

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

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Юридического факультет

Кафедра гражданско-правовых дисциплин

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №13 от 27.04.2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,

Б1.В.ДЭ.05.02 Защита прав потребителей

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

40.04.01 Предпринимательское право, коммерческое право

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Гражданско-правовых дисциплин

(наименование образовательной программы)

Очная, заочная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2027 г.

Волгоград, 2026 г.

Автор-составитель РПД:

к.ю.н., доцент, доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин Белова Олеся Александровна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой:

Сергачева Ольга Александровна к.ю.н., доцент, заведующий кафедрой гражданско-правовых дисциплин

(Ф.И.О, ученая степень, ученое звание, должность, наименование кафедры)

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.05.02 Защита прав потребителей одобрена на заседании кафедры гражданско-правовых дисциплин. Протокол №7 от 25 марта 2026 года

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина «Защита прав потребителей» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций* (выбрать):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенц ии **	Наименование Компетенции **	Код индикато ра достижен ия компетен ций **	Наименов ание индикатора достижения компетенци й **	Образовательный результат **
	ПКс-2.	Способен принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе профессионального правосознания, правового мышления и правовой культуры	ПКс-2.1.	Способен принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе развитого правового сознания	ПКс-2.1. З-1. Знает содержание, основные принципы и условия формирования профессионального правосознания ПКс-2.1. У-1. Умеет организовывать порядок принятия законного и обоснованного решения в сфере осуществления юридической деятельности с учётом высокого уровня профессионального правосознания ПКс-2.1. Н-1. Владеет навыками принятия законного и обоснованного решения в сфере осуществления юридической деятельности с учётом высокого уровня профессионального правосознания области защиты прав потребителей
			ПКс-2.2.	Способен принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе развитого	ПКс-2.2. З-1. Знает содержание, основные принципы и условия формирования развитого правового мышления ПКс-2.2. У-1. Умеет применять основные принципы и законы развитого правового мышления в процессе принятия законного и

				правового мышления	обоснованного мышления в юридической деятельности ПКс-2.2. Н-1. Владеет навыками принятия законного и обоснованного решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе развитого правового мышления
			ПКс-2.3.	Способен принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе развитой правовой культуры	ПКс-2.3. З-1. Знает содержание, основные принципы и условия формирования правовой культуры юриста ПКс-2.3. У-1. Умеет организовывать порядок принятия законного и обоснованного решения в сфере осуществления юридической деятельности с учётом высокого уровня правовой культуры юриста ПКс-2.3. Н-1. Владеет навыками принятия законного и обоснованного решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе развитой правовой культуры юриста

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

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 1 курсе в 1 семестре, общая трудоемкость 108 часа (1 ЗЕТ); по заочной форме обучения на 2 курсе в 3 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 108 часа из них 2 часов лекционных занятий, 10 часов практических занятий (из них 4 часа с применением ДОТ), 4 часа контрольные, 92

часов выделено на самостоятельную работу обучающихся.

По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем 108 часа из них 2 часа лекционных занятий, 10 часа практических занятий, 92 часов выделено на самостоятельную работу обучающихся, 4 часа на контроль.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Право потребителей просвещение в области защиты прав потребителей	16	1			2									О, Р, Э, К, З
Тема 2	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	15	1												О, Р, З
Тема 3	Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги	15	2												
Тема 4	Правила продажи отдельных видов товаров.	17	2			2/2									Р, Э, К, З
Тема 5	Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.	17	2			2									О,Р, Э, К, З

Тема 6	Ответственность за нарушение прав потребителей.	17	2			2							13	О,Р, К, З
Тема 7	Государственная и судебная защита прав потребителей	15				2							13	Р, З
Промежуточная аттестация		4												зачет
Итого		108	2			10/2			4				92	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)			СРкр	СРэк	СР			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ					Катгэк	Конт роль
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Право потребителей просвещение в области защиты прав потребителей	15	2										13	О,Р,З	
Тема 2	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	16				2							14	О,Р	
Тема 3	Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги	15				2							13	О,Р,З	
Тема 4	Правила продажи отдельных видов товаров.	15				2							13	О,Р,З	

Тема 5	Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.	15				2								13	О,Р,З
Тема 6	Ответственность за нарушение прав потребителей.	15				2								13	О,Р,
Тема 7	Государственная и судебная защита прав потребителей	13												13	О,Р,З
Промежуточная аттестация		4													
Итого		108	2			10				4				92	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р), ситуационная задача (СЗ), решение задач (З)

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Право потребителей просвещение в области защиты прав потребителей ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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 ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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 ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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 ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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.

Заклучение 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. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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, продавце).

Тема 7. Государственная и судебная защита прав потребителей. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине «Защита прав потребителей» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Право потребителей в области просвещение защиты прав потребителей	Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач
Тема 2	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	Устный опрос, реферат (доклад), эссе
Тема 3	Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги	Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач
Тема 4	Правила продажи отдельных видов товаров.	Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач
Тема 5	Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.	Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы
Тема 6	Ответственность за нарушение прав потребителей.	Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы
Тема 7	Государственная и судебная защита прав потребителей	Устный опрос, реферат (доклад), эссе, кейсы, решение задач, тестирование

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Типовые оценочные материалы по теме 1. Право потребителей в области просвещения защиты прав потребителей. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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 ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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 оттеночный шампунь германского производства. Придя домой, не обнаружила аннотацию на русском языке. Снегирева вернулась в магазин и потребовала русский текст к оттеночному 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 Милютина 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 Милютина? 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 непредоставления 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. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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 ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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 ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

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:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

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:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

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:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

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.

Критерии оценивания реферата (доклада):

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Тема 1–4

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать правильные ответы.

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 1000 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 непродовольственных 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
- Б) 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, купившими товар ненадлежащего качества, при условии его замены? 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

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия		
85-100	Свыше 80% правильных ответов.		Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.		Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.		Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.		Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

2. 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.

Критерии оценивания схемы:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

КТ – 2.

Тема 4--7

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать правильные ответы.

1. 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.

2. 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

3. 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

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

- А) Дата продажи
- Б) Наименование и адрес предприятия
- В) Ф.И.О. продавца
- Г) Стоимость товара

5. 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

6. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?

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

7. 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

8. 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

9. 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.

10. Какие права имеет покупатель при продаже ему технически сложного товара ненадлежащего качества после истечения 15-ого 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

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Кейсы

1. Кейс

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.

2. 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
6. защиты прав потребителей».
7. Определите способы защиты прав потребителей, исходя из положений ст.12 Гражданского кодекса РФ. Укажите какие из них закреплены в Законе о защите прав потребителей.
8. Перечислите формы гражданско-правовой ответственности в сфере защиты прав потребителей.
9. Составьте таблицу «Ответственность продавца в случае продажи товаров ненадлежащего качества», указав какие требования вправе предъявить потребитель, сроки их удовлетворения.

Критерии оценивания кейсов заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Студенту разрешается использование Гражданского кодекса РФ и иные федеральные законы, а также источники иного характера для решения кейсов и таблицы.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Типовые оценочные материалы по теме 1. Право потребителей в области просвещения защиты прав потребителей. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

Вопросы устного опроса

4. Исторический генезис развития законодательства о защите прав потребителей в России.
5. Современное законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей.
6. Общественные отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.

Кейсы

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

Темы рефератов (докладов), эссе

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

Типовые оценочные материалы по теме 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

Вопросы устного опроса

7. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура.
8. Права и обязанности участников потребительских правоотношений
9. Право потребителя на просвещение в области защиты 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).

Кейсы

4. Составьте претензию покупателя молочных продуктов к продавцу, в случае продажи ему товара с просроченным сроком реализации.

5. Составьте исковое заявление в суд покупателя к аптеке в случае продажи ему подделанного лекарственного средства. Определите средства доказывания подделки лекарственного средства в этом случае.

6. Изучить закон о защите прав потребителей № 2300–1 от 07.02.1992г. 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 оттеночный шампунь германского производства. Придя домой, не обнаружила аннотацию на русском языке. Снегирева вернулась в магазин и потребовала русский текст к оттеночному 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 Милютина 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 Милютина? 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

3. Последствия непредоставления необходимой и достоверной информации.
4. 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. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

Вопросы устного опроса

5. Порядок возмещения из причинения вреда жизни, здоровью, имуществу.
6. Круг лиц, которые вправе требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги. Круг лиц, ответственных за причинение вреда.
7. Ответственность продавца.
8. 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

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

Типовые оценочные материалы по теме 4. Правила продажи отдельных видов товаров. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

Вопросы устного опроса

6. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.
7. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов. Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.
8. Особенности продажи животных и растений.
9. Особенности продажи строительных материалов и изделий.
10. Особенности продажи иных видов товаров.

Кейсы

4. Составить алгоритм действия потребителя в целях реализации права на обмен товара надлежащего качества.
5. Составить алгоритм действия потребителя в целях реализации права на обмен товара ненадлежащего качества.
6. 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

6. Правила продажи продовольственных и непродовольственных товаров
7. Защита прав потребителей при продаже ювелирных изделий
8. Защита прав потребителей при продаже животных и растений
9. Правила обмена непродовольственных товаров
10. Правила обмена непродовольственных товаров

Типовые оценочные материалы по теме 5. Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3
Вопросы устного опроса

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

Кейсы

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

Темы рефератов (докладов), эссе

3. Приостановление производства (реализации) товаров (работ, услуг), в отношении которых стало известно, что они могут причинить вред.
4. 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. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

Вопросы устного опроса

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

Кейс:

9. Сделайте сравнительную таблицу по правам истцов в гражданском процессе и правам истцов-потребителей, с целью выявления особенностей их процессуальных прав.
10. 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
11. Подготовьте правовое заключение по вопросу: «Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей».
12. Составьте проект иска в суд о возмещении морального вреда вследствие оказания коммунальной услуги ненадлежащего качества.
13. Составьте таблицу «Уголовно-правовая и административная ответственность в сфере защиты прав потребителей».
14. Определите способы защиты прав потребителей, исходя из положений ст.12 Гражданского кодекса РФ. Укажите какие из них закреплены в Законе о защите прав потребителей.
15. Перечислите формы гражданско-правовой ответственности в сфере защиты прав потребителей.
16. Составьте таблицу «Ответственность продавца в случае продажи товаров ненадлежащего качества», указав какие требования вправе предъявить потребитель, сроки их удовлетворения.

Темы рефератов (докладов), эссе

4. Убытки и неустойка как основные формы гражданской ответственности за нарушение прав потребителей.
5. Особенности компенсации потребителю морального вреда.

6. Основания удовлетворения требований по поводу недостатков выполненной работы (услуги).

Типовые оценочные материалы по теме 7. Государственная и судебная защита прав потребителей. ПКс-2.1; ПКс-2.2; ПКс-2.3

Вопросы устного опроса

6. Органы государственной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров. Полномочия федерального антимонопольного органа.
7. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
8. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам).
9. Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, работ и услуг.
10. 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

6. Общественные объединения и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей.
7. Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, работ и услуг.
8. Государственная защита прав потребителей при местной администрации
9. Общественная защита прав потребителей.
10. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной	20-29

<p>глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p>	
<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения кейсов, подготовки рефератов (докладов) студенту разрешается использование Гражданского кодекса РФ и иных нормативно правовых актов.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

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 знакомиться 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.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. *Куликова, М. А.* Защита прав потребителей : учебник для вузов / М. А. Куликова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20631-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590376>
2. *Кусков, А. С.* Потребительское право. Практикум : учебник для вузов / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 309 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586515>
3. *Николюкин, С. В.* Гражданское право. Особенная часть. Практикум : учебник для вузов / С. В. Николюкин. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 329 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17385-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598998>

8.2. Дополнительная литература.

1. Куликова, М. А. Защита прав потребителей : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Куликова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 121 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20642-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590429>
2. Гражданское право. Особенная часть : учебник для вузов / А. П. Анисимов, М. Ю. Козлова, А. Я. Рыженков, С. А. Чаркин ; под общей редакцией А. Я. Рыженкова. — 9-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 358 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-22061-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600271>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

8.3.1. Законы и подзаконные акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // РГ. 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.

8.3.2. 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.

8.4. 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

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины 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.