

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

И.В. Корчагина  
«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой гражданского права и  
правового регулирования инновационной  
деятельности  
Корчагина И.В.  
«04» апреля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**Защита прав потребителей**

Составитель(-и) Направление подготовки	Джумагазиева Г.С. к.ю.н., доц. <b>40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности</b>
Направленность (профиль) ОПОП	<b>Гражданско-правовой</b>
Квалификация (степень)	<b>юрист</b>
Форма обучения	<b>Очная, заочная</b>
Год приема	
Курс	<b>2022</b>
Семестр	<b>5 (очная, заочная) 10 (очная) 10 (заочная)</b>

Астрахань – 2024

**1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**1.1. Целями освоения дисциплины (модуля) «Защита прав потребителей»** совершенствование навыков работы с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере защиты прав потребителей, изучение практики применения законодательства о

защите прав потребителей, развитие навыков по формулированию и разграничению юридических категорий и правильному применению законов для дальнейшей законотворческой работы.

### **1.2. Задачи освоения дисциплины(модуля) «Защита прав потребителей»:**

- изучение законодательства и судебной практики о защите прав потребителей;
- формирование и развитие профессионального правосознания будущих юристов в сфере защиты прав потребителей;
- формирование представлений об основных правах потребителей, их структуре, составе, признаках;
- закрепление знаний, полученных в рамках изучения общепрофессиональных и специальных дисциплин, посвященных отдельным особенностям гражданского и предпринимательского оборота.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП**

**2.1. Учебная дисциплина (модуля) «Защита прав потребителей»** Б1.В. Д.04.01.относится к элективным дисциплинам учебного плана по специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности» и осваивается в 10 семестре.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами (модулями) :** «Гражданское право».

**Знания:** о нормах материального и процессуального права в конкретных сферах юридической деятельности, правильном и полном отражении результатов в юридической и иной официальной документации.

**Умения:** способность реализовывать нормы материального и процессуального права в своей профессиональной деятельности..

**Навыки:** применения норм материального и процессуального права в своей профессиональной деятельности.

**2.3. Перечень последующих учебных дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):**

- Предпринимательское право, Обязательства по оказанию услуг

### **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

#### **КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

- а) универсальных (УК):
- б) общепрофессиональных (ОПК):
- в) профессиональных компетенций (ПК): ПК-3  
учебного плана по специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности» и осваивается в 10 семестре.

**Таблица 1.  
Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	ПК-3 Способен оказывать правовую помощь гражданам и организациям и иные виды юридических	Знает особенности квалифицированных юридических заключениях	Умеет давать квалифицированные юридические заключения в конкретных сферах	Владеет навыками в конкретных сферах областях (сферах) профессиональной

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	услуг, давать квалифицированные профессиональные заключения и консультации в конкретных сферах юридической деятельности. в		областях (сферах) профессиональной деятельности.	деятельности.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы),

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для очно-заочной формы обучения	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3		3
Объем дисциплины в академических часах	108		108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	44		10
- занятия лекционного типа, в том числе:	22		4
- практическая подготовка (если предусмотрена)			
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	22		6
- практическая подготовка (если предусмотрена) КПА			
- в ходе подготовки и защиты курсовой работы <sup>1</sup>			
- консультация (предэкзаменационная) <sup>2</sup>			
- промежуточная аттестация по дисциплине <sup>3</sup>			
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	64		98
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Экзамен – 10 семестр		Экзамен 10 семестр

**Таблица 2**  
**Структура и содержание дисциплины (модуля)**  
**заочная форма обучения**

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.	СР,	И	Форма
-------------------------	-------------------------	-----	---	-------

<sup>1</sup> Числовые данные в данной строке соответствуют трудоемкости, указанной в учебном плане в столбце «КР/КП» Если курсовая работа не предусмотрена – необходимо удалить строку «Контактная работа в ходе подготовки и защиты курсовой работы».

<sup>2</sup> Числовые данные в данной строке соответствуют трудоемкости, указанной в учебном плане в столбце «Конс. (для гр.)»

<sup>3</sup> Числовые данные в данной строке соответствуют трудоемкости, указанной в учебном плане в столбце «КПА»

(модуля)	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. кон с	КР / КП А	час		текущего контроля успеваемо сти, форма промежудо чной аттестации [по семестрам ]
<i>10 семестр</i>										
Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	1		1					14	16	Опрос/Практическое задание
Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	1		1					14	16	Опрос/Практическое задание
Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	1		1					14	16	Практическое задание. Контрольная работа 1.
Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	1		1					14	16	Практическое задание/решение задач
Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг			1					14	15	Практическое задание/решение задач
Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей			1					14	15	Устный опрос/ Деловая игра «Защита прав потребителей»
Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей								14	14	Практическое задание Контрольная работа № 2
<b>Итого за весь период</b>	<b>4</b>		<b>6</b>					<b>98</b>	<b>108</b>	

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)  
для очной формы обучения**

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.	СР,	И	Форма
-------------------------	-------------------------	-----	---	-------

(модуля)	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. Ко нс	КР / КП А	час		текущего контроля успеваемо сти, форма промежудо чной аттестации [по семестрам ]
Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	3		3					10	16	Опрос/Практическое задание
Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	3		3					10	16	Опрос/Практическое задание
Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	3		3					10	16	Практическое задание. Контрольная работа 1.
Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	3		3					10	16	Практическое задание/решение задач
Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	3		3					9	15	Практическое задание/решение задач
Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей	3		3					9	15	Устный опрос/ Деловая игра «Защита прав потребителей»
Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	4		4					6	14	Практическое задание Контрольная работа № 2
<b>Итого за весь период</b>	<b>22</b>		<b>22</b>					<b>64</b>	<b>108</b>	

**Таблица 3**  
**Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них компетенций**

Разделы, темы дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Компетенции		
			ПК-3	общее количес тво

					компете нций
<i>Раздел I. Защита прав потребителей</i>	<b>16</b>			+	<b>1</b>
Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей					
Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	16			+	1
Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	16			+	1
Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	16			+	1
Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	15			+	1
Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей	15			+	1
Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	14			+	1
<b>Итого</b>	<b>108</b>				

**Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)**  
**Раздел I. Защита прав потребителей**

**Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей**

Становление законодательства в области защиты прав потребителей.

Международные договоры Российской Федерации. Соотношение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» с ГК РФ, другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей и отраслями права. Правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и оказании услуг). Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей». Система защиты прав потребителей.

**Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей**

Виды отношений в области защиты прав потребителей. Отношения, на которые законодательство о защите прав потребителей не распространяется. Участники отношений в области защиты прав потребителей. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). Порядок представления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме их работы, о товарах (работах, услугах). Безопасность товара (работы, услуги).

**Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей**

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Порядок возмещения убытков при навязывании условий, ущемляющих права

потребителей, в том числе вследствие нарушения права потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг). Порядок оказания дополнительных услуг.

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

Способы продажи и их правовое регулирование. Правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

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

Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Право выбора способа защиты прав потребителей. Сроки удовлетворения требований потребителей и ответственность за их нарушение. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

#### **Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей**

Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Убытки и неустойка, пользование чужими денежными средствами, соотношение данных категорий. Компенсация морального вреда. Потребительский экстремизм.

#### **Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей**

Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров. Судебная защита прав потребителей. Виды исков и порядок их подачи. Защита неопределенного круга лиц. Коллективные иски. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Проблемы судебной защиты прав потребителей.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)**

#### **Методические рекомендации по подготовке к лекционным занятиям**

Лекция является информационной основой учебного, нормативного и научного материала по изучаемому курсу в целом и по соответствующей теме учебной дисциплины. посещение лекционного курса и активная работа на лекции – условие полноценного изучения дисциплины и успешно прохождения промежуточной аттестации. участие в лекции требует не только добросовестного конспектирования материала, но и в лучшем случае предварительного ознакомления с представленным на лекции материалом по учебным изданиям.

желательно наиболее полное и подробное (возможно тезисное) конспектирование лекционного материала, в том числе, имеет смысл, делать отметки, замечания по приведенным в ходе лекции практическим примерам. это пригодится при решении практических заданий к семинарским занятиям, т.к. лекционный материал обычно ориентирован и на эту часть учебной работы.

При подготовке к любым формам учебных занятий лекционный материал занимает важнейшее место, т.к. это и основа любой иной самостоятельной работы. рекомендуем иметь полные, подробные, правильно оформленные и систематизированные конспекты лекций, которые принципиально необходимы и при подготовке к сдаче зачета по дисциплине.

обучающимся необходимо выработать свои подходы к написанию лекционного курса, избегать излишних повторений и сформировать единый и понятный автором конспекта набор используемых сокращений.

Эффективными формами лекционной работы выступают такие активные формы и методы обучения как: проблемная и игровая технологии, технологии коллективной и групповой деятельности, дискуссионное обсуждение проблем, отдельных вопросов, методы анализа конкретных ситуаций, метод проектов, подготовка видеофильмов и презентаций, встречи с представителями органов и организаций прокуратуры рф.

Лекционное занятие, проводимое в интерактивной форме: лекция-дискуссия.

Лекция-дискуссия отличается тем, что преподаватель не только использует ответы обучающихся на поставленные вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. это оживляет процесс обучения, активизирует познавательную деятельность аудитории, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы и использовать его в целях убеждения.

#### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

Подготовка к семинарскому занятию должна начинаться с ознакомления вопросов рассматриваемой темы согласно содержанию дисциплины.

Обучающийся должен для себя выработать алгоритм изучения материала, уяснить важность содержащейся информации в различных источниках (лекционном материале, учебниках, законодательстве и др.). лекционный материал, как правило, дает общее представление по теме, обозначает и разъясняет спорные и проблемные моменты, в том числе отражает научную позицию лектора, информационно ориентирует на поиск дополнительной литературы и т.д. лекция не может содержать всей необходимой информации, вследствие чего должна использоваться научная, учебная и учебно-методическая литература по дисциплине. выбор конкретных учебников может определяться как самим обучающимся, так и по рекомендации преподавателя, читающего курс лекций или ведущего практические (семинарские) занятия. изучение теоретических вопросов по учебной и научной литературе невозможен без использования нормативных правовых актов, которые обучающийся должен усваивать с учетом последних изменений и дополнений с Применением, в том числе, справочно-правовых систем «консультантплюс», «гарант», «кодекс».

после усвоения теоретического материала необходимо приступить к анализу практических ситуаций (задач), которые предлагаются преподавателем из учебно- методического пособия кафедры, либо дополнительно в раздаточных материалах. в конце каждой темы учебно-методического пособия обучающимся рекомендуется необходимая литература и нормативные правовые акты, которые могут быть использованы для решения задач.

Решение задач должно предоставляться в письменном виде с применением юридической терминологии, понятийного аппарата права социального обеспечения и других отраслей права. каждый ответ, позиция, доводы необходимо сопровождать ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты и материалы судебной практики. обучающемуся важно помнить, что он получает образование по юриспруденции, поэтому подготовка к занятию не должна ограничиваться только данной дисциплиной, следует использовать комплекс знаний в других отраслях права, если это необходимо для разрешения ситуации.

#### **5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)**

Самостоятельная работа студентов позволяет предметно выработать аналитические навыки, обеспечить понимание теории и юридической практики, более осознанно относиться к уровню своей профессиональной подготовки.

**Таблица 4 Содержание самостоятельной работы обучающихся для очной формы обучения**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Формы работы
<i>Раздел I. Защита прав потребителей</i>	10	Чтение документов
Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	10	Обсуждение вопросов
Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	10	Чтение документов
Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	10	Обсуждение вопросов
Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	9	Чтение документов
Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	9	Практическое задание
Тема 6. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	6	Практическое задание Контрольная работа № 2

**Таблица 4 Содержание самостоятельной работы обучающихся для заочной формы обучения**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Формы работы
<i>Раздел I. Защита прав потребителей</i>	14	Чтение документов
Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	14	Обсуждение вопросов
Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	14	Чтение документов

Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	14	Обсуждение вопросов
Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	14	Чтение документов
Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей	14	Практическое задание
Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	14	Практическое задание Контрольная работа № 2

### **5.3 Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.**

**Самостоятельная работа студентов** по дисциплине «Защита прав потребителей» предполагает выполнение следующих видов деятельности:

1. Выполнение заданий самостоятельной работы.

#### **Задания для самостоятельной работы по темам курса**

##### **Вопросы к контрольной работе № 1**

1. Правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и оказании услуг).
2. Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей». Виды отношений в области защиты прав потребителей. Отношения, на которые законодательство о защите прав потребителей не распространяется.
3. Участники отношений в области защиты прав потребителей.
4. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).
5. Порядок представления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме их работы, о товарах (работах, услугах). Безопасность товара (работы, услуги).
6. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
7. Порядок возмещения убытков при навязывании условий, ущемляющих права потребителей, в том числе вследствие нарушения права потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг).
8. Порядок оказания дополнительных услуг.

##### **Вопросы к контрольной работе №2**

1. Способы продажи и их правовое регулирование.
2. Правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
3. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
4. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
5. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Право выбора способа защиты прав потребителей. Сроки удовлетворения

- требований потребителей и ответственность за их нарушение.
6. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)
  7. Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей.
  8. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Убытки и неустойка, пользование чужими денежными средствами, соотношение данных категорий. Компенсация морального вреда.
  9. Потребительский экстремизм.
  10. Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров.
  11. Судебная защита прав потребителей. Виды исков и порядок их подачи.
  12. Защита неопределенного круга лиц. Коллективные иски.
  13. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.
- Проблемы судебной защиты прав потребителей.

**Реферат**- Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

#### **Тематика Рефератов**

1. Правовой режим информации в сделках с участием потребителей.
2. Претензионный порядок урегулирования споров с участием потребителей.
3. Особенности судебной защиты прав потребителей.
4. Государственная защита прав потребителей.
5. Общественная защита прав потребителей.
6. Ответственность недобросовестных продавцов и изготовителей на потребительском рынке.
7. Ответственность недобросовестных исполнителей на потребительском рынке.
8. Экспертиза потребительских товаров и услуг: понятие и порядок проведения.
9. Правовые последствия продажи товаров с недостатками.
10. Классификация потребительских услуг.
11. Особенности компенсации морального вреда потребителям.
12. Правовое положение потребителя туристических услуг.
13. Возмещение вреда потребителям: понятие, порядок, виды возмещения.
14. Основные права и обязанности потребителя на рынке товаров и услуг.
15. Право потребителя на просвещение.
16. Гарантийный срок: понятие и правовой режим.
17. Правовое регулирование споров в сделках с участием потребителей.
18. Международно-правовая защита прав потребителей.
19. Правовое регулирование рынка образовательных услуг.
- 20.4. Вопросы для подготовки к зачету
21. Понятие потребителя, его соотношение с категориями «покупатель», «заказчик» и др.
22. Понятие продавца, исполнителя в сделках с участием потребителей.
23. Общая характеристика законодательства о защите прав потребителей, его соотношение с общегражданским.
24. Договор на потребительском рынке: понятие, виды, значение.
25. Порядок заключения договора с участием потребителя. Форма и существенные условия данного договора.
26. Право потребителей на просвещение
27. Общие правовые требования к информации о товаре, работе, услуге на потребительском рынке.

28. Последствия несоблюдения права потребителя на информацию.
29. Право потребителя на безопасность и качество товара, работы, услуги.
30. Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре.
31. Право потребителя на замену товара. Соотношение замены и обмена товара.
32. Право потребителя на расторжение договора.
33. Гарантийный срок, срок годности и срок службы: понятие и соотношение.
34. Сроки предъявления требований по поводу недостатков товаров, работ, услуг.
35. Экспертиза товаров, работ, услуг по Закону РФ «О защите прав потребителей».
36. Виды потребительских работ и услуг.
37. Неустойка: понятие, виды, порядок расчета (по потребительскому законодательству).
38. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
39. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения услуг.
40. Возмещение цены поврежденного или утраченного материала потребителю.
41. Выполнение работы из материала исполнителя и потребителя: общий правовой режим.
42. Претензионный порядок защиты прав и законных интересов потребителя
43. Судебная защита прав потребителей: общая характеристика.
44. Компенсация морального вреда потребителям.

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **6.1. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров в рамках изучения дисциплины «Защита прав потребителей» предусмотрено использование в учебном процессе следующих активных и интерактивных форм проведения занятий:

#### **Интерактивные формы обучения:**

- дискуссия по проблемам в рамках семинара;
- интерактивные лекции;
- деловая игра-имитация, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной социальной ситуации в игровой форме в ходе интерактивной лекции или на семинарском занятии
- конференция-выступление студентов со специально подготовленными сообщениями по заданной тематике и обсуждение поставленных конференцией вопросов для формирования общего мнения по изучаемой проблеме;
- изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы

**Таблица 4.**

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия

	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
<i>Раздел I. Защита прав потребителей</i>	Интерактивная лекция	Устный опрос	Не предусмотрено
Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Интерактивная лекция	Устный опрос	Не предусмотрено
Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	Интерактивная лекция	Устный опрос Коллоквиум	Не предусмотрено
Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	Лекция-дискуссия	Устный опрос Контрольная работа 1	Не предусмотрено
Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	Лекция-дискуссия	Устный опрос Практические задачи Защита реферата	Не предусмотрено
Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Лекция-дискуссия	Устный опрос Деловая игра	Не предусмотрено
Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей	Лекция-дискуссия	Устный опрос Практические задачи Защита реферата	Не предусмотрено

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет более 20% **аудиторных занятий.**

**Пример проведения занятия в интерактивной форме**

Тренинг в форме дискуссий и анализа конкретных ситуаций.

**Тренинг** – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности и межличностного профессионального поведения в общении (практические занятия по темам).

**Методика проведения тренинга** предусматривает наличие общей программы тренинга, подготовленной преподавателем, рабочего сценария тренинга, набора заданий и задач для отработки, набора раздаточных материалов. Вводная часть тренинга составляет не более 10 минут от всего времени занятия и предназначена для определения и разъяснения преподавателем конкретных условий модели тренинга.

Цель и содержание практических занятий в активной форме изложены в планах проведения практических занятий.

**План тренинга включает:**

Подготовленные преподавателем варианты задания (не менее двух по каждой теме практического занятия) с четко определенной предметной областью работы и практической направленностью.

Отчетность студентов по выполнению задания.

Обзор проведенного тренинга.

Зачет по результатам тренинга. Цель зачета состоит в подтверждении усвоения знаний и навыков, полученных в ходе тренинга.

Все практические занятия предусматривают вводные установки преподавателя по теме (или нескольким темам) занятия в течение до 10 минут с целью определения и разъяснения основных задач практического занятия, однозначности интерпретации содержания норм законодательства применительно к теме практического занятия.

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

Цель: Дать характеристику правоотношений в сфере заключения брака, раскрыть понятие, классификацию, юридическое значение каждого из видов правоотношений.

Студент должен знать:

Вопросы к устному опросу: Способы продажи и их правовое регулирование. Правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Тренинг – 1 час. Решение и обсуждение задач

Решение задач: ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем Иванова была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар возврату и обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит». Правомерны ли действия продавца? Задание №2

Во время лечения Виктории в платной стоматологической поликлинике врач, проводивший операцию, удалил здоровый зуб вместо больного. Когда ошибка была обнаружена, ей предложили сделать протезирование этого зуба за 50% стоимости работ. Как следует поступить Виктории?

Задание №3.

Екатерина обратилась в Центр дизайна волос, где был заключён договор на лечение, включающее несколько операций, первая из которых была осуществлена. Курс лечения рассчитан на 1-1,5 года. Стоит эта услуга очень дорого и Екатерина, внося аванс, договорилась об отсрочке платежа на всё время лечения. Сейчас она решила отказаться ( из-за дороговизны) от услуг Центра. Когда она спросила, сколько она должна заплатить за лечение (которое только началось), ей ответили, что заплатить она должна полную сумму.

Как должны быть произведены расчёты в данном случае?

Задание №4.

Елена с дочерью приехала в Кострому на неделю, поселилась в гостинице. Поднявшись в номер, они обнаружили, что не работает телевизор. Мастер установил, что причина поломки- производственный брак. Какие требования вправе предъявить Елена в данном случае и кому?

Задание №5.

Покупательница Петрова 15 апреля купила осенние сапоги за 2300 рублей, а 25 апреля пришла для обмена товара, мотивируя это тем, что сапоги не подходят ей по цвету к пальто и она хочет расторгнуть договор купли-продажи.

Задание №6.

Ольга обратилась в элитный парикмахерский салон, чтобы ей сделали укладку с использованием специальных средств фирмы « Шварцкопф». На следующий день она обнаружила, что её волосы стали обламываться и выпадать, а кожа головы непрерывно чесалась.

Когда она обратилась к администратору салона, ей сказали, что это у них первый подобный случай, а так как мастер, выполнявший укладку, имеет высшую категорию и не мог ошибиться, то её состояние, скорее всего объясняется индивидуальной непереносимостью укладочных средств, в чём салон не виноват. Ей предложили провести лечение волос за 30% стоимости этой услуги.

Какие требования и кому может предъявить Ольга?

- Задание №7.

Антон заказал по системе «Товары –почтой» и приобрёл факсимильный аппарат американского производства. К посылке был приложен перевод инструкции на русский язык. При попытке подключить аппарат перегорел блок питания. Оказалось, что подключать его можно только через специальный трансформатор, так как в нашей сети более высокое напряжение, чем в США. На почте принять претензию отказались, мотивируя это тем, что занимаются только доставкой товаров.

Какие требования и кому может предъявить Антон?

- Задание №8.

Оксана обратилась в меховое ателье с просьбой о пошиве куртки из меха рыси, при чём ателье предоставило ей шкурки стоимостью 15 000 р. В кредит. Во время окончательного расчёта за готовую куртку ателье предложило дополнительно оплатить стоимость меха, так как за время пошива его стоимость возросла на 20%, что привело к перерасчёту исходного кредита.

Правомерны ли действия ателье? Какую сумму должна внести Оксана?

- Задание №9.

Во время ремонта обуви Алле сделали набойки из дорогого импортного материала стоимостью 250 р. Вместо отечественного за 150р., как было оплачено по квитанции. Ей предложили доплатить 100 р., мотивируя это тем, что поставленные набойки лучшего качества и надёжнее отечественного аналога. Как следует поступить Алле?

- Задание №10.

В медицинском центре, который входит в Международную офтальмологическую ассоциацию, Михаилу была сделана операция лазерной коррекции зрения, за которую он по договору заплатил 25200р. После операции у Михаила зрение ухудшилось. Через два месяца в центре порекомендовали сделать дополнительную коррекцию. За эту операции нужно было заплатить ещё 7650 р.

Как следует поступить Михаилу?

Ответы.

Задание №1.

Исполнитель (продавец) освобождается от ответственности за неисполнение гарантийных обязательств, если докажет, что неисправность возникла в результате обстоятельств непреодолимой силы ( в данном случае- магнитного возмущения, вызванного вспышкой на Солнце) ( ст. 13 Закона « О защите прав потребителя»).

Задание №2

Удаление зуба - платная медицинская услуга. При её проведении была допущена ошибка по вине исполнителя. В случае некачественного исполнения услуги потребитель вправе потребовать возмещения стоимости убытков - протезирование. ( ст.29 Закона« О защите прав потребителя»).

Задание №3.

Екатерина должна произвести оплату за реально оказанные услуги, а также оплатить материалы использованные врачом.

Задание №4.

Елена вправе потребовать устранения недостатков в течение 1 часа. Если недостатки не будут устранены, то она может потребовать переселения её в другой номер. Если это не будет сделано, то она может требовать соразмерного уменьшения цены, уплаченной за номер.

Задание №5.

Петрова вправе обменять товар, т.к. в соответствии со ст. 25 Закона О защите прав потребителей «обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если

указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки». Обменять можно в течение 14 дней, не считая дня покупки.

Задание №6.

Укладка в парикмахерском салоне является платной услугой, которая была оказана некачественно. В случае некачественного исполнения услуги потребитель вправе потребовать от салона возмещения стоимости услуги и компенсации убытков- лечение волос. (ст.29. Закона «О защите прав потребителя»).

Задание №7.

Так как причиной возникновения недостатка стало непредоставление информации о товаре ( чистый перевод без уточнения условий использования в России), то на основании Закона« О защите прав потребителя» ( ст.21) Антон по своему усмотрению может потребовать у фирмы - продавца возмещения расходов на ремонт или расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков.

Задание №8.

Действия ателье неправомерны. Несмотря на значительное увеличение цены предоставленного в кредит материала исполнителя, перерасчёт не производится (ст.34.Закона «О защите прав потребителя»). Оксана должна ателье 15 000 р. И проценты по кредиту.

Задание №9.

При оказании платной услуги по ремонту обуви исполнитель не поставил в известность потребителя об изменении условий выполнения услуги, что повлекло значительное увеличение цены. Алла вправе не доплачивать. (ст.33. Закона« О защите прав потребителя»).

Задание №10.

Операция лазерной коррекции зрения платная медицинская услуга. При её проведении была допущена ошибка по вине исполнителя. В случае не качественного исполнения услуги потребитель вправе потребовать устранения недостатков за счёт исполнителя ( т.е. проведение дополнительной коррекции бесплатно), либо расторжения договора и возмещения убытков ( полного возврата денег за операцию и возмещение расходов на устранение последствий некачественной операции) ( ст. 29. Закона« О защите прав потребителя»).

## 6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));

- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;

- использование возможностей электронной почты преподавателя;

- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);

- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

*использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]*

## 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 6.3.1. Программное обеспечение

#### Перечень программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 10 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем

<i>Наименование ЭБС</i>
<p><b>Цифровой образовательный ресурс IPRsmart:</b>  - ЭОР № 1 – программа для ЭВМ «Автоматизированная система управления цифровой библиотекой IPRsmart»;  - ЭОР № 2 – электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов «РУССКИЙ КАК ИНОСТРАННЫЙ»  <a href="http://www.iprbookshop.ru">www.iprbookshop.ru</a></p>
<p><b>Электронно-библиотечная система BOOK.ru</b>  <a href="https://book.ru">https://book.ru</a></p>
<p><b>Образовательная платформа ЮРАЙТ</b>  <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a></p>
<p><b>Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех»</b>  <a href="https://biblio.asu-edu.ru">https://biblio.asu-edu.ru</a>  <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i></p>
<p><b>Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»</b>  Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий.  <a href="http://www.studentlibrary.ru">www.studentlibrary.ru</a>  <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i></p>
<p><b>Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант</b></p>

*Наименование ЭБС*

**студента»**

Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки»

[www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

*Регистрация с компьютеров АГУ*

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

**7.1. Паспорт фонда оценочных средств.**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Защита прав потребителей» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы, темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	<i>Раздел I. Защита прав потребителей</i> Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	ПК-3	Опрос/Практическое задание
2	Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	ПК-3	Опрос/Практическое задание
3	Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	ПК-3	Практическое задание. Контрольная работа 1.
4	Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	ПК-3	Практическое задание/решение задач
5	Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	ПК-3	Практическое задание/решение задач
6	Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей	ПК-3	Устный опрос/ Деловая игра «Защита прав потребителей»
7	Тема 7. Способы защиты и	ПК-3	Практическое задание Контрольная работа № 2

	восстановления нарушенных прав потребителей		
--	--	--	--

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 6

### Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 7

### Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, не способен применить знание теоретического материала при выполнении заданий, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в

	формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

## Раздел I. Защита прав потребителей

### Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей

Вопросы к устному опросу: Становление законодательства в области защиты прав потребителей. Международные договоры Российской Федерации. Соотношение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» с ГК РФ, другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей и отраслями права. Правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и оказании услуг). Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей». Система защиты прав потребителей.

Практическое задание: П. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)» гласит: если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Вправе ли потребитель потребовать возврата уплаченной за работу суммы, если при заключении договора Исполнителем была представлена неполная и недостоверная информация о работе, и какие будут правовые последствия для Исполнителя?

## 2. Наименование оценочного средства: Опрос/ Практическое задание

### Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.

Вопросы к устному опросу и собеседованию: Виды отношений в области защиты прав потребителей. Отношения, на которые законодательство о защите прав потребителей не распространяется. Участники отношений в области защиты прав потребителей. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). Порядок представления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме их работы, о товарах (работах, услугах). Безопасность товара (работы, услуги).

Практическое задание: Продавец-консультант магазина бытовой техники проинформировал потребителя о том, что необходимо обязательно приобрести «гарантийный сертификат» при покупке ноутбука, который позволит «без проблем» заменить либо вернуть денежные средства за ноутбук, в случае если он окажется ненадлежащего качества. Также потребителю сообщили, что сертификат действует в течение 3 лет со дня покупки и ему необходимо его хранить в течение этого периода и предъявить при обращении в магазин либо сервисный центр. Гарантийный срок завода-изготовителя составляет 1 год со дня покупки.

Правомерны ли данные действия?

### **3. Наименование оценочного средства: Практическое задание/Контрольная работа № 1 (Тема 1,2,3).**

#### **Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей.**

Практическое задание:

##### **ТАЛОН НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Проданный товар: Утюг Дата продажи: 30 октября 2021 г.

##### **УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ:**

1. Гарантия изготовителя 1 год со дня покупки.
2. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Покупатель обязан участвовать в проверке качества товара.
3. В случае возникновения спора о причине возникшего дефекта в гарантийный период, продавец вправе провести экспертизу товара за свой счет.
4. При обнаружении дефекта в товаре претензия должна быть предъявлена незамедлительно и в письменной форме.
5. Продавец удовлетворяет требования потребителя, указанные в претензии, в течение 7 дней.
6. При обнаружении недостатков в товаре претензия от покупателя принимается при наличии товарного чека.

Проанализируйте условия «Талона на гарантийное обслуживание», выдаваемого потребителю при заключении договора купли-продажи обуви, с целью выявления в нем условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с Законом РФ «О защите прав потребителей».

#### Задания к контрольной работе № 1

##### Вариант № 1:

1. Порядок представления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме их работы, о товарах (работах, услугах). Безопасность товара (работы, услуги).
2. Участники отношений в области защиты прав потребителей.
3. Порядок оказания дополнительных услуг.

##### Вариант № 2:

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
2. Порядок возмещения убытков при навязывании условий, ущемляющих права потребителей, в том числе вследствие нарушения права потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг).
3. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).

### **4. Наименование оценочного средства: Практическое задание/ решение задач**

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

Вопросы к устному опросу: Способы продажи и их правовое регулирование. Правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Решение задач: ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем Иванова была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар возврату и обмену не

подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит». Правомерны ли действия продавца?

### **5. Наименование оценочного средства: Практическое задание/ решение задач**

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

Вопросы для устного опроса и собеседования: Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Право выбора способа защиты прав потребителей. Сроки удовлетворения требований потребителей и ответственность за их нарушение. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги).

#### Решение задач:

№ 1. Ольга заказала в фирме «Туфелька» пошив зимних сапог по модели из журнала. При получении готовых сапог выяснилось, что исполнитель заменил фасон каблука. Исполнитель аргументировал данное действие тем, что заказанный фасон каблука вышел из моды.

Имел ли право исполнитель заменить фасон каблука?

№ 2. Владимир отдал фирме «Техно» утюг для ремонта. Срок ремонта – 10 дней. При выдаче утюга Владимир попросил продемонстрировать его работоспособность.

Исполнитель сказал, что данная услуга платная и по прейскуранту составляет 100 рублей.

Владимир отказался платить.

### **6. Наименование оценочного средства: Устный опрос/**

#### **Деловая игра «Защита прав потребителей»**

#### **Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей**

Устный опрос: Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Убытки и неустойка, пользование чужими денежными средствами, соотношение данных категорий. Компенсация морального вреда. Потребительский экстремизм.

#### Деловая игра «Защита прав потребителей»:

Концепция и ожидаемый результат: Закрепление ранее полученных знаний, формирование творческой активности, развитие навыка самостоятельного решения поставленных задач, умение включаться в процесс кругового общения, решать поставленную задачу путем сотрудничества.

Роли: потребитель, продавец/изготовитель, представители контролирующих организаций.

Деловая (ролевая) игра

1 Тема (проблема) Защита прав потребителей

2 Концепция игры Студенты делятся на группы, соответствующие ролям и получают карточки с вопросами. Необходимо обыграть предложенную ситуацию (мини сценка) и прокомментировать действия с точки зрения знаний Закона «О защите прав потребителя». Эксперты дают правильное заключение. Их задача не просто разъяснить, как надо действовать в той или иной ситуации, но прокомментировать действия игроков, указать на ошибки, если они были.

3 Роли:

- потребитель;
- исполнитель/ продавец;
- экспертная группа

4 Ожидаемый (е) результат (ы) Воспитание у студентов интереса к изучению прав

потребителя. Они должны продемонстрировать владение навыками работы с содержанием нормативных документов (в частности ГК РФ), а также умение самостоятельно работать с информацией из правовых источников, последовательно и аргументированно излагает их и применять их положения

#### Деловая игра «Защита прав потребителей»

Цель игры:

Воспитывать у студентов интерес к изучению прав потребителя.

Формировать творческие умения, способность к самовыражению, культурному отстаиванию своих прав.

Задача игры:

При изучении данной темы главной задачей является убедить студентов, что нужно быть не только грамотным, но и культурным, вежливым, учтивым потребителем.

Важно понять, что если возникли проблемы в мастерской, в магазине, ателье, то доброжелательный тон и улыбка- это необходимое условие общения. Отстаивание своих прав и предъявление претензий ни в коем случае не должны сводиться к унижению продавца или исполнителя. Закон всегда на стороне потребителя, но если вам предлагается уладить конфликт самостоятельно, на приемлемых условиях, то лучше согласиться.

Условия игры:

Студенты делятся на группы ( 2 чел) « Исполнитель»- « Заказчик»

Выбирается группа экспертов (3-4 чел)

Игроки получают карточки с вопросами

Задание: обыграть данную ситуацию (мини сценка) и прокомментировать ваши действия с точки зрения знаний Закона « О защите прав потребителя».

Время на подготовку 10 мин.

Эксперты дают правильное заключение (правильные ответы прилагаются) Их задача не просто разъяснить, как надо действовать в той или иной ситуации, но прокомментировать действия игроков, указать на ошибки, если они были.

Кроме того, студентам будет предложено составить претензию в случае неисполнения их законных требований.

Вывод и оценки за игру.

Оборудование:

1. Брошюры Закона « О защите прав потребителя»

2. Учебники, хрестоматии по «Основам потребительских знаний» и пр., тетради с конспектами.

Карточки-задания.

Задание №1.

Борис, проживающий в сельской местности, не имеет возможности установить стационарный телефон. Поэтому он приобрёл мобильный телефон и заключил соглашение с фирмой о его подключении. Через три недели нормальной работы, в период с 18 по 22 января 2008 г., связь полностью отсутствовала, в дальнейшем телефон стал работать только на приём звонков. Борис был вынужден приехать в областной центр, чтобы выяснить причины. В офисе фирмы сообщили, что связь в указанный период отсутствовала по причине магнитного возмущения, вызванного вспышкой на Солнце. 22 января она полностью восстановлена, а значит испорчен сам телефон. В магазине принять неисправный аппарат отказались, мотивируя тем, что все проданные телефоны проходят предпродажную проверку.

Какую ответственность и кто несёт в этом случае?

• Задание №2

Во время лечения Виктории в платной стоматологической поликлинике врач, проводивший операцию, удалил здоровый зуб вместо больного. Когда ошибка была обнаружена, ей предложили сделать протезирование этого зуба за 50% стоимости работ. Как следует поступить Виктории?

Задание №3.

Екатерина обратилась в Центр дизайна волос, где был заключён договор на лечение, включающее несколько операций, первая из которых была осуществлена. Курс лечения рассчитан на 1-1,5 года. Стоит эта услуга очень дорого и Екатерина, внося аванс, договорилась об отсрочке платежа на всё время лечения. Сейчас она решила отказаться ( из-за дороговизны) от услуг Центра. Когда она спросила, сколько она должна заплатить за лечение (которое только началось), ей ответили, что заплатить она должна полную сумму.

Как должны быть произведены расчёты в данном случае?

Задание №4.

Елена с дочерью приехала в Кострому на неделю, поселилась в гостинице. Поднявшись в номер, они обнаружили, что не работает телевизор. Мастер установил, что причина поломки-производственный брак. Какие требования вправе предъявить Елена в данном случае и кому?

Задание №5.

Покупательница Петрова 15 апреля купила осенние сапоги за 2300 рублей, а 25 апреля пришла для обмена товара, мотивируя это тем, что сапоги не подходят ей по цвету к пальто и она хочет расторгнуть договор купли-продажи.

Задание №6.

Ольга обратилась в элитный парикмахерский салон, чтобы ей сделали укладку с использованием специальных средств фирмы «Шварцкопф». На следующий день она обнаружила, что её волосы стали обламываться и выпадать, а кожа головы непрерывно чесалась. Когда она обратилась к администратору салона, ей сказали, что это у них первый подобный случай, а так как мастер, выполнявший укладку, имеет высшую категорию и не мог ошибиться, то её состояние, скорее всего объясняется индивидуальной непереносимостью укладочных средств, в чём салон не виноват. Ей предложили провести лечение волос за 30% стоимости этой услуги.

Какие требования и кому может предъявить Ольга?

• Задание №7.

Антон заказал по системе «Товары –почтой» и приобрёл факсимильный аппарат американского производства. К посылке был приложен перевод инструкции на русский язык. При попытке подключить аппарат перегорел блок питания. Оказалось, что подключать его можно только через специальный трансформатор, так как в нашей сети более высокое напряжение, чем в США. На почте принять претензию отказались, мотивируя это тем, что занимаются только доставкой товаров.

Какие требования и кому может предъявить Антон?

• Задание №8.

Оксана обратилась в меховое ателье с просьбой о пошиве куртки из меха рыси, при чём ателье предоставило ей шкурки стоимостью 15 000 р. В кредит. Во время окончательного расчёта за готовую куртку ателье предложило дополнительно оплатить стоимость меха, так как за время пошива его стоимость возросла на 20%, что привело к перерасчёту исходного кредита.

Правомерны ли действия ателье? Какую сумму должна внести Оксана?

Задание №9.

Во время ремонта обуви Алле сделали набойки из дорогого импортного материала стоимостью 250 р. Вместо отечественного за 150р., как было оплачено по квитанции. Ей предложили доплатить 100 р., мотивируя это тем, что поставленные набойки лучшего качества и надёжнее отечественного аналога. Как следует поступить Алле?

Задание №10.

В медицинском центре, который входит в Международную офтальмологическую ассоциацию, Михаилу была сделана операция лазерной коррекции зрения, за которую он по договору заплатил 25200р. После операции у Михаила зрение ухудшилось. Через два месяца в центре порекомендовали сделать дополнительную коррекцию. За эту операции нужно было заплатить ещё 7650 р.

Как следует поступить Михаилу?

Ответы.

Задание №1.

Исполнитель (продавец) освобождается от ответственности за неисполнение гарантийных обязательств, если докажет, что неисправность возникла в результате обстоятельств непреодолимой силы ( в данном случае- магнитного возмущения, вызванного вспышкой на Солнце) ( ст. 13 Закона « О защите прав потребителя»).

#### Задание №2

Удаление зуба - платная медицинская услуга. При её проведении была допущена ошибка по вине исполнителя. В случае некачественного исполнения услуги потребитель вправе потребовать возмещения стоимости убытков - протезирование. ( ст.29 Закона« О защите прав потребителя»).

#### Задание №3.

Екатерина должна произвести оплату за реально оказанные услуги, а также оплатить материалы использованные врачом.

#### Задание №4.

Елена вправе потребовать устранения недостатков в течение 1 часа. Если недостатки не будут устранены, то она может потребовать переселения её в другой номер. Если это не будет сделано, то она может требовать соразмерного уменьшения цены, уплаченной за номер.

#### Задание №5.

Петрова вправе обменять товар, т.к. в соответствии со ст. 25 Закона О защите прав потребителей «обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки». Обменять можно в течение 14 дней, не считая дня покупки.

#### Задание №6.

Укладка в парикмахерском салоне является платной услугой, которая была оказана некачественно. В случае некачественного исполнения услуги потребитель вправе потребовать от салона возмещения стоимости услуги и компенсации убытков- лечение волос. (ст.29. Закона «О защите прав потребителя»).

#### Задание №7.

Так как причиной возникновения недостатка стало непредоставление информации о товаре ( чистый перевод без уточнения условий использования в России), то на основании Закона« О защите прав потребителя» ( ст.21) Антон по своему усмотрению может потребовать у фирмы - продавца возмещения расходов на ремонт или расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков.

#### Задание №8.

Действия ателье неправомерны. Несмотря на значительное увеличение цены предоставленного в кредит материала исполнителя, перерасчёт не производится (ст.34.Закона «О защите прав потребителя»). Оксана должна ателье 15 000 р. И проценты по кредиту.

#### Задание №9.

При оказании платной услуги по ремонту обуви исполнитель не поставил в известность потребителя об изменении условий выполнения услуги, что повлекло значительное увеличение цены. Алла вправе не доплачивать. (ст.33. Закона« О защите прав потребителя»).

#### Задание №10.

Операция лазерной коррекции зрения платная медицинская услуга. При её проведении была допущена ошибка по вине исполнителя. В случае не качественного исполнения услуги потребитель вправе потребовать устранения недостатков за счёт исполнителя ( т.е. проведение дополнительной коррекции бесплатно), либо расторжения договора и возмещения убытков ( полного возврата денег за операцию и возмещение расходов на устранение последствий некачественной операции) ( ст. 29. Закона« О защите прав потребителя»).

### **7.Наименование оценочного средства: Практическое задание/Контрольная работа № 2 Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей.**

Практическое задание: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Досудебный

(претензионный) порядок разрешения споров. Судебная защита прав потребителей. Виды исков и порядок их подачи. Защита неопределенного круга лиц. Коллективные иски. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Проблемы судебной защиты прав потребителей.

### Контрольная работа № 2.

#### Вариант № 1.

1. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
2. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
3. Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей.

#### Вариант № 2

1. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
2. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
3. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Убытки и неустойка, пользование чужими денежными средствами, соотношение данных категорий. Компенсация морального вреда.

### **Задания для итогового тестирования:**

(предполагает 1 правильный ответ)

1. Вы открыли вклад в банке. В случае, если у банка отзывают лицензию, вправе ли вы претендовать на возмещение по вкладу, и если да, то каков его максимальный размер?
  - Мне должны возместить всю сумму вклада, никаких ограничений не предусмотрено
  - Мне должны возместить всю сумму вклада, если она не превышает 700 тыс. руб.
  - Мне должны возместить всю сумму вклада, если она не превышает 1 млн 400 тыс. руб.
  - Возмещение не предусмотрено законом
  
2. Вправе ли банк в одностороннем порядке менять условия кредитования (например, увеличивать процентную ставку)?
  - Да
  - Да, но банк должен уведомить меня об этом
  - Нет, без моего согласия не вправе
  
3. Вы потеряли SIM-карту и после этого просто купили новую. Спустя 4 месяца вам пришло уведомление о необходимости срочно погасить задолженность за услуги связи в размере 1500 руб. Вероятно, вашей картой воспользовался кто-то другой. Должны ли вы оплачивать данную задолженность?
  - Нет, я же не пользовался этой SIM-картой
  - Да, должен
  
4. Вы приобрели билеты в цирк. На оборотной стороне указано, что они не подлежат возврату или обмену. За два дня до события ваши планы изменились, и теперь вы не сможете пойти на представление. Имеете ли вы право на возврат денег?
  - Да
  - Да, но только в том случае, если билеты перепродадут
  - Нет, на билетах же написано, что они не подлежат возврату
  
5. Вы купили ботинки и решили надеть их прямо в магазине. По дороге домой вы поняли, что приобретенная обувь сильно жмет. Есть ли у вас право обменять в магазине данную пару на более подходящую?

- Нет
- Да, я же носил их совсем недолго

6. Вы приобрели электрический чайник. В гарантийном талоне указан срок 12 месяцев, однако в товарном чеке продавец отметил, что гарантия составляет 6 месяцев. На какой срок вы будете ориентироваться?

- На 6 месяцев
- На 12 месяцев
- Если поломка произойдет в течение 6 месяцев – обращусь в магазин, после этого срока – уже к производителю

7. Вы обратились в ателье и заключили договор на пошив костюма. Ткань предоставило ателье. Через 2 недели вам позвонили и сообщили, что материал подорожал, поэтому необходимо прийти и заключить новый договор – на большую сумму. На что вы имеете право в этой ситуации?

- Могу либо отказаться от договора, либо заключить его на новых условиях
- Я вправе требовать, чтобы мне пошили костюм на первоначальных условиях

8. Вы сдали пальто в химчистку, но когда пришли его забирать, увидели, что вещь испорчена – краситель растекся, а ткань деформировалась. На что вы вправе претендовать в данной ситуации?

- Могу потребовать возврата денег за услугу химчистки
- Могу потребовать возврата денег за услугу химчистки и возмещения стоимости пальто
- Могу потребовать возврата денег за услугу химчистки и возмещения двукратной стоимости пальто

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

##### **Перечень вопросов к зачету**

- 1) Международные акты о защите потребителей: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей.
- 2) Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России.
- 3) Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Соотношение норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей.
- 4) Понятие, содержание, виды потребительских правоотношений. Объекты и субъекты потребительских правоотношений.
- 5) Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Толкование данных понятий Верховным Судом Российской Федерации.
- 6) Договор как основа обязательств в потребительских отношениях. Условия, ущемляющие права потребителей (правовые последствия).
- 7) Право потребителей на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
- 8) Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
- 9) Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг.
- 10) Понятие и сущность гарантийного срока, срока службы, срока годности.
- 11) Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.
- 12) Права потребителей при продаже некачественных товаров.
- 13) Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

- 14) Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)
- 15) Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
- 16) Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.
- Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
- 18) Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
- 19) Дистанционный способ продажи товара.
- 20) Сроки выполнения работ и оказания услуг и последствия их нарушения исполнителем.
- 21) Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
- 22) Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала потребителя.
- 23) Смета на выполнение работы (оказание услуги).
- 24) Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
- 25) Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Возмещение материального и морального вреда. Неустойка. Убытки.
- 26) Виды административных правонарушений, нарушающих права потребителей.
- 27) Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных управлений).
- 28) Полномочия органов местного управления.
- 29) Полномочия общественных организаций и объединений.
- 30) Защита интересов неопределенного круга потребителей.
- 31) Система защиты прав потребителей.
- 32) Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров.
- 33) Судебная защита прав потребителей.
- 34) Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

**Таблица 9 Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

[Примеры оценочных средств по каждому типу заданий:

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции ПК-3				
	Задание закрытого типа	1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не подпадают отношения, вытекающие: а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;	2	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		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.	2	5
		3. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят: а) всегда императивный характер; б) императивный и диспозитивный характер; в) всегда диспозитивный характер.	2	5
		4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это: а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; б) гражданин, не	2	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;</p> <p>в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.</p>		
		<p>5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:</p> <p>а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;</p> <p>б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;</p> <p>в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а</p>	3	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.		
	Задание открытого типа	<p>Гражданка купила в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене товара продавец ответил, что сумка стоит 40 д. ед., но продается только вместе с поясом по 15 д. ед., следовательно, общая цена 55 д. ед. Гражданка купила сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок, и она принесла сумку обратно. Однако на палатке была табличка «Товар возврату и обмену не подлежит». Продавец сказал, что покупатели специально предупреждаются об этом, и производить обмен отказался. Правомерны ли его действия?</p>	<p>Продавец обязан заменить товар ненадлежащего качества на новый в соответствии со ст.21 ФЗ «О защите прав потребителей». В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.</p>	7
		<p>Гражданин приобрел стиральную автоматическую машину и самостоятельно произвел ее установку и подключение. После первого же использования стиральной машины она вышла из строя. В гарантийной мастерской было отказано в бесплатном ремонте в связи с тем, что</p>	<p>В данной ситуации отказ является обоснованным, так как если инструкцией предусмотрена установка и первоначальный запуск данной стиральной машинки специалистом, то покупатель не в праве был самостоятельно устанавливать указанную стиральную</p>	7

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>покупатель якобы нарушил правила эксплуатации машины, содержащиеся в инструкции и предусматривающие установку и доводку машины специалистом гарантийной мастерской. Является ли этот отказ обоснованным?</p>	<p>машинку.</p>	
		<p>Покупательница обратилась в магазин с требованием замены некачественного миксера. На момент обращения такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена была произведена через 2 недели после обращения покупательницы. Затягивание сроков обмена было мотивировано сначала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора фирмы. При предоставлении нового миксера с покупательницы потребовали доплату, поскольку цены на миксеры за это время еще более выросли. Должна ли покупательница оплачивать дополнительную стоимость изделия?</p>	<p>Покупательница не обязана доплачивать дополнительную стоимость товара, т.к. замена была произведена через 2 недели после обращения покупательницы. В соответствии со ст.21 ФЗ «О защите прав потребителей». В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем</p>	7
		<p>Гражданин купил комплект постельного</p>	<p>В соответствии с п.1 ст.25 ФЗ «О защите</p>	7

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>белья в подарок жене, но оказалось, что пододеяльники не подходят по размеру. Может ли он обменять его? В какой срок?</p> <p>Гражданка купила 3.5 метра ткани. В ателье ей сказали, что этого мало - нужно 4 метра.</p> <p>Гражданка обратилась в магазин с просьбой обменять товар, но ей отказали. Какие права она имеет?</p> <p>Можно ли сдать обратно некачественный товар в магазин, если утерян чек?</p>	<p>прав потребителей» потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.</p> <p>Потребитель имеет право на обмен недовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.</p> <p>В соответствии с п.2 ст.25 ФЗ «О защите прав потребителей» в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.</p> <p>Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в</p>	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>течение трех дней со дня возврата указанного товара.</p> <p>По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.</p>	
		<p>Родители подарили сыну телевизор, купленный ими в магазине, со сроком гарантии 1 год. Через 2 недели после гарантийного срока телевизор загорелся, в результате чего произошел пожар. Сын получил ожоги и вынужден был лечиться. Кроме того, были повреждены стена и мебель в комнате. В магазине в возмещении имущественного вреда стоимости поврежденной мебели, ремонта, расходов, связанных с лечением, отказали, мотивируя это тем, что телевизор был куплен не им лично, и, следовательно, не он является потребителем, а также тем, что магазин не несет за телевизор ответственности,</p>	<p>Пострадавший может потребовать возмещения вреда, ответственность перед ним будет нести изготовитель данного товара. В соответствии с п.1 ст.7 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а</p>	7

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>поскольку истек гарантийный срок. Может ли пострадавший потребовать возмещения вреда и кто несет перед ним ответственность?</p>	<p>также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. В соответствии с п.2 ст.7 ФЗ «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности товара.</p>	
	<p>Задание комбинированного вида</p>	<p>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Под договором понимается: 1. это соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей; 2. способность иметь гражданские права и нести обязанности; 3. действия между двумя или более сторонами, которые устанавливают их права и обязанности в отношении определённых</p>	<p>1 это соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, в соответствии со ст. 420 ГК РФ</p>	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		юридических или финансовых вопросов; документ, который даёт возможность гражданину действовать от имени другого гражданина или компании.		

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

**Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)  
Максимальное количество баллов за работу в течение 1 семестра: 100 баллов**

№ п/п	Контролируемые Мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Посещение занятий	0,5 баллов за занятие	10	по расписанию
2.	Активность студента на занятии	0,5 баллов за занятие		по расписанию
3.	Выступление на семинарских занятиях:		10	по расписанию
3.1	полный ответ по вопросу	2 балла		
3.2	Дополнение	0,2 – 0,5 балла		
4.	Выполнение эссе	До 4 баллов за задание	8	по расписанию
5.	Тестирование по курсу	1 балл за каждый правильный ответ	8	по расписанию
6.	Контрольная работа	2 балла	6	по расписанию
7.	Выполнение практико-ориентированных заданий	5 балла	10	по расписанию
8.	Собеседование	2 балла	8	
9.	Коллоквиум	1-2 балла	10	
10.	Выполнение реферата	До 5 баллов за задание	10	
			80	

8.	диф.зачет(зачет с оценкой)	до 10 баллов за 1 вопрос	20	по расписанию
Итого:			100	

начисление бонусов

Показатель	Баллы
Отсутствие пропусков лекции (посетил все лекции)	+1
Отсутствие пропусков практических занятий	+1
Активная работа студентов на занятии, существенный вклад студента на занятии	+2
Участие докладами на научных конференциях:	
- внутривузовской	+1
- региональной	+2
- международной	+2

**Таблица 11 – Система штрафов**

Показатель	Баллы
Опоздание (два и более)	-1
Не готов к практической части занятия	-1
Нарушение учебной дисциплины	-1
Пропуски лекции без уважительных причин (за одну лекцию)	-1
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-1
Нарушение правил техники безопасности	-1

**Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64	2 (неудовлетворительно)	
Ниже 60		
		зачтено
		не зачтено

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература**

1. Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей / Г. Р. Гафарова - Москва :Юстицинформ, 2020. - 408 с. (Серия "Образование") - ISBN 978-5-7205-1057-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785720510572.html>(дата обращения: 15.11.2022)

### **8.2. Дополнительная литература:**

- . Отческий, И. Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг / Отческий И. Е. - Москва :Юстицинформ, 2018. - 264 с. - ISBN 978-5-7205-1368-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL

:<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785720513689.html> (дата обращения: 15.05.2022).

### 8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

<i>Наименование интернет-ресурса</i>	<i>Сведения о ресурсе</i>
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <a href="https://minobrnauki.gov.ru">https://minobrnauki.gov.ru</a>	Федеральный портал (предоставляется свободный доступ)
Министерство просвещения Российской Федерации <a href="https://edu.gov.ru">https://edu.gov.ru</a>	
Федеральное агентство по делам молодёжи (Росмолодёжь) <a href="https://fadm.gov.ru">https://fadm.gov.ru</a>	
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) <a href="http://obrnadzor.gov.ru">http://obrnadzor.gov.ru</a>	
Информационно-аналитический портал государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» <a href="http://zhit-vmeste.ru">http://zhit-vmeste.ru</a>	
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <a href="https://minobrnauki.gov.ru">https://minobrnauki.gov.ru</a>	

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

Учебные аудитории, библиотеки АГУ, компьютерные классы, мультимедийные аудитории.

Программное обеспечение: Microsoft Office.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle) или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).