатков товаров?

20. Права потребителя, которым продан товар с недостатками.<sup>19</sup>

21. Процедура предъявления претензий потребителем при продаже товара с недостатками.

22. Замена товара с недостатками в период гарантийного срока.

23. Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара.

24. Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока.

25. Сроки замены товара с недостатками.

- 26.Право потребителя на замену качественного товара?
- 27.Обязательные требования при продаже хлеба и хлебобулочных изделий, направленные на защиту прав потребителей.
- 28.Обязательные требования при продаже молочных и мясных изделий потребителям.
- 29.Защита прав потребителей при комиссионной торговле.
- 30.Требования по защите прав потребителей при продаже ювелирных изделий?
- 31.Требования по защите прав потребителей при продаже автотранспортных средств?
- 32.Права потребителей при покупке импортных товаров длительного пользования.
- 33.Продажа товаров по заказам покупателей.
- 34.Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг.
- 35.Действия потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе.
- 36.Особенности выполнения работ из материалов заказчика (потребителя).
- 37.Фирменное обслуживание бытовых машин и приборов.
- 38.Права потребителя при пользовании услугами предприятий бытового обслуживания населения.
- 39.Правила бытового обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
- 40.Права потребителей при получении коммунальных услуг.
- 41.Права абонентов городской телефонной станции.
- 42.Защита прав туристов.
- 43.Права потребителей, проживающих в гостиницах.
- 44.Предусмотренные законодательством права для авиапассажиров.
- 45.Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.
- 46.Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.
- 47.Право потребителя на судебную защиту.

48. Предъявление исков в защиту прав потребителей.

49. Механизм судебной защиты прав потребителей.

50. Оформление искового заявления в суд.

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно. Ответ показывает, что студент усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; показал всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечал на вопрос билета;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) выставляется, если изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет. Ответ показывает, что студент показал полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечал на вопрос билета и не допускал при этом существенных неточностей; показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

### Тесты.

1. Под действие Закона РФ "О защите прав потребителей" не подпадают отношения, вытекающие: а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров; б) из договоров, связанных с приобретением товаров; в) из международных договоров.

2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят: а) публичный характер; б) частно-публичный характер; в) плановый характер; г) частный характер.

3. Гражданско-правовые нормы Закона РФ "О защите прав потребителей" носят: а) всегда императивный характер; б) императивный и диспозитивный характер; в) всегда диспозитивный характер.

4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей - это: а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд 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 намерение заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей - это: а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору; б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары

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

6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей - это: а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору; б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям; в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей - это: а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям; б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Импортер по законодательству о защите прав потребителей - это: а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ; б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ; в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

9. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются: а) Законом РФ "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ; б) Законом РФ "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ; в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

10. Закон РФ "О защите прав потребителей" применяется: а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ; б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой Гражданского кодекса РФ; в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

11. Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей: а) органам судебной защиты; б) органам юстиции; в) федеральным органам исполнительной власти.

12. Под правом потребителя на информацию по законодательству о защите прав потребителей понимается: а) право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах); б) право на получение полной и достоверной информации о технических свойствах товаров, сроке службы и сроке годности товаров; в) право на получение информации об особенностях товаров (работ, услуг) и режиме работы изготовителя (исполнителя, продавца).

13. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) - это: а) сведения о фирменном наименовании организации, изготовившей товар (выполнившей работу, оказавшей услугу), месте ее нахождения и режиме работы, включая сведения о государственной регистрации и зарегистрировавших органах, а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе; б) сведения о месте нахождения и режиме работы изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе; в) сведения о наименовании и месте нахождения изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем

(исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе.

14. Информация о продавце доводится до потребителя: а) в месте государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя; б) в любом месте продажи товаров, независимо от места торговли, а также формы торговли; в) только в фактическом месте продажи товаров.

15. Потребитель имеет право получить информацию о товаре: а) в момент заключения договора с потребителем; б) до и после заключения договора с потребителем; в) в течение одного года со дня приобретения товара.

16. Информация о гарантийном сроке доводится до потребителя: а) всегда в устной форме; б) всегда в виде договора о предоставлении гарантийного срока, заключенного между потребителем и продавцом; в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

17. Под режимом работы продавца (исполнителя) понимается: а) время, в течение которого будет осуществляться деятельность продавца (изготовителя, исполнителя); б) время, выделенное на осуществление деятельности продавца (изготовителя, исполнителя); в) время начала и окончания работы продавца (изготовителя, исполнителя), которое всегда определяется органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления; г) время работы продавца (исполнителя), установленное для государственных, муниципальных организаций - органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей - самостоятельно.

18. Признаком надлежащей информации, предоставляемой потребителю, не являются: а) коммерческая тайна; б) полнота; в) наглядность; г) достоверность.

19. Информация доводится до сведения потребителя в обязательном порядке: а) на государственном языке РФ; б) на государственном языке субъекта РФ; в) на русском языке и языках народов РФ; г) на русском и английском языках.

20. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" безопасность товара (работы, услуги) - это: а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги); б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги); в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

21. Срок годности - это: а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению; б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки; в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

22. 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.

23. Согласно Федеральному закону "О техническом регулировании" техническое регулирование - это: а) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов,

процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; б) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия; в) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

24. 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.

25. В соответствии с Федеральным законом "О санитарноэпидемиологическом благополучии населения" санитарно-эпидемиологическое благополучие - это: а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности; б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время; в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

26. Подтверждение соответствия - это: а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; б) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров; в) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

27. Под существенным недостатком товара понимается: а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения; в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

28. За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель) несет: а) всегда уголовную ответственность; б) дисциплинарную и уголовную ответственность; в) административную, уголовную и гражданскую ответственность.

29. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению: а) в полном объеме; б) в части, если причины вреда устранить невозможно в полном объеме; в) подлежит возмещению, если только он стоял в договорных отношениях с продавцом.

30. Под убытками понимаются: а) налоги и сборы, взимаемые с физических и юридических лиц; 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; в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения.

31. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению: а) только в части, не покрытой неустойкой; б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором; в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

32. Моральный вред - это: а) физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав; б) неполученный доход, который лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено; в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства.

33. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав: а) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени; б) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков; в) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков

**2. Инструкция по выполнению.** Выберите один правильный ответ. Один правильный ответ – 3 балл.

**3. Критерии оценки:**

- оценка «отлично» (85-100 баллов) выставляется студенту, если студент ответил правильно на 100-85% заданий теста;
- оценка «хорошо» (69-84 баллов), если студент ответил на 84-69 % заданий;
- оценка «удовлетворительно» (51-68 баллов), если студент ответил на 68-50% заданий;
- оценка «неудовлетворительно» (0-50 баллов), если студент ответил менее, чем на 50 % заданий.

**3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в устном виде. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

**Приложение 2**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются вопросы защиты прав потребителей, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме с использованием Microsoft Office 2007.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях. С использованием Microsoft Office 2007.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.