

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
Зав. каф. гражданского права и
правового регулирования инновационной
деятельности

И.В. Корчагина

«04» _апреля_ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Защита прав потребителей

Составитель(-и)
Согласовано с работодателями:

**Джумагазиева Г.С. к.ю.н., доц.
Е.А. Чернышева, судья Трусковского
районного суда г. Астрахань
Д.Р. Крипакова, судья Камызякского
суда Астраханской области**

Направление подготовки

**40.05.01 Правовое обеспечение
национальной безопасности**

Направленность (профиль) ОПОП

Гражданско-правовой

Квалификация (степень)

юрист

Форма обучения

Очная, заочная

Год приема
Курс

**2024
5 (очная, заочная)**

Семестр

10 (очная, заочная)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «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:

- 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 относится к элективным дисциплинам части Б1.В. Д.04.01.

Дисциплина логически и содержательно-методически дисциплина взаимосвязана с такими дисциплинами как «Гражданское право». Дисциплина Защита прав потребителей встраивается в структуру ОПОП как с точки зрения преемственности содержания, так и с точки зрения непрерывности процесса формирования компетенций выпускника. Изучив дисциплину студенты могут успешно осваивать следующие дисциплины: Предпринимательское право, Обязательства по оказанию услуг. Учебная дисциплина реализуется в семестрах согласно учебным планам по формам обучения и предусматривает сдачу зачета и экзамена на основе балльно-рейтинговой системы оценивания.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины Правоведение 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. 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 (ПК): ПК-3

Таблица 1
Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-3 Способен оказывать правовую помощь гражданам и организациям и иные виды юридических услуг	Способен давать квалифицированные юридические заключения	Способен давать квалифицированные юридические заключения в Анализ требований к профессиональным компетенциям	Способен проводить юридическое консультирование при осуществлении профессиональной деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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.):	41,25		11,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	20		4
- практическая подготовка (если предусмотрена)			
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	20		6
- практическая подготовка (если предусмотрена)			
- в ходе подготовки и защиты курсовой работы ¹			
- консультация (предэкзаменационная) ²	1		1
- промежуточная аттестация по дисциплине ³	0,25		0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	66,75		96,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	экзамен – 10 семестр		экзамен – 10 семестр

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа (в часах)	Самостоят. работа	итого	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
-------	----------------------------	-----------------------------	-------------------	-------	--

¹ 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».

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

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

		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР		Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	2	2	-	-	6,75	8,75	Опрос/Практическое задание
2	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	4	4	-	-	10	18	Опрос/Практическое задание
3	Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	2	2	-	-	10	14	Практическое задание. Контрольная работа 1.
4	Защита прав потребителей при продаже товаров	4	4	-	-	10	18	Практическое задание/ решение задач
5	Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	2	2	-	-	10	14	Практическое задание/решение задач
6	Ответственность за нарушение прав потребителей	4	4	-	-	10	18	Устный опрос/ Деловая игра «Защита прав потребителей»
7	Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	2	2	-	-	10	14	Практическое задание Контрольная работа № 2
	Консультации	1						
	Контроль промежуточной аттестации	0,25						
ИТОГО		20	20			66,75	108	ЗАЧЕТ

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные работы; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа по отдельным темам

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

					количество компетенций
Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	8,75			+	1
Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	18			+	1
Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	14			+	11
Защита прав потребителей при продаже товаров	18			+	1
Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	14			+	1
Ответственность за нарушение прав потребителей	18			+	1
Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	14			+	1
Консультации	1				
Контроль промежуточной аттестации	0,25				
Итого	108				

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля) «Защита прав потребителя».

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. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения

В процессе изучения дисциплины Защита прав потребителей применяются как традиционные (объяснительно-иллюстративное, репродуктивно-воспроизводящее, предметно-ориентированное обучение), так и инновационные (технология теоретического моделирования) технологии обучения.

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.

Форма самостоятельной работы:

- аудиторная - может реализовываться при проведении практических занятий, семинаров, выполнении лабораторного практикума; аудиторная самостоятельная работа проводится под контролем преподавателя, у которого в ходе выполнения задания можно получить консультацию.

- внеаудиторная - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа аспирантов по формированию общекультурных и профессиональных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цели самостоятельной работы:

- формирование навыков самообразования, развитие познавательных и творческих способностей личности как основополагающего компонента компетентности аспиранта;

- формирование научно-исследовательских компетенций аспиранта, способности к осуществлению самостоятельных научных проектов.

Задачи самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений аспирантов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование навыков работы со справочной литературой;
- развитие познавательных способностей и активности аспирантов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

Виды самостоятельных работ:

- **репродуктивная** - самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины (с использованием учебника, первоисточника, дополнительной литературы: подготовка тезисов, выписок, конспектирование учебной и научной литературы; составление таблиц и логических схем для систематизации учебного материала; графическое изображение структуры текста; работа со словарями и справочниками; работа с нормативными документами; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Internet; подготовка к аудиторным занятиям, деловым играм и тематическим дискуссиям; заучивание и запоминание, ответы на вопросы для самопроверки; повторение учебного материала и т.д.

- **поисково-аналитическая и практическая:** аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ, составление резюме и др.); подготовка сообщений, докладов, выступлений на семинарских и практических занятиях; поиск литературы и других информационных источников; составление библиографии по заданной теме: подготовка аналитических обзоров, справок; выполнение контрольных работ; выполнение упражнений; решение ситуационных; практических/профессиональных задач; моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и т.д.

- **творческая (научно-исследовательская):** написание научных статей и докладов; участие в научно-исследовательской работе, в разработке проектов, направленных на решение практических задач; участие в конференциях, олимпиадах, конкурсах, выполнение курсовых работ, специальных творческих заданий, написание эссе по проблемным вопросам, написание квалификационной работы и т.д.

Таблица 4
Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер радела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
1	Международные договоры Российской Федерации в области защиты прав потребителей	6,75	Чтение документов
2	Безопасность товара (работы, услуги).	10	Обсуждение вопросов
3	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.	10	Чтение документов
4	Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.	10	Обсуждение вопросов

5	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)	10	Чтение документов
6	Потребительский экстремизм	10	Практическое задание
7	Проблемы судебной защиты прав потребителей.	10	Чтение документов

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Контрольные работы- Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Контрольная работа состоит из теоретических вопросов. Основаниями для снижения оценки за задание являются:

- ошибки в объяснениях и комментариях при верно выполненном задании;
- неполный ответ для теоретических заданий;
- небрежное выполнение;
- многократное переписывание контрольной работы.

Задание не может быть засчитано, если:

- даны два неверных ответа на теоретические вопросы.

Тематика контрольных работ

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

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Название образовательной технологии	Темы, разделы дисциплины	Краткое описание применяемой технологии
Деловая игра	Тема № 6 «Защита прав потребителей. Тема №6»	Закрепление ранее полученных знаний, формирование творческой активности, развитие навыка самостоятельного решения поставленных задач, умение включаться в процесс кругового общения, решать поставленную задачу путем сотрудничества.

Учебные занятия по дисциплине проводятся в том числе с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических работ и др.

6.2. Информационные технологии

1.2.1. Программное обеспечение

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,	Пакет офисных программ
Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	
7-zip	Архиватор
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
OpenOffice	Пакет офисных программ

1.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». https://library.asu.edu.ru
Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: http://journal.asu.edu.ru/
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИБИС". http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

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	Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	ПК-3	Опрос/Практическое задание
2	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	ПК-3	Опрос/Практическое задание
3	Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	ПК-3	Практическое задание. Контрольная работа 1.
4	Защита прав потребителей при продаже товаров	ПК-3	Практическое задание/решение задач
5	Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	ПК-3	Практическое задание/решение задач
6	Ответственность за нарушение прав потребителей	ПК-3	Устный опрос/Деловая игра «Защита прав потребителей»
7	Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	ПК-3	Практическое задание Контрольная работа № 2

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

Таблица 7
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 8

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

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**1. Наименование оценочного средства: Опрос/ Практическое задание****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, внеся 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

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

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнени я (в минутах)
ПК-3				
1.		В какой срок покупатель может предъявлять требования продавцу относительно качества товара? ☐ в течение одного года со дня покупки ☐ в течение гарантийного срока или срока годности товара ☐ в течение 6 месяцев со дня покупки товара	2	1
2.		Компенсируется ли моральный вред потребителю по Закону РФ "О защите прав потребителей"? Начало формы ☐ да, только в случае, предусмотренном в договоре ☐ подлежит компенсации, вне зависимости от вины причинителя вреда ☐ не подлежит компенсации ☐ подлежит компенсации при наличии вины причинителя вреда	2	1
3.		Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается	1	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнени я (в минутах)
		формированием уголка потребителя в магазинах; консультированием потребителя продавцами включением соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы; продажей экземпляров Закона РФ "О защите прав потребителей"		
4.		Каким законом регулируются отношения с участием потребителей? Законом РФ "О защите прав потребителей" Федеральным законом "О защите прав потребителей" Федеральным законом "О потребительских рынках" Федеральным законом "О защите прав потребителей и благополучии человека"	1	1
5.		Если международным договором Российской Федерации	3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнени я (в минутах)
		установлены иные правила о защите прав потребителей, применяется постановление Правительства РФ международный договор Закон РФ "О защите прав потребителей" Указ Президента РФ		
6.	Задание комбинированного типа	Закон «О защите прав потребителей» регулируют отношения, возникшие между: 1) Потребителем и изготовителем 2) Исполнителями и импортерами 3) Продавцами 4) Владельцами агрегатов 5) Все вышеперечисленное	Выберите правильный ответ. 5. Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав	5
7.	Задание открытого типа	В магазине покупатель приобрел крупу гречневую в	Действия работников магазина неправомерны, т.к. в соответствии со статьей 18 ФЗ	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнени я (в минутах)
		полиэтиленовой упаковке. Дома, при вскрытии упаковки, он почувствовал неприятный плесневелый запах. Покупатель вернулся в магазин и попросил поменять товар или вернуть деньги. Продавец магазина заменить крупу отказался, пояснив, что продовольственный товар обмену не подлежит. ВОПРОС: 1. Правомерны ли действия работников магазина? Обоснуйте ответ.	РФ «О защите прав потребителей» и п.27 ППРФ №55 от 19.01.1998 г «Правила продажи отдельных видов товаров» (в ред. от 5.01.2015г), ограничений на замену и расторжение договора с потребителем, который приобрел недоброкачественный продовольственный товар (в данном случае товар со скрытым дефектом) нет.	
7.		Покупатель в магазине выбрал яблочный сок в стеклянной таре и случайно уронил банку на пол. Работники магазина потребовали возместить убыток. ВОПРОС: 1. Правомерны ли действия работников магазина? Обоснуйте ответ.		5
8.		В магазине «Продукты» покупатель попросил перед взвешиванием убрать клипсы с батона колбасы «Печеночная».	В соответствии с п.33 ППРФ №55 от 19.01.1998 «Правила продажи отдельных видов товаров» (в редакции от 05.01.2015г) товары до их подачи в торговый зал или иное	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнени я (в минутах)
		Продавец не согласился, мотивируя отказ тем, что товар принимался по весу вместе с крепежными материалами. ВОПРОС: Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте.	место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Соответственно действия продавца неправомерны.	
9.		К продавцу супермаркета в 00 часов 35 минут обратился молодой человек и попросил продать ему бутылку пива, сказав, что у него сегодня день рождения и ему исполнилось 18 лет. ВОПРОСЫ: 1. Как должен поступить продавец? 2. Дайте нормативное обоснование ответа	1. В соответствии с ФЗ № 218 от 18.07.11 «О внесении изменений ФЗ о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (в действующей редакции) статья 2, пиво отнесено к алкогольной продукции. 2. Продавец не имеет право продавать такой товар с 23 часов и до 08 часов местного времени, в том числе и совершеннолетнему покупателю на основании N 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнени я (в минутах)
			спирта, алкогольной и спиртосодержащ ей продукции" от 22 ноября 1995 года. 3. Если продажа алкогольной продукции будет совершена, продавец понесет административно е наказание в виде штрафов в соответствии со статьей 14.15 Кодекса «Об административн ых правонарушения х» Нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров влечет наложение административно го штрафа. 4. При оценивании ответа на данный вопрос, указывать номер и дату утверждения документов не обязательно.	
10 .		Покупательница Степанова М.И. увидела в магазине ТС «Монетка» новогодний подарок, состоящий из конфет и мандаринов. Степанова М.И. попросила убрать из набора мандарины, так	1. Требования потребителя должны быть удовлетворены, если подарочный набор комплектовался в магазине и, следовательно, имеется калькуляция стоимости подарочного набора. В	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		как у ее ребенка аллергия на цитрусовые. ВОПРОС: Как должны поступить работники магазина?	соответствии с п.22 ППРФ №55 от 19.01.1998 «Правила продажи отдельных видов товаров» (в редакции от 05.01.2015г), работники магазина должны раскомплектовать набор и передать конфеты без мандаринов по фактической стоимости товара. 2. Если же подарочный набор скомплектован предприятием – изготовителем и имеет единую цену, то он не раскомплектовывается.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

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

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине(модулю)

	Контролируемые мероприятия	Баллы /Количество мероприятий	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Выступления на семинарских занятиях:				
	Семинарские занятия	3\6	18	по расписанию
	Контрольная работа	3\3	9	по расписанию
Контроль творческой самостоятельной работы				
	Деловая игра	8/2	16	по расписанию
	Реферат	5/2	10	по расписанию
	Тестирование	2/9	18	
	Коллоквиум	9/1	9	
	Итоговая форма отчетности-зачет (20 баллов)		Итого: 80 баллов	зачет

Начисление бонусов

	Показатель	Баллы
1.	Отсутствие пропусков лекций	+1
2.	Отсутствие пропусков семинарских занятий	+1
3. Участие с докладами на научных конференциях:		

внутривузовской	+1
городской	+1
областной	+2
Региональной	+2
международной	+2

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)
Система штрафов

	Показатель	Баллы
1.	Опоздание (два и более)	-2
2.	Не готов к занятию	-1
3.	Нарушение учебной дисциплины	-2
4.	Пропуск лекций без уважительной причины (одно занятие)	-1
5.	Пропуск семинарских занятий без уважительной причины (одно занятие)	-1
6.	Нарушение правил техники безопасности	-3

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)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69		
60–64	3 (удовлетворительно)	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

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

а) 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: 15.11.2021).

б) дополнительная литература:

2. 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: 15.11.2021).

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

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Программное обеспечение: Microsoft Office.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).