

Приложение 2 к рабочей программе дисциплины  
**«Законодательство о защите прав потребителей»**

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Юридический факультет

**Фонд оценочных средств**  
по дисциплине  
**«Законодательство о защите прав потребителей»**

Направление подготовки:  
**40.03.01 Юриспруденция**

Направленность (профиль) образовательной программы:  
**Общий правовой профиль**

Уровень высшего образования:  
**бакалавриат**

Квалификация выпускника:  
«бакалавр»



**1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**1.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания, компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (направленность (профиль) образовательной программы: Общий правовой профиль)**

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
Способность обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права (ПК-3)	<p>- <i>знает</i> основные положения законодательства о защите прав потребителей; содержание основных понятий, категорий, институтов, способствующих обеспечивать соблюдение законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p> <p>- <i>умеет</i> анализировать юридические факты, способствующие обеспечению соблюдения законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p>	<p>- <i>имеет базовые знания</i> основных положений законодательства о защите прав потребителей; содержания основных понятий, категорий, институтов, способствующих обеспечивать соблюдение законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p> <p>- <i>умеет</i> на основе типовых примеров анализировать юридические факты, способствующие обеспечению соблюдения законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p> <p>- <i>владеет навыками</i> реализации норм материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей, обеспечивающих соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права.</p>	Начальный	удовлетворительно но (60 – 74 баллов)
	<p>- <i>владеет</i> навыками реализации норм материального и процессуального права в сфере защиты</p>	<p>- <i>знает</i> основные положения законодательства о защите прав потребителей; содержание основных понятий, категорий, институтов, способствующих обеспечивать соблюдение законодательства о защите</p>	Основной	хорошо (75 – 89 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
	прав потребителей, обеспечивающих соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права.	<p>прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p> <p>- <i>умеет</i> анализировать юридические факты, способствующие обеспечению соблюдения законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p> <p>- <i>владеет навыками</i> самостоятельной реализации норм материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей, обеспечивающих соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права.</p>		
		<p>- <i>знает</i> основные положения законодательства о защите прав потребителей; содержание основных понятий, категорий, институтов, способствующих обеспечивать соблюдение законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p> <p>- <i>умеет</i> анализировать юридические факты, способствующие обеспечению соблюдения законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации субъектами права;</p> <p>- <i>владеет опытом</i> реализации норм материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей, обеспечивающих соблюдение законодательства Российской Федерации</p>	Завершающий	отлично (90 – 100 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
		субъектами права.		
Способность толковать нормативные правовые акты (ПК-15)	<p>- <i>знает</i> систему законодательства о защите прав потребителей, механизмы и средства толкования нормативно-правовых актов; основные положения законодательства о защите прав потребителей, сущность и содержание основных понятий;</p> <p>- <i>умеет</i> анализировать, толковать и правильно применять нормы законодательства о защите прав потребителей;</p> <p>- <i>владеет</i> навыками толкования нормативно-</p>	<p>- <i>имеет базовые знания</i> системы законодательства о защите прав потребителей, механизмов и средств толкования нормативно-правовых актов; основных положений законодательства о защите прав потребителей, сущность и содержание основных понятий;</p> <p>- <i>умеет</i> на основе типовых примеров анализировать, толковать и правильно применять нормы законодательства о защите прав потребителей;</p> <p>- <i>владеет навыками</i> толкования нормативно-правовых актов в сфере законодательства о защите прав потребителей; анализа правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.</p>	Начальный	удовлетворитель но (60 – 74 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
	<p>правовых актов в сфере законодательства о защите прав потребителей; навыками анализа правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.</p>	<p>- <b>знает</b> систему законодательства о защите прав потребителей, механизмы и средства толкования нормативно-правовых актов; основные положения законодательства о защите прав потребителей, сущность и содержание основных понятий;</p> <p>- <b>умеет</b> анализировать, толковать и правильно применять нормы законодательства о защите прав потребителей;</p> <p>- <b>владеет навыками</b> самостоятельного толкования нормативно-правовых актов в сфере законодательства о защите прав потребителей; навыками анализа правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.</p>	Основной	хорошо (75 – 89 баллов)
		<p>- <b>знает</b> систему законодательства о защите прав потребителей, механизмы и средства толкования нормативно-правовых актов; основные положения законодательства о защите прав потребителей, сущность и содержание основных понятий;</p> <p>- <b>умеет</b> анализировать, толковать и правильно применять нормы законодательства о защите прав потребителей;</p> <p>- <b>владеет опытом</b> толкования нормативно-правовых актов в сфере законодательства о защите прав</p>	Завершающий	отлично (90 – 100 баллов)

<b>Перечень компетенций</b>	<b>Показатели оценивания компетенций</b>	<b>Критерии оценивания компетенций</b>	<b>Этапы формирования компетенций</b>	<b>Шкала оценивания</b>
		потребителей; анализа правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.		



ВИЭШ

## **2 Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля**

1. К субъектам гражданских правоотношений в РФ относятся:

- а) граждане России, иностранные граждане и лица без гражданства;
- б) российские и иностранные юридические лица;
- в) Российская Федерация, субъекты РФ;
- г) муниципальные образования;

2. Дееспособность граждан – это:

а) способность иметь гражданские права и нести обязанности;

б) способность своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их.

3. В общем случае дееспособность граждан возникает в полном объеме

а) с 16 лет;

б) с 18 лет;

в) с момента получения паспорта.

4. Гражданин по заявлению заинтересованных лиц может быть признан судом безвестно отсутствующим, если в течение ..... в месте его жительства нет сведений о месте его пребывания:

а) месяца;

б) 6 месяцев;

в) года;

г) двух лет.

5. Учредительными документами юридического лица всегда в обязательном порядке являются:

а) учредительный договор и устав;

б) устав;

в) учредительные документы зависят от организационно-правовой формы юридического лица.

6. По каким основаниям юридическое лицо может быть ликвидировано:

а) в связи с истечением срока, на который оно было создано;

б) в связи с достижением цели, ради которой оно было создано;

в) в связи с признанием судом недействительной регистрации юридического лица;

г) в связи с допущенными нарушениями законодательства при его создании, если эти нарушения несут неустранимый характер;

д) юридическое лицо может быть ликвидировано по решению суда при осуществлении деятельности без лицензии;

е) юридическое лицо может быть ликвидировано по решению суда при осуществлении деятельности, запрещенной законом;

ж) юридическое лицо может быть ликвидировано по решению суда при однократном грубом нарушении закона;

з) юридическое лицо может быть ликвидировано по решению суда при признании предпринимателя банкротом.

7. Требования, не удовлетворенные из-за недостаточности имущества ликвидируемого предприятия, считаются:

а) погашенными;

б) непогашенными.

8. Юридическое лицо считается ликвидированным и его деятельность полностью прекращена после:

а) вступления в законную силу решения суда;

б) закрытия расчетных счетов предприятия;

в) отзыва лицензии



г) внесения об этом записи в единый государственный реестр юридических лиц.

9. Унитарное предприятие – это коммерческая организация:

- а) наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ней собственником;
- б) не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ней собственником;
- в) имущество унитарного предприятия принадлежит ему на праве хозяйственного ведения

или на праве оперативного управления.

10. Хозяйственные товарищества бывают:

- а) полные, на вере и с ограниченной ответственностью;
- б) полные и коммандитные.

11. Может ли одно лицо создать хозяйственное общество:

- а) да;
- б) нет. Общество создается несколькими лицами.

12. Хозяйственные общества бывают:

- а) с ограниченной ответственностью, с дополнительной ответственностью, акционерные;
- б) с ограниченной ответственностью и акционерные.

13. Артель и производственный кооператив – это одно и то же?

- а) нет;
- б) да;
- в) похожие, но разные юридические лица

14. Членами производственного кооператива могут быть внесшие паевой взнос лица:

- а) достигшие 16 лет;
- б) только граждане Российской Федерации, достигшие 16 лет;
- в) не моложе 18 лет.

15. Может ли быть расширен перечень некоммерческих организаций, перечисленных в гражданском кодексе?

- а) да;
- б) нет.

16. Срок исковой давности – это:

- а) время для поиска доказательств в гражданском процессе;
- б) давность владения вещью, дающая основания для признания за лицом права собственности на нее;
- в) срок, предоставляемый законом для защиты нарушенного права.

17. Юридически обеспеченная возможность хозяйственного господства собственника над вещью, которое вовсе не требует, чтобы собственник находился с ней в непосредственном соприкосновении, называется:

- а) правом распоряжения;
- б) правом владения;
- в) правом пользования.

18. Юридически обеспеченная возможность извлечения из вещи полезных свойств в процессе ее личного или производственного потребления называется:

- а) правом владения;
- б) правом пользования;
- в) правом распоряжения.

19. Юридически обеспеченная возможность определить судьбу вещи путем совершения юридических актов в отношении этой вещи называется:

- а) правом пользования;
- б) правом распоряжения;
- в) правом владения.

20. Имущество, находящееся в собственности двух или нескольких лиц, принадлежит им на праве:

- а) долевой собственности;
- б) совместной собственности;

в) общей собственности.

## **2.2 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине**

### **2.2.1 Примерный перечень вопросов к зачету**

1. Законодательство о защите прав потребителя: понятие, предмет, метод.
2. Система законодательства о защите прав потребителя: международные акты, законы, подзаконные акты.
3. Сфера применения положений законодательства о защите прав потребителя.
4. Генезис законодательства о защите прав потребителя.
5. Закон РФ «О защите прав потребителя» (далее-ЗоЗПП).
6. Основные положения и изменения в ЗоЗПП.
7. Сфера действия ЗоЗПП.
8. Основные понятия ЗоЗПП.
9. Права потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг), на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах.
10. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по обеспечению надлежащего качества товаров (работ, услуг).
11. Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.
12. Правила продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.
13. Положение о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении.
14. О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию российской федерации непродовольственных товарах информации на русском языке.
15. Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.
16. Правила продажи отдельных видов товаров.
17. Судебная практика по делам о защите прав потребителей, а также в сфере защиты прав потребителя.
18. Документы, составляемые при обращении в компетентные органы для защиты законных прав потребителей (претензии, иски и т.п.).
19. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
20. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей. Государственная защита прав потребителя.
21. Общественная защита прав потребителей.

### **2.2.2 Примерное задание на зачет**

Дайте развернутые и обоснованные ответы на вопросы:

1. Законодательство о защите прав потребителя: понятие, предмет, метод.
2. Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.
3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей. Государственная защита прав потребителя.

## 2.3 Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

### 2.3.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Контрольный опрос	Контрольный опрос – это метод оценки уровня освоения компетенций, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии преподавателя и студента. Источником контроля знаний в данном случае служит словесное или письменное суждение студента	Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение Задания для самостоятельной работы
Собеседование	Собеседование – это один из методов контрольного опроса, представляющий собой относительно свободный диалог между преподавателем и студентом на заданную тему	Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение Задания для самостоятельной работы
Тестовые задания	Тестирование - удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами	Тесты по дисциплине
Самостоятельное решение задач	Метод, при котором обучающиеся приобретают навыки творческого мышления, самостоятельного решения проблем теории и практики.	Типовые задания
Лекция-дискуссия	Оценочное средство, позволяющее включить обучающимся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Методика проведения лекции-дискуссии
«Мозговой штурм»	Метод модерации стимулирования творческой активности	Методика проведения «мозгового штурма» Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение Задания для самостоятельной работы
Кейс-метод	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).	Методика проведения кейс-метода

### 2.3.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

1. Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.
2. Правила продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.
3. Положение о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении.
4. О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию российской федерации непродовольственных товарах информации на русском языке.
5. Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.
6. Правила продажи отдельных видов товаров.
7. Судебная практика по делам о защите прав потребителей, а также в сфере защиты прав потребителя.
8. Документы, составляемые при обращении в компетентные органы для защиты законных прав потребителей (претензии, иски и т.п.).
9. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
10. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей. Государственная защита прав потребителя.
11. Общественная защита прав потребителей.

### 2.3.3 Задания для самостоятельной работы

#### Решите следующие задачи:

Задача 1. Гражданин Иванов купил в магазине электроники комплектующие к своему компьютеру, изложив при этом продавцам свои требования к товару. Придя домой, он обнаружил несоответствие товара поставленным требованиям. Вернувшись в магазин, он заявил о несоответствии товара требованиям, с целью обменять товар. Продавцы направили его в гарантийный центр, сказав что обмен проводится через него. Вопрос: Обязаны ли были продавцы обменять товар в точке продажи?

Задача 2. Гражданин Иванов заказал товар по телефону, предварительно увидев его с подробным описанием в телемагазине. Оплатил его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию в телемагазине. Может ли покупатель потребовать предоставить ему товар, соответствующий описанию? И если, ему отвечают, что весь товар такого качества, может ли он потребовать возврата денег?

Задача 3. Гражданин Иванов, привёз холодильник в ремонтную мастерскую фирмы-производителя. Холодильник не приняли, сказав, что запчастей на него нет, поскольку его сняли с производства год назад. Вопрос: Обязана ли была мастерская принять холодильник на ремонт?

### 2.3.4 Тесты по дисциплине

1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не подпадают отношения, вытекающие:

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) из международных договоров.

2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:

- а) публичный характер;
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;

г) частный характер.

3. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят:

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Импортер по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

9. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

- а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;
- б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;
- в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

10. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

- а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;
- б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;
- в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

11. Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей:

- а) органам судебной защиты;
- б) органам юстиции;
- в) федеральным органам исполнительной власти.

12. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) — это:

- а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);
- б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
- в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

13. Срок годности — это:

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

14. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:

- а) двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- б) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- в) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

15. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании» техническое регулирование — это:

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

утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

16. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:

- а) снять такой товар (работу, услугу) с производства;
- б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя;
- в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

17. В соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» санитарно-эпидемиологическое благополучие — это:

- а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности;
- б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;
- в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

18. Подтверждение соответствия — это:

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

19. Под существенным недостатком товара понимается:

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

20. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

- а) во всех случаях;
- б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;
- в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

### **2.3.5 Типовые задания**

#### **Типовые задачи**

Задача 4. Покупатель купил товар, на котором не был указан срок его службы. По истечении 4-х лет товар сломался, причинив материальный и физический вред покупателю. Может ли покупатель потребовать возмещения ущерба от производителя?

Задача 5. Гражданка Петрова пришла в компьютерный клуб, что бы воспользоваться Интернетом. Оплата сеанса производилась по факту, т.е. после его окончания. В итоге администратор назвал ей сумму которая в 1,5 раза превышала обычную. На вопрос, в чём причина, администратор ответил, что производилось повышение цен, о которых администрация уведомляла клиентов в письменном виде на доске объявлений и в прайс-листе. Петрова отказалась платить, поскольку её не предупредили об этом лично перед началом сеанса. Вопрос: Права ли гражданка Петрова?

Задача 6. На ценнике указана одна стоимость товара, а кассир пробивает другую. Мотивация - не сменили ценники. Как следует поступить в данном случае?

### 2.3.6 Задания для контрольной работы

#### 2.3.6.1 Задания к теоретической части контрольной работы

##### Вариант 1.

Заполните таблицу «Сроки выполнения требований для товара с недостатками»

Требования потребителя	Срок выполнения	Примечание и статья в Законе РФ «О защите прав потребителей»
------------------------	-----------------	--

##### Вариант 2.

Отобразите схематично права потребителей, закрепленные в ГК РФ.

#### 2.3.6.2 Задания к практической части контрольной работы

##### Вариант 1.

##### Задача 1.

ЗАО «Компания «АЭР-Телеком» заключила с гражданином Протасовым договора по оказанию услуг кабельного телевидения. Стоимость услуг была определена договором в размере 500 рублей, уплачиваемых вперед за 6 месяцев. Через четыре месяца после заключения договора ЗАО «Компания "АЭР-Телеком» предъявила к Протасову требование доплатить за пользование услугами кабельного телевидения еще 500 рублей, поскольку стоимость оказываемых услуг в связи с экономическими условиями возросла. При этом Протасову было указано, что согласно условиям подписанного между ними договора ЗАО «Компания «АЭР-Телеком» предоставляется право в одностороннем порядке менять достигнутые между сторонами соглашения по всем условиям договора, уведомив об этом абонента путем размещения соответствующей информации на своем сайте и (или) в других формах по своему усмотрению.

Возмущенный Протасов обратился с иском в суд по месту своего жительства об оспаривании таких условий договора ущемляющих его права как потребителя. В суде ЗАО «Компания "АЭР-Телеком» требовала отказать потребителю в удовлетворении заявленных требований, так как он сам добровольно подписал такой договор. Кроме того, данным договором так же предусмотрено, что все споры между сторонами, возникшие в процессе исполнения условий настоящего договора передаются для разрешения в суд по месту нахождения исполнителя услуг кабельного телевидения, а не по месту жительства потребителя.

*Какое решение должен вынести суд?*

##### Задача 2.

Гражданин Ваганов сдал в ателье «Бостон» ИП Сидорова зимнее пальто на реставрацию. Факт заключения договора бытового подряда был удостоверен квитанцией, в которой отсутствовали сведения о предпринимателе (фамилия, имя, отчество предпринимателя, сведения о государственной регистрации) и цене вещи переданной потребителем на реставрацию. В квитанции были только указано наименование вещи переданной на реставрацию, срок выполнения работ и цена заказа.

*Какие нарушения были допущены при заключении договора и каковы их юридические*



последствия?

### **Вариант 2.**

#### **Задача 1.**

Изучить закон о защите прав потребителей № 2300-1 от 07.02.1992г. (ред. от 28.07.2012). Рассмотреть понятие качество товара, работ, услуг, безопасность, а именно:

– главу I Закона РФ «О защите прав потребителей» (статьи 1–17), обратите особое внимание на требования к качеству товара (работы, услуги); понятия срока годности, срока службы, гарантийного срока; требования к информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о товарах (работах, услугах); имущественную ответственность продавца (изготовителя, исполнителя);

– дать понятие срокам годности и срокам службы. Определить последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности.

– Определить требования, предъявляемые к информации о продуктах питания. Требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах. Информацию о работах (услугах).

#### **Задача 2.**

Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт.

*По Вашему мнению, правильно ли поступил продавец? Как, по Вашему мнению, должен был поступить в данной ситуации продавец (покупатель)? Вернут ли деньги за видеокамеру, если она оказалась не рабочей, а я не могу найти кассовый чек?*

### **2.3.7 Методика проведения лекции-дискуссии**

**Цель:** достижение определенного мнения по обсуждаемой проблеме путем осознания участниками своих мнений, суждений, оценок по теме дискуссии; уточнения взаимных позиций в споре; выработки уважительного отношения к другому мнению.

#### **Задачи:**

- развитие умений анализировать проблему или проблемную ситуацию;
- поиск и разработка перспективных идей;
- развитие способности продуцировать множество решений;
- нахождение оптимального решения среди нескольких альтернатив.

#### **Методика проведения:**

- назначение секретаря лекции-дискуссии, его инструктаж по выполняемым функциям;
- объявление критерий оценки;
- свободный обмен мнениями в промежутках между логически оформленными разделами сообщения учебного материала;
- подведение итогов дискуссии и оценка участников дискуссии по материалам, подготовленным секретарем, переход к информационной лекции.

**Критерии оценки:** секретарь лекции-дискуссии – 0,5 – 1,5 баллов; участие в дискуссии – 0,5 – 1 баллов.

### **2.3.8 Методика проведения «мозгового штурма»**

**Цель:** сбор как можно большего количества идей в процессе коллективного генерирования, освобождение от инерции мышления, преодоление привычного хода мысли в решении творческой задачи.

#### **Задачи:**

- генерирование новых идей в отношении возможных вариантов развития процесса;
- анализ и оценка выдвинутых идей.

#### **Методика проведения мозгового штурма:**

Подготовительный этап

Первый этап состоит в подготовке и организации процесса мозгового штурма. Для реализации технологии в процессе делового совещания назначается ведущий, который отвечает за организацию и процедурную часть работы.

### Этап генерирования идей

Оптимальный состав группы от 5 до 15 человек. Сам процесс генерирования идей, поощряемый ведущим, проходит, как правило, в течение 15-20 мин. Однако полная продолжительность штурма, включающая процесс анализа и оценивания идей, составляет 1,5-2 часа. Все идеи записываются или стенографируются.

Заключительный этап – подведение итогов мозгового штурма

Первая задача группы «аналитиков» - сделать глубинный анализ проблемы. Затем проводится систематизация и классификация идей по группам в соответствии с признаками, по которым их можно объединить.

Осуществляется деструктурирование идей, то есть оценка идей на реализуемость.

Затем из общего количества наработанных идей отбирают наиболее оригинальные и рациональные, а потом выбирается оптимальная идея с учетом специфики творческой задачи, диагностики ситуации и анализа проблемы, прогнозирования возможных трудностей.

Составляется окончательный список практически используемых идей.

### 2.3.9 Методика проведения кейс-метода

**Цель:** развитие аналитического мышления, практических навыков работы с информацией, навыков разработки управленческих решений; освоение современных управленческих и социально-психологических технологий, а также повышение коммуникативной компетентности и развитие навыков конструктивной критики.

#### **Задачи:**

- овладеть навыками и приемами всестороннего анализа ситуаций из сферы профессиональной деятельности;
- отработать умение востребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения исходной ситуации;
- выработать умение осуществлять презентацию, то есть убедительно преподносить, обосновывать и защищать свою точку зрения;
- отработать навыки конструктивного критического оценивания точки зрения других;
- научиться самостоятельно принимать решения на основе группового анализа ситуации.

#### **Методика проведения кейс-метода:**

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы.

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

## **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине**

### **3.1 Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости по дисциплине**

В целях оперативного контроля уровня усвоения материала учебной дисциплины и стимулирования активной учебной деятельности студентов (очной формы обучения) используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости. В соответствии с этой системой оценки студенту в ходе изучения дисциплины предоставляется возможность набрать не менее 60 баллов за текущую работу в семестре и до 40 баллов на зачете (итоговый контроль). Результирующая оценка по дисциплине складывается из суммы баллов текущего и итогового контроля.

К зачету допускаются студенты, посетившие все лекции и семинары, прошедшие промежуточную аттестацию, с рейтингом **не менее 30 баллов**. Баллы за текущую работу в семестре по дисциплине складываются из следующих видов деятельности студента:

**Балльно-рейтинговая система по дисциплине «Законодательство о защите прав потребителей»**

Виды контроля	Максимальная сумма баллов на выполнение одного вида задания	Всего возможных за семестр работ	Итого максимальная сумма баллов
Присутствие на лекционных и практических (семинарских) занятиях	0,12	45	5
Работа на практических (семинарских) занятиях	1,0	27	27
СРС, в т.ч.:			28
написание конспектов	0,1	10	1
защита рефератов	0,3	7	2
выступление с докладом	0,2	5	1
самостоятельное решение задач	1	8	8
написание эссе	0,2	4	8
контроль СРС (контрольные опросы, тестирование, решение кейсов и др. виды контроля)	0,8	10	8
<b>Итого за семестр</b>	-	-	<b>60</b>
<b>Зачет</b>	<b>40,0</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Итого по дисциплине</b>	-	-	<b>100</b>

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор. Текущий контроль по семинарским занятиям проводит преподаватель, проводивший эти занятия.

Балльно-рейтинговая система предусматривает поощрение студентов за работу в семестре проставлением «премиальных» баллов.

**Нормы выставления дополнительных баллов по дисциплине «Законодательство о защите прав потребителей»**

Виды работ	Максимальная сумма баллов
Решение дополнительных задач	5
Участие в олимпиадах, конкурсах, конференциях в рамках предмета дисциплины	5
<b>Итого</b>	<b>10</b>

**Шкала итоговой оценки**

<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
61 – 100	«зачтено»
0 – 60	«не зачтено»