

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра гражданско-правовых дисциплин

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол № 2 от 21.09. 2023 г

**ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА**

**Гражданско-правовая**

---

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**ФТДВ.04 Защита прав потребителей**

---

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

**40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности**

---

*направленность (профиль/специализация)*

**Очная, заочная**

---

*форма(ы) обучения*

Год набора –2024 г.

Волгоград, 2023 г.

**Автор–составитель:**

к.ю.н., доцент, доцент кафедры гражданско-  
правовых дисциплин

Белова Олеся Александровна

Заведующий кафедрой гражданско-правовых  
дисциплин, к.ю.н., доцент

Сергачева Ольга Александровна

РПД ФТДВ.04 Защита прав потребителей одобрена на заседании кафедры  
гражданско-правовых дисциплин. Протокол от 31 августа 2023 года № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине .....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	21
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	28
6.1. Основная литература.....	28
6.2. Дополнительная литература.....	28
6.3. Нормативные правовые документы.....	29
6.4. Интернет-ресурсы.....	30
6.5. Иные источники.....	30
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	30

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

**1.1. Дисциплина ФТДВ.04 «Защита прав потребителей» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:**

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование компетенции</i>	<i>Код компонента компетенции</i>	<i>Наименование компонента компетенции</i>
<b>ОПК ОС-05</b>	Способен применять нормы материального и процессуального права в точном соответствии с действующим законодательством		Выработка у студентов комплексного подхода к теоретическим и практическим знаниям законодательства в сфере защиты прав потребителей, формы и способы защиты нарушенных прав и особенности их применения; использования нормы закона о защите прав потребителей; навыки анализа и умения применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей

**1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:**

<i>ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)</i>	<i>Код этапа освоения компетенции</i>	<i>Результаты обучения</i>
Для разработки рабочей программы учтены требования к квалификации, утвержденные <a href="#">постановлением</a> Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37 (с изм. и доп.); перспективы развития профессии (см. Проект Приказа Минтруда России «Об утверждении профессионального стандарта юриста» (подготовлен Минтрудом России), Приказ Минтруда РФ от 02.11.2015 г. № 832 (с изм. от 10.02.2016))		на уровне знаний: формирует знания основные на теоретических положениях российского законодательства в сфере защиты прав потребителей законодательства в сфере защиты прав потребителей. на уровне умений: применяет комплексный подход к теоретическим и практическим знаниям защиты прав потребителей. на уровне навыков: оказывает квалифицированные юридические заключения и консультации в сфере защиты прав потребителей.

**2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина «Защита прав потребителей» входит в Блок 2. Практика Факультативные дисциплины учебного плана и осваивается по очной форме обучения на 4 курсе в 8 семестре, общая трудоемкость 36 часа (1 з.е); по заочной форме обучения на 5 курсе в А семестре.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области юриспруденции.

Знания, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Защита прав потребителей» могут быть полезны при изучении таких дисциплин как «Гражданское право», «Гражданский процесс».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем 36 часа из них 10 часа лекционных занятий, 8 часа практических занятий и 18 часов выделено на самостоятельную работу обучающихся.

По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем 36 часа из них 2 часа лекционных занятий, 4 часа практических занятий и 26 часа выделено на самостоятельную работу обучающихся, 4 часа на контроль.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

№ п/ п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Работа обучающихся по видам учебных занятий			
			Л/ЭО, ДОТ	ПЗ/ЭО, ДОТ		СР
<b>Очная форма обучения</b>						
1	Тема 1. Право потребителей просвещение в области защиты прав потребителей	4	2		2	О, Р, Э, К, З
2	Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	6	2	2	2	О, Р, З
3	Тема 3. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги	4	2		2	Р, Э, К, З
4	Тема 4. Правила продажи отдельных видов товаров.	6	2	2	2	О,Р, Э, К, З
5	Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.	6	2	2	2	О,Р, К, З
6	Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей.	2			2	Р, З
7	Тема 7. Государственная и судебная защита прав потребителей	4		2	2	О, К, З
Контрольная работа		14				
Промежуточная аттестация						Зачет
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	
<b>Заочная форма обучения</b>						
1	Тема 1. Право потребителей просвещение в области защиты прав потребителей	4	2		2	Р, Э
2	Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	6		2	4	О,Р, Э, З
3	Тема 3. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного	4			4	Р,К, З

№ п/ п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма текущего контроля успеваемости, промежуто чной аттестации	
		Всего	Работа обучающихся по видам учебных занятий			
			Л/ЭО, ДОТ	ПЗ/Э О, ДОТ		СР
	вследствие недостатков товара, работы, услуги					
4	Тема 4. Правила продажи отдельных видов товаров.	6		2	4	О, К, З
5	Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.	4			4	Р, К, З
6	Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей.	4			4	Р, К, З,
7	Тема 7. Государственная и судебная защита прав потребителей	4			4	К, З
Промежуточная аттестация		4				Зачет
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	

Примечание:

\*\* – формы текущего контроля успеваемости: устный опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), эссе (Э), реферат (Р), решение задач (З), кейсы (К) и др.

\*\* формы промежуточной аттестации: зачет (З)

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Право потребителей просвещение в области защиты прав потребителей

Понятие законодательства о защите прав потребителей. Система нормативных актов о защите прав потребителей. Структура законодательства. Круг лиц, на который распространяется законодательство. Субъектный состав. Структура закона РФ «О защите прав потребителей». Основные термины и понятия, используемые в законе РФ «О защите прав потребителей». Особенности правового регулирования отношений с участием потребителей. Основные права потребителей. Особенности защиты прав потребителей. Основопологающие понятия законодательства о защите прав потребителей. Юридические признаки потребителя.

Просвещение как неотъемлемая часть основной программы обучения в системе образования. Программы просвещения потребителей. Публично-правовой характер права потребителя на просвещение. Субъекты права на просвещение. Цели, задачи и значение просвещения потребителей.

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

Понятие качества товаров, работ и услуг. Значение термина «качество» товаров (работ и услуг). Правомочия права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. Способы определения качества товаров, работ и услуг. Нормативные документы. Договор, как средство определения требований к качеству товаров, работ и услуг. Обязанности изготовителя по обеспечению надлежащего качества товара.

Понятие права на безопасность товаров, работ и услуг. Право потребителя на безопасность - субъективное гражданское право, принадлежащее конкретному гражданину. Виды правовых гарантий безопасности товаров, работ и услуг. Средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг. Содержание права на безопасность товаров (работ, услуг). Обязанности изготовителя, производителя и продавца по

обеспечению права на безопасность товаров, работ и услуг. Срок службы и срок годности товаров. Правила пользования. Сертификация товаров (работ, услуг): понятие, система. Правила проведения работ в системе сертификации. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Участники добровольной сертификации. Сертификат и знак соответствия.

Понятие права потребителя на информацию. Общие требования к информации, предоставляемой потребителям. Информация об изготовителе, продавце. Способы доведения информации об изготовителе. Информация о товарах (работах, услугах). Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения по поводу потребительской информации. правомочия права потребителя на информацию. Виды информации, предоставляемой потребителю. Признаки информации. Формы и способы предоставления информации потребителю. Общие и специальные требования, предъявляемые к информации.

### **Тема 3. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.**

Порядок возмещения из причинения вреда жизни, здоровью, имуществу. Круг лиц, которые вправе требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги. Круг лиц, ответственных за причинение вреда. Ответственность продавца. Возмещение морального вреда.

### **Тема 4. Правила продажи отдельных видов товаров**

Требования, предъявляемые к продавцам. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов. Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней. Особенности продажи животных и растений. Особенности продажи строительных материалов и изделий. Особенности продажи иных видов товаров.

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

Последствия продажи товаров, ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителя по поводу качества товаров. Сроки обнаружения недостатков в товаре. Порядок расчетов с потребителем в случае замены товара с недостатками и расторжения договора. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества. Форма и порядок оплаты приобретаемых товаров.

Заключение договора на выполнение работ, оказание услуг. Сроки выполнения работ и оказания услуг. Права потребителей в случае обнаружения недостатков. Сроки обнаружения, устранения недостатков и предъявления потребителем соответствующих требований. Смета на выполняемые работы и ее значение. Выполнение работы из материалов исполнителя. Выполнение работы из материалов потребителя или с его вещью. Порядок оплаты выполненной работы, услуги.

**Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей.** Условия наступления ответственности за нарушение прав потребителей. Формы ответственности за нарушение прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Компенсация морального вреда. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе продавца).

### **Тема 7. Государственная и судебная защита прав потребителей.**

Органы государственной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров. Полномочия федерального антимонопольного органа. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.

Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам). Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, работ и услуг. Санкции, налагаемые федеральным антимонопольным органом, федеральным органом по стандартизации, метрологии и сертификации и другими федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством товаров (работ, услуг).

Организация общественных объединений потребителей. Полномочия общественных объединений потребителей. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов). Устав общественного объединения. Разработка требований к безопасности товаров (работ, услуг), стандартов, устанавливающих требования в области защиты прав потребителей.

Самостоятельная работа является неотъемлемым элементом учебного процесса. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач и т.п.

**На самостоятельную работу студентов по дисциплине ФТД.04 «Защита прав потребителей» выносятся следующие темы:**

<i>№ п/п</i>	<i>Тема</i>	<i>Вопросы, выносимые на СРС</i>	<i>Очная, заочная формы</i>
1	2	3	4
Тема 1	Тема 1. Право потребителей в области просвещение защиты прав потребителей	Новеллы законодательства в сфере регулирования области защиты прав потребителей. Теоретические вопросы понятия и оснований области защиты прав потребителей. Проблемы определения субъектного состава в области защиты прав потребителей	<i>О, Р, Э, К, З</i>
Тема 2	Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	Правомочия права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. Способы определения качества товаров, работ и услуг. Нормативные документы по стандартизации. Договор, как средство определения требований к качеству товаров, работ и услуг. Обязанности изготовителя по обеспечению надлежащего качества товара	<i>О, Р, Э, К, З</i>
Тема 3	Тема 3. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги	Порядок возмещения из причинения вреда жизни, здоровью, имуществу. Круг лиц, которые вправе требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги. Круг лиц,	<i>О, Р, Э, К, З</i>



		ответственных за причинение вреда. Ответственность продавца. Возмещение морального вреда.	
Тема 4	Тема 4. Правила продажи отдельных видов товаров.	Особенности отдельных видов продажи товаров	О, Р, Э, К, З
Тема 5	Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров, 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.	О, Р, Э, К, З
Тема 6	Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей.	Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей.	О, Р, Э, К, З
Тема 7	Тема 7. Государственная и судебная защита прав потребителей	Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативно-правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.	О, Р, Э, К, З,

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины ФТД.04 «Защита прав потребителей» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование тем (разделов)</i>	<i>Методы текущего контроля успеваемости</i>
<b>Очная форма</b>		
Тема 1	Тема 1. Право потребителей в области просвещение защиты прав потребителей	<i>Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач</i>
Тема 2	Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	<i>Устный опрос, реферат (доклад), эссе</i>
Тема 3	Тема 3. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги	<i>Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач</i>
Тема 4	Тема 4. Правила продажи отдельных видов товаров.	<i>Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач</i>
Тема 5	Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.	<i>Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы</i>
Тема 6	Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей.	<i>Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы</i>

Тема 7	Тема 7. Государственная и судебная защита прав потребителей	<i>Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач, тестирование</i>
--------	---	---

Для текущего контроля могут проводиться правовые диктанты в виде изложения в письменной форме терминов, определений и классификаций различных правовых явлений в сфере наследственного права. В процессе изучения дисциплины по степени освоения количество вопросов, предлагаемых для письменного опроса, увеличивается. На такой диктант отводится 15 минут, за которые студент должен дать 10 ответов по уже изученным темам.

Тестовые задания могут предлагаться студентам в качестве различного рода формы контроля. Правила выполнения зависят от вида тестового задания и, как правило, всегда предварительно объясняются преподавателем либо указаны в инструкции на самом тесте. Вопросы составлены таким образом, что один ответ является наиболее верным из предложенных. Поскольку дисциплина основывается на действующем законодательстве отвечать, следует опираясь на законодательно (нормативно) определённые положения, а не на положения учебной литературы.

На выполнение тестовых заданий отводится определенное количество времени.

Студент готовит лист для ответов на задания. В правом верхнем углу этого листа студент указывает свои фамилию, инициалы, наименование группы, дату выполнения теста, номер варианта теста, ставит свою подпись. Для ответа на вопрос студент указывает номер вопроса и букву (цифру) правильного, по его мнению, варианта ответа. Например, «1. А.» или «1.2». Номера вопросов и ответы на них указываются сверху вниз, при необходимости в несколько столбцов.

Студент до сдачи ответного листа вправе перечеркнуть «накрест» неправильную, по его мнению, букву (цифру) ответа, указать рядом другую и поставить свою подпись.

Вопросы, ответ на которые студентом не дан, не указана буква (цифра), считаются ошибочными. Правильных ответов на один вопрос теста может быть только один.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме **зачета** методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

Задания для контактной и самостоятельной работы включают в себя комплекс заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине».

Задания предоставляются на проверку в электронном виде или на бумажном носителе. Предложенные задания оформляются в форме эссе, решения задач, схем (таблиц) и т. п.

В конце семестра перед зачетом каждый студент должен сдать на проверку тетрадь с письменными (рукописными) заданиями, таблицами, эссе и задачами, выполненными в рамках контактной и самостоятельной работы.

### **Типовые оценочные материалы по теме 1. Право потребителей в области просвещения защиты прав потребителей.**

#### **Вопросы устного опроса**

1. Исторический генезис развития законодательства о защите прав потребителей в России.
2. Современное законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей.
3. Общественные отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.

#### **Кейсы**

1. Составьте схему (алгоритм) действия нормативно-правовых актов по иерархической силе, регулирующих отношения по защите прав потребителей.
2. Составьте не менее 20 примеров правовых отношений, на которые распространяет свое действие законодательство о защите прав потребителей.

#### **Темы рефератов (докладов), эссе**

1. Роль судебной практики в механизме правового регулирования отношений с участием потребителей.
2. Сравнительно-правовая характеристика законодательства стран СНГ о защите прав потребителей

### **Типовые оценочные материалы по теме 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей**

#### **Вопросы устного опроса**

1. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура.
2. Права и обязанности участников потребительских правоотношений
3. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей.
4. Право потребителя на безопасность товара.
5. Право потребителя на информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце).
6. Право потребителя на качественный товар (работу, услугу).

#### **Кейсы**

1. Составьте претензию покупателя молочных продуктов к продавцу, в случае продажи ему товара с просроченным сроком реализации.
2. Составьте исковое заявление в суд покупателя к аптеке в случае продажи ему подделанного лекарственного средства. Определите средства доказывания подделки лекарственного средства в этом случае.
3. 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).

### **Решите задачи:**

#### **Задание 1.**

Покупательница И.П. Снегирева приобрела в магазине отточенный шампунь германского производства. Придя домой, не обнаружила аннотацию на русском языке. Снегирева вернулась в магазин и потребовала русский текст к отточенному шампуню. Продавец сказал, что аннотации на русском языке у нее уж нет: «Были – все раздала».

*Объясните права И.П. Снегиревой, обязанности и ответственности продавца в данной ситуации.*

#### **Задание 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?*

#### **Задание 3.**

Покупатель настаивает на обмене телевизора, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, о чем подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт.

*Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте. Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?*

#### **Задание 4.**

15 марта 2010 г. в магазине «Эльдорадо» покупательница Милютин Софья Ивановна приобрела холодильник «Стинол» стоимостью 12000 рублей. На холодильник был установлен гарантийный срок — 12 месяцев.

В сентябре 2010 г. холодильник сломался, и покупательница обратилась в гарантийную мастерскую с просьбой устранить дефект. Был составлен акт осмотра холодильника и выявлен дефект производственного характера. Для устранения неполадки вызвали мастера. Но из-за отсутствия необходимых деталей мастер устранить дефект не смог. Рассерженная покупательница решила не дожидаться, пока нужные для ремонта детали поступят в мастерскую и написать заявление о расторжении договора купли-продажи товара из-за невозможности его ремонта.

*Верно, ли поступила покупательница Милютин Софья Ивановна? Имеет ли покупатель требовать возврат денежных средств за холодильник, если на ремонт он не согласен?*

#### **Задание 5.**

Покупатель сдал в мастерскую сапоги на ремонт для замены молнии. При ремонте их внешний вид сильно изменился.

*Как, по-Вашему, должен действовать покупатель в данном случае? Возможно, ли потребовать возврата стоимости обуви, если при ремонте ее повредили?*

#### **Задание 6.**

11 февраля 2010 г. Малинина Н.Н. отдала в химическую чистку зимнее пальто из искусственного меха. Приемщица, осмотрев пальто сказала, что химические реактивы

могут его повредить, но Малинина ответила, что все равно в таком виде она пальто носить не может и попросила его в химчистку принять. Приемщица вещь приняла и выписала Малининой квитанцию.

Когда в указанный срок Малинина Н.Н. пришла за вещью, оказалось, что работа была сделана химчисткой некачественно. На пальто оказались пятна, отчетливо видные на светлом фоне. Малинина указала работникам химчистки на очевидные недостатки работы. Ей обещали устранить недостатки в течение 3 дней. Когда клиентка пришла через три дня, оказалось, что пятна не исчезли, а напротив, стали ярче.

Малинина обратилась с жалобой к руководству химчистки, однако ей ответили, что в появлении пятен виновата она сама и что при приемке вещи в химчистку ее об этом предупреждали. Однако на квитанции, выданной Малининой, не указано, что пальто принимали в чистку с какими-то «особыми приметами».

*Какие права у сторон в данной ситуации? На какие ухищрения идут владельцы химчистки, чтобы уклониться от ответственности в ходе судебного разбирательства?*

### **Темы рефератов (докладов), эссе**

1. Последствия не предоставления необходимой и достоверной информации.
2. Проблемы и пути решения прав и обязанностей участников потребительских правоотношений

### **Типовые оценочные материалы по теме 3. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.**

#### **Вопросы устного опроса**

1. Порядок возмещения из причинения вреда жизни, здоровью, имуществу.
2. Круг лиц, которые вправе требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги. Круг лиц, ответственных за причинение вреда.
3. Ответственность продавца.
4. Возмещение морального вреда.

#### **Кейсы**

1. Подготовьте правовое заключение по вопросу: «Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя».
2. Составьте проект иска в суд о возмещении вреда, причиненного здоровью потребителя вследствие недостатка товара.

### **Темы рефератов (докладов), эссе**

1. Особенности круга лиц, ответственных за причинение вреда.
2. Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).

### **Типовые оценочные материалы по теме 4. Правила продажи отдельных видов товаров**

#### **Вопросы устного опроса**

1. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.
2. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов. Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

3. Особенности продажи животных и растений.
4. Особенности продажи строительных материалов и изделий.
5. Особенности продажи иных видов товаров.

#### **Кейсы**

1. Составить алгоритм действия потребителя в целях реализации права на обмен товара надлежащего качества.
2. Составить алгоритм действия потребителя в целях реализации права на обмен товара ненадлежащего качества.
3. Составить схему «Взаимоотношения покупателя и продавца после заключения договора розничной купли-продажи», предусмотрев следующие ситуации:
  - Возврат товара в течение гарантийного срока.
  - Возврат товара до истечения срока годности.
  - Возврат товара, на который продавцом не установлен гарантийный срок.

#### **Темы рефератов (докладов), эссе**

1. Правила продажи продовольственных и непродовольственных товаров
2. Защита прав потребителей при продаже ювелирных изделий
3. Защита прав потребителей при продаже животных и растений
4. Правила обмена непродовольственных товаров
5. Правила обмена непродовольственных товаров

#### **Типовые оценочные материалы по теме 5. Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг**

##### **Вопросы устного опроса**

1. Последствия продажи товаров, ненадлежащего качества.
2. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителя по поводу качества товаров.
3. Сроки обнаружения недостатков в товаре.
4. Порядок расчетов с потребителем в случае замены товара с недостатками и расторжения договора.
5. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества. Форма и порядок оплаты приобретаемых товаров.

#### **Кейсы**

1. Подготовьте правовое заключение по вопросу: «Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги)».
2. Составьте проект иска в суд о ненадлежащем выполнении договора бытового подряда.

#### **Темы рефератов (докладов), эссе**

1. Приостановление производства (реализации) товаров (работ, услуг), в отношении которых стало известно, что они могут причинить вред.
2. Снятие опасных для жизни и здоровья потребителей товаров (работ, услуг) с производств

#### **Задачи для решения**

##### **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?*

### **Типовые оценочные материалы по теме 6. Ответственность за нарушение прав потребителей.**

#### **Вопросы устного опроса**

1. Условия наступления ответственности за нарушение прав потребителей.
2. Формы договорной ответственности за нарушение прав потребителей.
3. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).
4. Компенсация морального вреда.
5. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце).

#### **Кейс:**

1. Сделайте сравнительную таблицу по правам истцов в гражданском процессе и правам истцов-потребителей, с целью выявления особенностей их процессуальных прав.
2. Сделайте сравнительную таблицу по функциям Государственной инспекции по торговле, качеству товаров, Федеральной службе по техническому регулированию и метрологии, Министерства здравоохранения (департамент по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору, Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в сфере защиты прав потребителей

3. Подготовьте правовое заключение по вопросу: «Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей».
4. Составьте проект иска в суд о возмещении морального вреда вследствие оказания коммунальной услуги ненадлежащего качества.
5. Составьте таблицу «Уголовно-правовая и административная ответственность в сфере защиты прав потребителей».
6. Определите способы защиты прав потребителей, исходя из положений ст.12 Гражданского кодекса РФ. Укажите какие из них закреплены в Законе о защите прав потребителей.
7. Перечислите формы гражданско-правовой ответственности в сфере защиты прав потребителей.
8. Составьте таблицу «Ответственность продавца в случае продажи товаров ненадлежащего качества», указав какие требования вправе предъявить потребитель, сроки их удовлетворения.

#### **Темы рефератов (докладов), эссе**

1. Убытки и неустойка как основные формы гражданской ответственности за нарушение прав потребителей.
2. Особенности компенсации потребителю морального вреда.
3. Основания удовлетворения требований по поводу недостатков выполненной работы (услуги).

#### **Типовые оценочные материалы по теме 7. Государственная и судебная защита прав потребителей**

##### **Вопросы устного опроса**

1. Органы государственной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров. Полномочия федерального антимонопольного органа.
2. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
3. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам).
4. Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, работ и услуг.
5. Санкции, налагаемые федеральным антимонопольным органом, федеральным органом по стандартизации, метрологии и сертификации и другими федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством товаров (работ, услуг).

##### **Темы рефератов (докладов), эссе**

1. Общественные объединения и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей.
2. Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, работ и услуг.
3. Государственная защита прав потребителей при местной администрации
4. Общественная защита прав потребителей.
5. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации



## Шкала оценивания

### Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение определенными навыками.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует полное и глубокое знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и правильного принятия решений о применении норм наследственного права в точном соответствии с действующим законодательством с учетом последних изменений, анализа правоприменительной и правоохранительной практики; может квалифицированно консультировать граждан по вопросам наследования
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками работы с правовыми актами, регулирующими основания и порядок наследственного правопреемства: их анализа и применения в соответствии с действующим законодательством; может принимать решения о применении норм наследственного права к конкретным жизненным ситуациям.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками работы с правовыми актами, регулирующими основания и порядок наследственного правопреемства.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и реализации норм наследственного права

### Проверка кейсов

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке кейсовых заданий во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке задач является демонстрация основных теоретических и практических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов кейсов используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует правильное выполнение задания, подробно аргументирует свое решение, хорошо знает теоретические аспекты кейса, ссылается на общие и специальные нормы закона и правоприменительную практику, может выделить варианты ответов, если вопрос связан с юридическим консультированием
89% - 75%	Учащийся демонстрирует правильное выполнение задания, достаточно аргументирует свое решение, показывает определенное знание теоретических аспектов кейса, ссылается на нормы закона, однако в целом раскрыты не все вопросы, есть недочеты

74% - 60%	Учащийся демонстрирует частично правильное выполнение задания, недостаточно аргументирует свое решение, показывает определенное знание теоретических аспектов кейса, указывает не все нормы права, смешивает общие и специальные правовые нормы
менее 60%	Учащийся демонстрирует неправильное выполнение задания, отсутствует знание теоретических аспектов кейса, указывает не верные нормы закона, отсутствует логика выполнения и в целом нет ответа на поставленные вопросы

### Проверка решения задач

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке задач является демонстрация основных теоретических и практических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов решения задач используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует правильное решение задачи, подробно аргументирует свое решение, хорошо знает теоретические аспекты решения задачи, ссылается на общие и специальные нормы закона и правоприменительную практику, может выделить варианты решений, если вопрос связан с юридическим консультированием
89% - 75%	Учащийся демонстрирует правильное решение задачи, достаточно аргументирует свое решение, показывает определенное знание теоретических аспектов решения задачи, ссылается на нормы закона, однако в целом решение не полное, раскрыты не все вопросы
74% - 60%	Учащийся демонстрирует частично правильное решение задачи, недостаточно аргументирует свое решение, показывает определенное знание теоретических аспектов решения задачи, указывает не все нормы права, смешивает общие и специальные правовые нормы
менее 60%	Учащийся демонстрирует неправильное решение задачи, отсутствует знание теоретических аспектов решения задачи, указывает не верные нормы закона, отсутствует логика решения задачи

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100 \% , \text{ где}$$

Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

### Проверка реферата (доклада), эссе

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата (доклада) или эссе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, и знание новелл действующего законодательства, а также собственная позиция по рассматриваемому вопросу.

При оценивании результатов проверки реферата (доклада), эссе используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует глубокое знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, и полное знание новелл действующего законодательства, высказывает обоснованную и аргументированную собственную позицию по рассматриваемому вопросу.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, и знание отдельных новелл действующего законодательства, есть собственная позиция по рассматриваемому вопросу, однако она не достаточно аргументирована.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, и достаточное знание действующего законодательства, собственная позиция не выработана.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, и отсутствие знаний действующего законодательства.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Этап освоения компетенции	Промежуточный / ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ОПК ОС-5 Выработка у студентов комплексного подхода к теоретическим и практическим знаниям законодательства в сфере защиты прав потребителей, формы и способы защиты нарушенных прав и особенности их применения; использования нормы закона о защите прав потребителей; навыкам анализа и умениям применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей	Формирует знания основные на теоретических положениях российского законодательства в сфере защиты прав потребителей законодательства в сфере защиты прав потребителей. Применяет комплексный подход к теоретическим и практическим знаниям защиты прав потребителей	демонстрирует знания основных теоретических положений российского законодательства в сфере защиты прав потребителей в полном объеме; определяет правовых статусов субъектов защиты прав потребителей; предлагает вариативные способы толкования норм права в области защиты прав потребителей (грамматические, логические, историко-политические, специально-юридические и др.), обосновывает навыки использования в работе интерпретационных актов, правильно толкует и применяет акты применения норм права в сфере защиты прав потребителей.

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

##### Вопросы к зачету по дисциплине «Защита прав потребителей»

1. Понятие законодательства о защите прав потребителей.
2. Система нормативных актов о защите прав потребителей.
3. Структура законодательства о защите прав потребителей.
4. Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
5. Понятие качества товаров, работ, услуг.
6. Нормативные документы по стандартизации.
7. Договор, как средство определения требований к качеству товаров, работ и услуг.
8. Публичный договор и договор присоединения.
9. Обязанности изготовителя по обеспечению надлежащего качества товара (результата выполненной работы).
10. Общие требования к информации, предоставляемой потребителям.

### Тестовые задания по дисциплине «Защита прав потребителей»

- 1. Покупатель купил комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам его семьи по расцветке. Имеет ли потребитель право на обмен?**
  - А) Да, в течение 7 дней
  - Б) Да, в день покупки
  - В) Да, в течение 14 дней
  - С) Товар обмену не подлежит
- 2. Потребитель купил видеомэгаффон с инструкцией на японском, английском, польском языках. Фирма предложила покупателю сделать перевод за 100 рублей. Каковы права покупателя в данной ситуации?**
  - А) Потребовать от магазина перевода инструкции безвозмездно
  - Б) Сделать перевод за свой счет и взыскать эти деньги с магазина.
  - В) Передать дело о возмещении морального ущерба в суд.
  - Г) Возвратить телевизор обратно потребовать возврата уплаченной суммы.
- 3. Каковы сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру?**
  - А) В день покупки
  - Б) В семидневный срок
  - В) В течение 14 дней
  - Г) В течение месяца
- 4. В какие сроки потребитель вправе предъявить требования по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы?**
  - А) В течение гарантийного срока службы
  - Б) По истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков
  - В) В течение 10 лет
  - Г) В течение 20 дней со дня предъявления требования покупателя.
- 5. Каковы условия обмена недовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар?**
  - А) Если товар куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком
  - Б) Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства
  - С) В течение 14 дней, не считая дня покупки
  - Д) В течение 20 дней, не считая дня покупки.

*Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в приложении 1 РПД*

Промежуточная аттестация по дисциплине ФТД. 04 «Защита прав потребителей» формой итогового отчета является - **зачет**

### **Шкала оценивания**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено».

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

#### **4.4. Методические материалы**

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системы в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

Значение зачета как формы контроля состоит в том, что он является завершающим этапом в изучении курса «Защита прав потребителей», когда каждый студент должен отчитаться об усвоении материала, предусмотренного программой.

Кончено, каждый студент к моменту сдачи зачета по дисциплине уже имеет не только опыт подготовки к таким формам контроля, но и может предложить свои собственные способы и методы получения положительных оценок. Однако необходимо помнить, что оценка характеризует не только уровень требований преподавателя, но прежде всего качество знаний самого студента.

Оценка знаний студента на зачете всегда определяется субъективным восприятием его ответов преподавателем, а также личными качествами преподавателя. И тем не менее здесь есть определенное единство взглядов на критерии каждой оценки, на уровень требований, которые предъявляются ко всем без исключения студентам.

Студент должен знать, что цель зачета заключается в проверке знаний, а не его памяти. Поэтому только постоянная подготовка к семинарским и практическим занятиям, а также самостоятельная работа с литературой и т.д. может дать желаемый результат. А именно, устойчивость знаний, способность самостоятельно и квалифицированно анализировать правовой материал, свободно оперировать основными юридическими, в том числе гражданско-правовыми, понятиями и категориями.

## 5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

#### *Рекомендации по изучению методических материалов*

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к зачету и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать зачет.

#### *Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины*

Студентам при изучении курса «Защита прав потребителей» необходимо тщательно готовиться по учебному материалу, который представлен в программе: это учебники, учебные пособия, а также рекомендуемые монографии. Кроме этого, обязательное изучение судебной практики по разрешению споров, так как это помогает углубленному изучению конкретного вопроса, а также как применяется СК РФ судами. Использовать формы тестового задания и решения практических задач.

Специфика по использованию материалов настоящего комплекса проявляется в системном его характере, все разделы взаимосвязаны. Для подготовки к семинарским занятиям, курсовым, контрольным работам и т. д., особое внимание следует обратить на необходимость постоянной опоры на базу курса, которая охватывает большой перечень

нормативно-правовых актов и иной специальной литературы. Кроме того, трудности могут быть вызваны тем, что имеющиеся учебники и учебные пособия частично не соответствуют действующему законодательству России, вследствие регулярного его реформирования. Поэтому в первую очередь следует опираться при изучении курса на источники нормативного характера, содержащиеся в систематически обновляемых справочно-правовых системах «Гарант», «Консультант+», источниках официального опубликования нормативных актов: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Парламентская газета» и на «Официальном интернет-портале правовой информации» (<http://www.pravo.gov.ru>).

Изучение курса предполагает, что студенты уже ознакомлены с основными понятиями и категориями юридической науки в процессе изучения основ теории государства и права, владеют основными формами и способами защиты права. Полученные знания при изучении дисциплины в последующем используются в курсах различных отраслевых дисциплин.

В понятие контактных занятий включаются: проведение лекций, семинарских и практических занятий, консультаций, а в понятие самостоятельной работы – работу с нормативными документами, с учебной и научной литературой, подготовку докладов, эссе, рефератов, сбор библиографии. В целях закрепления полученных теоретических знаний и выработки практических навыков на практических занятиях студентам предлагаются для решения юридические казусы и задачи, представляющие собой конкретные ситуации из судебной и нотариальной практики. При ответе студент должен давать теоретический комментарий ситуации и обосновывать выбранный им вариант решения дела.

Для более углубленного изучения курса «Защита прав потребителей», самостоятельной разработке докладов, сообщений в т. ч. с использованием мультимедийных средств, либо выполнении практической работы студентам необходимо пользоваться рекомендованной в рабочей программе литературой. При самостоятельном изучении курса рекомендуется пользоваться источниками, указанными в списке основной литературы.

В процессе изучения дисциплины, в целях выработки у обучаемых творческого мышления используются положения педагогических концепций проблемного, программированного, проблемно - деятельностного обучения и др. Формирование у студентов профессиональных компетенций осуществляется с использованием интерактивных форм обучения в ходе различных видов занятий, обобщением опыта преподавания дисциплин.

Основными методами интенсификации, индивидуализации и активизации преподавания дисциплины являются: проблемные лекции, лекции с элементами диалога, семинары – «круглые столы», «мозговые штурмы», диспуты по разбору конкретных ситуаций, практические занятия – деловые и ролевые игры, индивидуальные задания и др. 50 % групповых занятий по дисциплине (семинаров, диспутов и практических занятий) проводятся с использованием интерактивных форм обучения (компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций).

#### *Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию*

Теоретические семинары могут быть различными по своему характеру в зависимости от тех конкретных целей, которые ставит преподаватель. Можно выделить три основных типа теоретических семинаров.

А) Теоретический семинар – познавательный. Он рассчитан на усвоение студентами основных фундаментальных категорий изучаемой темы («раздела»). Такая форма семинара может быть использована в самом начале изучения темы («раздела») как способ первоначального ознакомления с основными категориями, с которыми придется иметь дело при изучении темы. При этом могут быть использованы различные способы

организации такого семинара, в частности общее задание всем студентам изучить определенные понятия или конструкции (категории); возможно поручение одному или нескольким студентам подготовить небольшое сообщение по тому или иному вопросу и последующее его обсуждение; можно дать задание студенту или нескольким студентам изучить определенные статьи в журналах, освещающие ту или иную категорию наследственного права, и др. Возможно и сочетание определенных методов по усмотрению преподавателя.

Б) Теоретический семинар – диспут. Семинар данного типа лучше всего проводить тогда, когда уже изучена тема или значительная ее часть по определенному крупному и достаточно дискуссионному вопросу. Его можно проводить в виде «круглого стола», где каждый высказывает свою позицию, с последующим подведением итогов. В этом случае наряду с использованием способов подготовки, указанных в п. «а», можно использовать некоторые элементы «деловой игры», в частности разбить студентов по группам, каждая из которых должна отстаивать определенную позицию с необходимыми доказательствами. Можно выделить также и группу «экспертов», которые должны проанализировать выступления и сделать вывод о том, какую позицию лучше принять во внимание. Роль преподавателя здесь еще больше, особенно в период подготовки такого семинара. Здесь необходимо определить круг спорных проблем, соответственно подобрать литературу, дать определенные задания студентам (группам студентов) и т.п. В конце преподаватель должен подвести итоги и, главным образом, оценить проделанную студентами самостоятельную подготовку к диспуту. Особое внимание необходимо обратить на то, чтобы студенты в период дискуссии ссылались не только на прочитанную литературу, но и на судебную практику. Необходимо обращать внимание на корректность выступающих, прививать им навыки интеллигентности при обсуждении, уважение к другим точкам зрения.

В) Теоретический семинар – итоговый. Его проведение возможно в конце изучения темы, как подведение итогов. Его организация возможна в виде конференции или в ином виде. Цель такого семинара – лучше выявить знания студентов и оценить их. Студентов заранее надо на это нацеливать. Это будет некоторым стимулом для их самостоятельной работы.

Выбор типа теоретического семинара по конкретной теме – дело преподавателя. Представляется, что активное участие студентов в теоретическом семинаре позволит руководителю сориентировать студента на курсовую работу, а может быть, и на выпускную квалификационную работу.

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;



- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и практических занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Главное внимание при проведении практических занятий должно уделяться выработке студентами навыков применения законодательства, регулирующего данный вид отношений, а также постановлений Пленума Верховного Суда РФ и других органов. Наряду с этим при проведении занятий следует уделять внимание теоретическим вопросам, особенно по сложным темам. Теоретические вопросы рассматриваются либо самостоятельно, либо в связи с решением конкретных казусов. Обсуждение теоретических вопросов заставит студентов не только готовить решение задач, но и готовить тему в целом. Теоретическим вопросам целесообразно уделять до 15-20 минут. При необходимости теоретическим вопросам может быть посвящена большая часть занятия, а иногда и полное занятие (например, для обсуждения какой-либо работы или статьи). По некоторым темам специально предусматриваются только теоретические семинары.

Задаваемые студентам на дом казусы и теоретические вопросы для обсуждения на практических занятиях должны тщательно продумываться с тем, чтобы охватить по возможности все важные аспекты темы. Количество задаваемых казусов зависит от темы и сложности решения, но обычно составляет не менее 3-4. При даче задания необходимо назвать новейшие нормативные акты и публикации.

Решение задач студентами обязательно должно быть изложено в письменной форме в специальной тетради для практических занятий, о чем студенты предупреждаются на первом занятии. Тетради проверяются преподавателем. К каждому казусу студент должен поставить вопросы, вытекающие из содержания задачи. Вопросы должны быть сформулированы юридически грамотно, а ответы на них обоснованы теоретическими положениями (где это необходимо) и ссылками на нормы законодательства. Необходимо требовать, чтобы студент полно и грамотно указывал в тетрадях и при ответах все необходимые данные о нормативном акте и конкретной норме, примененной при решении казуса (наименование нормативного акта, номер статьи, части, пункта и т.д., содержание нормы, источник опубликования). Если соответствующим нормативным актом студент на занятиях не располагает, он обязан все эти данные вписать в тетрадь при решении задачи и использовать их на занятии. Отсутствие письменного решения казусов рассматривается как невыполнение домашнего задания.

Преподаватель к каждому занятию также должен иметь письменное решение задач, с вопросами и ответами на них.

При решении задач на практических занятиях студент должен рассказать содержание казуса своими словами, а не читать казус. Преподаватель оценивает, насколько удачно и грамотно студент «доложил дело».

К решению каждой задачи желательно привлечь, возможно, большее количество студентов. Не следует стремиться к тому, чтобы данную задачу решил полностью один студент, надо стимулировать дискуссии, особенно по спорным в теории и на практике вопросам. Однако нельзя допускать ухода от вопросов, вытекающих из задачи. Правильное решение должно быть логическим выводом из совместного обсуждения всех вопросов под руководством преподавателя.

Работа каждого студента на практических занятиях отмечается преподавателем и обязательно учитывается при проведении зачета. Если преподаватель не принимает зачет в своей группе, он сообщает принимающему преподавателю данные о работе каждого студента.

#### *Рекомендации по работе с литературой*

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний студента, расширения его кругозора. При работе с литературой приоритет отдается первоисточникам (нормативным материалам, законам, кодексам и пр.).

При изучении дисциплины студентам следует обратить особое внимание на такие источники, как нормативно-правовые акты в области наследственного законодательства в целом, включая региональные и местные акты, а также на материалы, размещаемые на официальных сайтах органов государственной власти и управления.

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обращать на учебные пособия и литературные источники, имеющиеся в библиотеке ВИУ-филиала РАНХиГС. При необходимости следует использовать электронные библиотечные системы «Лань», «IPRbooks», «ЮРАЙТ», а также литературу доступную в сети Интернет.

При выборе учебника следует помнить, что среди достоинств учебного пособия не только его объем, но и последовательность изложения материала, отсутствие излишней (выходящей за пределы предмета изучения) описательности, т.н. «воды», и отвлеченных рассуждений, отсутствие дублирования положений других отраслей права. Обратить внимание также следует на то, что чтение учебника не может заменить изучения нормативных источников и практики применения норм наследственного законодательства.

Предлагаемая студентам литература по курсу «Защита прав потребителей» подобрана таким образом, чтобы была возможность ознакомиться с различными точками зрения ученых, самостоятельно анализировать аргументы, приводимые сторонниками тех или иных позиций, а также – приобрести собственный взгляд на отдельные нормы правового регулирования. Для такой работы преподаватель может предлагать студентам готовить рефераты, доклады и сообщения по изученной монографической или иной специальной научной литературе.

#### *Рекомендации по самостоятельной работе*

Самостоятельная работа является неотъемлемым элементом учебного процесса. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов.

Задачи самостоятельной работы студентов, изучающих наследственное право:

1. Продолжение изучения наследственного права в «домашних» условиях по программе курса.
2. Привитие студентам интереса к юридической литературе, судебной практике и правотворческому процессу.

Основные формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы. Кроме того, к формам самостоятельной работы студентов, изучающих наследственное право, относятся:

1. Прочтение по рекомендации преподавателя новейших монографических изданий по наследственному праву, наиболее серьезных статей в юридических журналах.

Конспектирование этих работ с последующим докладом и обсуждением на практических занятиях в научных студенческих кружках.

2. Составление кратких обзоров по наиболее характерным делам, опубликованным в Бюллетене Верховного Суда РФ. Итоги таких обзоров критически обсуждаются на практических занятиях, заседаниях научных студенческих кружков.

3. Привитие студентам интереса к «живой» практике работы суда путем посещения (по заданию преподавателя) судебных заседаний. Итоги таких посещений по наиболее интересным делам обсуждать на практических занятиях.

4. Ознакомление студентов с работой нотариальных контор путем посещения нотариусов после предварительной договоренности.

Желательно, чтобы задания студентам, указанные в пп. 3 и 4, давались преподавателем с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Работа студента в аудиторных и внеаудиторных условиях по проблематике должна максимально совпадать.

5. В условиях правотворческого процесса, который еще долгие годы будет происходить в стране, желательно приобщить к этому процессу и студентов, в частности, возможно давать домашнее задание подготовить отзыв о законопроекте с последующим обсуждением на практическом занятии, заседании научного студенческого кружка.

6. Давать студентам домашнее задание по составлению правовых документов. Например, поручить студентам составить дома проект завещания, договора доверительного управления наследственным имуществом и т. п. На практическом занятии разобрать наиболее и наименее удачные документы.

Поощрения за добросовестную работу студента:

1. Учитывать самостоятельную работу студента в зачетной-экзаменационной сессиях.

2. При отборе студентов на магистратуру по кафедре учитывать качество самостоятельной работы студента.

#### *Методические рекомендации по написанию рефератов (докладов), эссе*

Написание рефератов (докладов), эссе является одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов, на усиление контроля за этой работой.

Целью написания является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными и законодательными источниками, опубликованной судебной практикой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от теоретических семинаров, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывать суждения свои и излагать мнения других авторов в устной форме, написание рефератов (докладов) и эссе даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, юридически грамотным языком и в хорошем стиле.

Представляется, что в зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты (доклады) можно подразделить на две основные группы (типа): научно-проблемные и обзорно-информационные.

Научно-проблемный реферат (доклад). При написании такой работы студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

На основе написанных рефератов (докладов) возможна организация «круглого стола» студентов данной учебной группы. В таких случаях может быть заслушан доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы всей группой студентов.

Обзорно-информационный реферат (доклад). Разновидностями такого реферата (доклада) могут быть:

1. краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.), содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме (разделу) курса наследственного права. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов (15-20 минут);
2. подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных юридических журналах за тот или иной период.

Темы рефератов (докладов) определяются преподавателем, ведущим занятия в студенческой группе. При написании студентами научно-проблемных рефератов (докладов) им, как правило, должна быть рекомендована преподавателем и литература, подлежащая изучению (студенты вряд ли смогут во всех случаях подобрать литературу самостоятельно).

Реферат (доклад), как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист, Основная часть, Список литературы, Приложения (при необходимости). Объем реферата (доклада) должен быть в пределах 5-10 страниц машинописного текста. Оформление: Шрифт Times New Roman, 14 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Белов, В. А. Гражданское право в 4 т. Том III. Особенная часть. Абсолютные гражданско-правовые формы. В 2 кн. Книга 2. Права исключительные, личные и наследственные + допматериал в ЭБС: учебник для вузов / В. А. Белов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08148-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512645> (дата обращения: 14.06.2023).
2. Белов, В. А. Гражданское право в 4 т. Том IV в 2 кн. Особенная часть. Относительные гражданско-правовые формы. Книга 1. Обязательства + допматериал в ЭБС: учебник для вузов / В. А. Белов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08150-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512433> (дата обращения: 14.06.2023).

### **6.2 Дополнительная литература**

1. Кусков, А. С. Потребительское право. Практикум : учебное пособие для вузов / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516394> (дата обращения: 19.09.2023).

### **6.3. Нормативные правовые документы.**

#### **6.3.1. Законы и подзаконные акты**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // РФ. 1993. 25 дек.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 от 30.11.1994г. // Собрание законодательства Российской Федерации- .1994, N 32, ст. 3301. (в послед. ред.)
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 2 от 26.01.1996г. // Собрание законодательства Российской Федерации- 1996, N 5, ст. 410. (в послед. ред.)
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 3 от 26.11.2001г. // Собрание законодательства Российской Федерации- 2001, N 49, ст. 4552. (в послед. ред.)
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 4 от 18.12.2006г. // Собрание законодательства Российской Федерации- 2006, N 52, ст. 5496. (в послед. ред.)
6. Федеральный закон от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния в Российской Федерации» (с послед ред.) // СЗ РФ. 1997. № 47. Ст. 5340. (в послед. ред.)
7. Основы законодательства о нотариате: утв. Верховным Советом Российской Федерации 11.02.1993 (в действ. ред.) //Ведомости СНД и ВС РФ. 1993. № 10. Ст. 357.
8. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (в посл. ред.) // СЗ РФ. 2005. № 1 (ч.1). Ст. 14.
9. Семейный кодекс РФ от 29.12.1995 № 223-ФЗ (в действ. ред.) // СЗ РФ. 1996. № 1. Ст. 16.
10. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (в действ. ред.)
11. Налоговый Кодекс РФ. Ч.II. ФЗ от 05.08.2000 № 117 (в действ. ред.) // СЗ РФ. 2000. № 32. Ст. 3340.

#### **6.3.2. Акты правоприменительной практики**

1. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".//СПС КонсультантПлюс.2021.

#### **6.4. Интернет-ресурсы.**

1. <http://determiner.ru> Национальная юридическая энциклопедия
2. <http://law.edu.ru/> Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»
3. <http://www.notariat.ru> Федеральная нотариальная палата России
4. <http://www.volgogradnotary.ru/> Нотариальная палата Волгоградской области
5. <http://www.notiss.ru> Центр нотариальных исследований
6. <http://www.rsl.ru> Российская Государственная библиотека
7. <http://www.lawlibrary.ru> Юридическая научная библиотека
8. <http://civil.consultant.ru/elib> Классика Российского права. Электронная библиотека

#### **6.5. Иные источники.**

1. СПС Гарант
2. СПС Консультант Плюс
3. ЭБС «Лань»
4. ЭБС «IPRbooks»
5. ЭБС «ЮРАЙТ»
6. ЭБС РАНХиГС
7. Журнал «Российская юстиция»
8. Журнал «Закон»

9. Журнал «Журнал российского права»
10. Журнал «Законы России: опыт, анализ, практика»

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины ФТД.04. «Защита прав потребителей» включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Материально-техническое обеспечение дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов включает в себя следующее:

- учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья;
- учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор), мультимедийной системой. Для обучения лиц с нарушениями слуха используются мультимедийные средства и другие технические средства для приема-передачи учебной информации в доступных формах;
- для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусмотрен просмотр удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены специально оборудованные рабочие места;
- для контактной и самостоятельной работы используется мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они обеспечены

печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т. д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа; для лиц с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа.





**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра гражданско-правовых дисциплин

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 21.09. 2023 г

**ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА**

**Гражданско-правовая**

---

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**ФТДВ.04 Защита прав потребителей**

---

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

**40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности**

---

*направленность (профиль/специализация)*

**Очная, заочная**

---

*форма(ы) обучения*

Год набора –2024 г.

Волгоград, 2023 г.

- 1. Вопросы к зачету**
- 2. Тестовые материалы**
- 3. Открытые задания**
- 4.Ключи (ответы) к оценочным материалам**

## **1. Вопросы к зачету.**

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Защита прав потребителей»**

1. Понятие законодательства о защите прав потребителей.
2. Система нормативных актов о защите прав потребителей.
3. Структура законодательства о защите прав потребителей.
4. Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
5. Понятие качества товаров, работ, услуг.
6. Нормативные документы по стандартизации.
7. Договор, как средство определения требований к качеству товаров, работ и услуг.
8. Публичный договор и договор присоединения.
9. Обязанности изготовителя по обеспечению надлежащего качества товара (результата выполненной работы).
10. Общие требования к информации, предоставляемой потребителям.
11. Информация об изготовителе, продавце.
12. Способы доведения информации об изготовителе.
13. Информация о товарах (работах, услугах).
14. Ответственность за ненадлежащую информацию.
15. Содержание права на безопасность товаров (работ, услуг).
16. Срок службы и срок годности товаров.
17. Правила пользования товаров.
18. Сертификация товаров (работ, услуг): понятие, система.
19. Обязательная сертификация.
20. Добровольная сертификация.
21. Понятие: недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги).
22. Лица, которые вправе требовать возмещения вреда.
23. Лица ответственные за причинение вреда.
24. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.
25. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатка товара.
26. Компенсация морального вреда.
27. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.
28. Сроки обнаружения недостатков в товаре.
29. Замена товара ненадлежащего качества. Порядок расчетов.
30. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества.
31. Порядок удовлетворения требований покупателя.
32. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
33. Заключение договора на выполнение работ, оказание услуг.
34. Сроки выполнения работ и оказания услуг.
35. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ и оказания услуг.
36. Права потребителей в случае обнаружения недостатков.
37. Сроки обнаружения и устранения недостатков и предъявления потребителем требований по их поводу.
38. Смета на выполняемые работы и ее значение.
39. Выполнение работы из материалов исполнителя.
40. Выполнение работы из материалов потребителя или с его вещью.
41. Порядок оплаты выполненной работы, услуги.
42. Органы государственной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров.

43. Полномочия федерального антимонопольного органа.
44. Полномочия федеральных органов исполнительной власти.
45. Полномочия органа, осуществляющего санитарный эпидемиологический надзор.

## 2. Тестовые материалы

**Тестовые задания по дисциплине «Защита прав потребителей»**

**1. Покупатель купил комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам его семьи по расцветке. Имеет ли потребитель право на обмен?**

- А) Да, в течение 7 дней
- Б) Да, в день покупки
- В) Да, в течение 14 дней
- С) Товар обмену не подлежит

**2. Потребитель купил видеомэгнитофон с инструкцией на японском, английском, польском языках. Фирма предложила покупателю сделать перевод за 10000 рублей. Каковы права покупателя в данной ситуации?**

- А) Потребовать от магазина перевода инструкции безвозмездно
- Б) Сделать перевод за свой счет и взыскать эти деньги с магазина.
- В) Передать дело о возмещении морального ущерба в суд.
- Г) Возвратить телевизор обратно потребовать возврата уплаченной суммы.

**3. Каковы сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру?**

- А) В день покупки
- Б) В семидневный срок
- В) В течение 14 дней
- Г) В течение месяца

**4. В какие сроки потребитель вправе предъявить требования по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы?**

- А) В течение гарантийного срока службы
- Б) По истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков
- В) В течение 10 лет
- Г) В течение 20 дней со дня предъявления требования покупателя.

**5. Каковы условия обмена недовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар?**

- А) Если товар куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком
- Б) Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства
- С) В течение 14 дней, не считая дня покупки
- Д) В течение 20 дней, не считая дня покупки.

**6. Права потребителя, в случае недостатка работы (услуги) может потребовать?**

- А) Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
- Б) Соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)
- В) Безвозмездного изготовления др. вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуг)
- Г) Возмещение своих расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами
- Д) Расторжение договора и возмещение убытков

**7. Какие товары не подлежат обмену?**

- А) Куртки
- Б) Чулки, носки
- В) Ткани

Г) Скатерти, полотенца

**8. Каковы сроки предъявления потребителем требования в отношении недостатков сезонных товаров?**

А) В течение 20 дней после покупки сезонных товаров

В) С момента покупки сезонных товаров

Г) С момента наступления сезона

**9. Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера и в какой срок?**

А) Этот товар обмену и возврату не подлежит

Б) В течение 14 дней при наличии чека магазина

В) В течение 14 дней, если вещь не была в употреблении, сохранила товарный чек

Г) Можно в течение 14 дней, если дата продажи есть на чеке.

**10. Каков порядок расчетов с покупателями при замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки?**

А) При замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится

Б) Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителю

В) Если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю

Г) нет замены

**11. Каковы возможности и условия обмена товара ненадлежащего качества с недостатками, купленного в комиссионном магазине?**

А) Обменять нельзя

Б) Обменять можно в течение 14 дней

В) Можно заменить на такой же товар другой марки с согласия продавца

Г) Можно приобрести за меньшую сумму с разрешения продавца.

**12. Каковы сроки для замены товара ненадлежащего качества со дня предъявления такого требования?**

А) Замена производится в семидневный срок со дня предъявления требований потребителем

Б) В двадцатидневный срок, если требуется дополнительная проверка качества

В) В течение месяца, если товар для обмена отсутствует

Г) По договору с покупателем

**13. Магазин не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия. Каково право потребителя в данной ситуации?**

А) Расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы

Б) В течение месяца заменить товар на аналогичный

В) Купить дорогую мебель за меньшую цену с согласия продавца

Г) Потребовать за период замены аналогичный товар для использования

**14. Что должно быть указано в товарном или кассовом чеке на товар, купленный на ярмарке?**

А) Дата продажи, стоимость товара, наименование и адрес предприятия, код товара

Б) Наименование и адрес предприятия

В) Ф.И.О. продавца

Г) код товара

**15. Как информация о товаре доводится до сведения покупателя?**

А) Через различные виды маркировки

Б) Знаком соответствия стандарту

В) В лицензии изготовителя товара

Г) В технической документации

**16. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?**

- А) Со дня обмена
- Б) Со дня продажи
- В) Со дня выпуска
- Г) Со дня эксплуатации

**17. Что признается существенным недостатком товара?**

- А) Недостаток является неустроенным, т. е. не может быть устранен по техническим или объективным причинам
- Б) Недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени
- В) Недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных денежных затрат
- Г) Недостаток, вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он вправе рассчитывать при заключении договора

**18. В какой срок после окончания оказания туристической услуги турист вправе заявить исполнителю претензию?**

- А) 2 года
- Б) 20 дней
- В) 10 дней
- Г) 30 дней

**19. В какой срок продавец должен удовлетворить денежные требования потребителя?**

- А) Незамедлительно
- Б) в течение 10 дней
- В) В течение месяца
- Г) В течение 7-ми дней.

**20. Какие права имеет покупатель при продаже ему технически сложного товара ненадлежащего качества после истечения 15-го срока?**

- А) На безвозмездное устранение недостатков
- Б) На уменьшение покупной цены с согласия продавца
- В) На замену на товар аналогичной или другой марки
- Г) На расторжение договора и возврат денег

**21. В какой срок должна быть произведена экспертиза в случае если потребитель требует замены товара ненадлежащего качества?**

- А) В течение 7 дней
- Б) В течении 20 дней
- В) В течении одного месяца
- Г) В течении 10 дней.

**22. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?**

- А) Со дня обмена
- Б) Со дня продажи
- В) Со дня выпуска
- Г) Со дня эксплуатации

**23. В какие сроки удовлетворяются требования потребителя выплатить деньги при возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом?**

- А) В день предъявления требования
- Б) В течение 14 дней со дня предъявления требования
- В) В течение месяца со дня исправления недостатков
- Г) В течение 10 дней со дня предъявления требования.

**24. В какие сроки потребитель вправе предъявить требования по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы?**

- А) В течение гарантийного срока службы
- Б) По истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков
- В) В течение 10 лет

- Г) В течение 20 дней со дня предъявления требования покупателя.
- 25. Вправе ли адресат отказаться от поступившего в его адрес почтового отправления или почтового перевода денежных средств?**
- А) да  
Б) нет  
В) если иное не предусмотрено в договоре.  
Г) нет, если иное не предусмотрено в договоре.
- 26. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав:**
- А) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени  
Б) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков  
В) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков  
Г) не возмещается.
- 27. Какая ответственность возникает у автостоянки в случае утраты автомобиля?**
- А) возмещается стоимость в двойном размере.  
Б) возмещаются убытки.  
В) в течение 10-ти дней должна быть выплачена стоимость автомобиля, в противном случае взыскивается неустойка в размере 3% от стоимости автомобиля.  
Г) за сохранность автомобиля автостоянка ответственность не несет.
- 28. Вправе ли Правительство Российской Федерации поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.**
- А) нет  
Б) да  
В) если это прямо предусмотрено в законе.  
Г) данный вопрос не урегулирован в законе.
- 29. Каков максимальный срок устранения недостатков в товаре?**
- А) 20 дней  
Б) 45 дней  
В) 30 дней  
Г) срок не установлен
- 30. Какая ответственность продавца установлена в случае нарушения, установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю?**
- А) уплачивается неустойка в размере определенном ст. 395 ГК РФ  
Б) уплачивается неустойка в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки.  
В) уплачивается неустойка в размере одного процента суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки.  
Г) Данный вид ответственности законом не определен

### 3. Открытые задания

#### Эссе по темам дисциплины «Защита прав потребителей»

1. Особенности продажи продовольственных товаров.
2. Правила продажи лекарственных средств.
3. Правила продажи отдельных видов непродовольственных товаров
4. Правила оказания медицинских услуг.

5. Образовательные услуги.
6. Коммунальные услуги.
7. Услуги пассажирского транспорта.
8. Современное законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей.
9. Общественные отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.
10. Право потребителя на безопасность товара.
11. Право потребителя на информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце).
12. Право потребителя на качественный товар (работу, услугу).
13. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока.
14. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.
15. Правовое регулирование отношений между изготовителем, продавцом и организациями, выполняющими их функции (третье лицо).
16. Какие условия обмена товара надлежащего качества установлены в Законе о защите прав потребителей.
17. Какие особенности обмена товара установлены при дистанционном способе продажи товара.
18. Правовое регулирование оплаты работы (услуги).
19. Права потребителя и исполнителя в случае обнаружения недостатков материала исполнителя (материала потребителя).
20. Право потребителя (заказчика) на отказ от договора.
21. Основные признаки гражданско-правовой ответственности.
22. Основные формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
23. Государственная защита прав потребителей при местной администрации.
24. Общественная защита прав потребителей.
25. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации.
26. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).
27. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце).
28. Компенсация морального вреда.
29. Какие формы нарушения сроков установлены в Законе о защите прав потребителя.
30. В чем состоит отличие «существенного недостатка» товара от «недостатка товара».
31. Общие правила оказания услуг.

#### **4.Ключи (ответы) к оценочным материалам**

Ключи к тесту: 1-С,2-А,3-В,4-А,5-Б,В; 6-А,7-Б,8-Г,9-А,10-Б,в,11-Б,12-А,13-А,14-А,15-А,Г,16-Б,17-Б,Г,18-Б,19-Б,20-Г,21-Г,22-Б,23-Г,24-А,25-А,26-Б,27-Б,28-А,29-Б