



ОДОБРЕНО

Решением
Ученого совета ЧОУ ВО «МАЭУ»
от «25» февраля 2017г.
Протокол № 06-01

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ЧОУ ВО «МАЭУ»
О.И. Чиркова
«25» февраля 2017г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Направление подготовки
40.03.01 «Юриспруденция»**

**Направленность (профиль) образовательной программы
«Гражданско-правовая подготовка»**

для очной формы обучения

Мурманск
2017

Защита прав потребителей: Рабочая программа учебной дисциплины /Мурманск – ЧОУ ВО «МАЭУ», 2017.

Защита прав потребителей: Рабочая программа учебной дисциплины по направлению 40.03.01 «Юриспруденция» для очной формы обучения. Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ПООП ВО по направлению (специальности) и профилю подготовки.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Введение.....
2. Тематическое планирование.....
3. Содержание дисциплины (модуля) курса.....
4. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся.....
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля), необходимой для освоения дисциплины (модуля).....
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....

I ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины «Защита прав потребителей» предназначена для реализации Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению 40.03.01 «Юриспруденция» и разработана для очной формы обучения.

1 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

| Дисциплины, предшествующие изучению данной дисциплины, практики и формирующие аналогичные компетенции | Код компетенции предшествующей дисциплины, практики | Объект междисциплинарной связи | | Код компетенции дисциплины, практики, ИА в соответствии с учебным планом | Код компетенции дисциплины, практики, ИА, изучаемые в последующих семестрах и формирующие аналогичные компетенции |
|---|---|--|--|--|---|
| | | Дисциплины, практики, ИА в соответствии с учебным планом | Код компетенции дисциплины, практики, ИА в соответствии с учебным планом | | |
| | ОПК-6 | Защита прав потребителей | ОПК-6 | ОПК-6 | Предпринимательское право |
| | ПК-5 | | ПК-5 | ПК-5 | Гражданское право Гражданский процесс Арбитражный процесс Уголовное право Жилищное право |

Дисциплина «Защита прав потребителей» относится к блоку Б.1 вариативной части дисциплин (Б.1.В.01).

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Защита прав потребителей», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Таблица 1– Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

| Код компетенции | Наименование компетенции | Вид деятельности и проф. задачи | Планируемые результаты | Уровень освоения компетенции |
|-----------------|---|--|--|-------------------------------------|
| ОПК-6 | способностью повышать уровень своей профессиональной компетентности | Экспертно-консультационная деятельность: - консультирование по вопросам права; - осуществление правовой экспертизы документов. | Знать: - особенности предпринимательских обязательств Уметь: -эффективно взаимодействовать с коллегами в договорной, претензионной и исковой работе Владеть: - навыками юридической работы в небольших коллективах, навыками ведения переговоров | Пороговый Базовый Продвинутый |
| ПК-5 | способностью применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной деятельности | Правоприменительная деятельность: - составление юридических документов | Знать - нормы материального и процессуального права в области защиты прав потребителей. Уметь: - применять нормы права конкретных ситуациях; Владеть: - навыками практической работы с законодательной базой, выбора наиболее эффективных форм защиты прав потребителей, составления претензий и исков по защите прав потребителей | Пороговый Базовый Продвинутый |

I ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

1 Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной деятельности | Всего час./зач.ед., форма контроля | Количество семестров |
|--|------------------------------------|----------------------|
| Контактная работа обучающихся с преподавателем: | 36 | |
| В том числе: | | |
| Лекции | 18 | |

| | | |
|---|--------------|----------|
| Практические занятия (ПЗ) | 18 | 1 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | |
| Курсовое проектирование | | |
| Самостоятельная работа | 72 | |
| Вид промежуточной аттестации по семестрам (зачет, диф. зачет, экзамен) по семестру | Диф.зачет, 2 | |
| Общая трудоемкость | 108 | |

II СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

| Наименование тем (разделов) дисциплины (модуля) | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | Самостоятельная работа | Всего час. |
|--|--|----------------------|----------------------|------------------------|------------|
| | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | | |
| Тема 1. Общие положения законодательства о защите прав потребителей. | 4 | 2 | | 10 | 16 |
| Тема 2. Право потребителя на информацию. | 2 | 2 | | 10 | 14 |
| Тема 3. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг. | 2 | 2 | | 8 | 12 |
| Тема 4. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. | 2 | 2 | | 10 | 14 |
| Тема 5. Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров. | 2 | 2 | | 10 | 12 |
| Тема 6. Общие положения о защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. | 2 | 2 | | 8 | 12 |
| Тема 7. Юридическая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя). Право потребителя на возмещение вреда. | 2 | 2 | | 8 | 12 |
| Тема 8. Общие положения о | 2 | 2 | | 8 | 12 |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|--|-----------|------------|
| публичной и судебной защите прав потребителей. | | | | | |
| Диф.зачет | | 2 | | | 2 |
| ВСЕГО | 18 | 18 | | 72 | 108 |

III СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Общая характеристика прав потребителей: правовые основы

Тема 1. Защита прав потребителей: общие положения

Понятие защиты прав потребителей. Основные терминологические понятия в области защиты прав потребителей: потребитель, изготовитель, исполнитель, недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги), безопасность товара (работы, услуги).

Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.

Способы определения качества товаров, работ и услуг.

Основные права потребителей, предусмотренные законом. Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.

Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами.

Понятие информации о товаре, работе, услуге.

Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.

Формы и способы доведения информации до потребителя.

Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей. Ответственность в случае непредставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (исполнителе, продавце) товара (работы, услуги).

Тема 2. Законодательство о защите прав потребителей

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов. Место и значение ГК РФ в системе нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Международные договоры РФ.

Структура Закона РФ «О защите прав потребителей». Нормативные документы, предусматривающие обязательные требования к качеству товара. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Технические регламенты. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия.

Тема 3. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителю

Понятие ненадлежащего качества товара и последствия продажи товара ненадлежащего качества.

Порядок обмена товаров надлежащего качества. Сроки и порядок предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров. Сроки их удовлетворения.

Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.

Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.

Основные права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ (услуг).

Сроки устранения недостатков выполненных работ (оказания услуг).

Сроки удовлетворения требований. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (услуг).

Раздел 2. Формы защиты прав потребителей

Тема 5. Государственная защита прав потребителей

Понятие государственной защиты и государственных органов.

Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за

неисполнение предписаний антимонопольного органа.

Статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Полномочия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Осуществление защиты прав потребителей государственными органами, имеющими контрольные функции.

Тема 6. Общественная защита прав потребителей

Понятие общественной защиты прав потребителей.

Правовое положение общественных объединений потребителей. Осуществление защиты прав потребителей общественными объединениями. Общественное движение в защиту прав потребителей. Права общественных объединений потребителей их ассоциаций и союзов.

Тема 7. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей

Подведомственность и подсудность дел о защите прав потребителей. Лица, участвующие в деле.

Особенности исковых требований.

Особенности разбирательства дел о защите прав потребителей (возбуждение, подготовка, судебное разбирательство, судебное решение, исполнение судебного решения).

Тема 8. Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей.

Планы практических занятий

Раздел 1. Общая характеристика прав потребителей: правовые основы

Тема 1. Защита прав потребителей: общие положения

1. Понятие защиты прав потребителей.
2. Основные терминологические понятия.
3. Основные права потребителей, предусмотренные законом.
4. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.

Тема 2. Законодательство о защите прав потребителей

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.
2. Международные договоры в области защиты прав потребителей.
3. Структура Закона РФ «О защите прав потребителей».

Тема 3. Защита прав потребителей при продаже товаров

1. Понятие ненадлежащего качества товара и последствия продажи товара ненадлежащего качества.
2. Сроки и порядок предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров. Сроки их удовлетворения.
3. Порядок обмена товаров надлежащего качества.

Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

1. Основные права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ (услуг).
2. Сроки устранения недостатков выполненных работ (услуг). Сроки удовлетворения требований.
3. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (услуг).

Раздел 2. Формы защиты прав потребителей

Тема 5. Государственная защита прав потребителей

1. Понятие государственной защиты и государственных органов.
2. Полномочия федерального органа - Роспотребнадзора

3. Полномочия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.
4. Осуществление защиты прав потребителей государственными органами, имеющими контрольные функции.

Тема 6. Общественная защита прав потребителей

1. Понятие общественной защиты прав потребителей.
2. Правовое положение общественных объединений потребителей.
3. Осуществление защиты прав потребителей общественными объединениями.

Тема 7. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей

1. Подведомственность и подсудность дел о защите прав потребителей.
2. Лица, участвующие в деле.
3. Особенности исковых требований.
4. Особенности разбирательства дел о защите прав потребителей (возбуждение, подготовка, судебное разбирательство, судебное решение, исполнение судебного решения).

Тема 8. Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей.

IV ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Темы для докладов

(для формирования компетенции ОПК-6)

1. Защита прав потребителей: организационно-правовые вопросы.
2. Понятие и правовое положение потребителя.
3. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.
4. Основные права потребителей по Закону «О защите прав потребителей».
5. Компенсация морального вреда потребителю.
6. Защита прав потребителей при продаже товаров.
7. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
8. Государственная защита прав потребителей.
9. Государственные органы, осуществляющие деятельность по защите прав потребителей.
10. Правовое положение федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, его полномочия.
11. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления
12. Правовое положение общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).
13. Защита интересов неопределенного круга потребителей.
14. Судебная защита прав потребителей.
15. Система и общая характеристика основных источников законодательства о защите прав потребителей.
16. Развитие законодательства о защите прав потребителей в России
17. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей.
18. Защита прав потребителей средствами международного права.

(для формирования компетенции ПК-5)

1. Правовая категория «безопасность» и субъективное право потребителя на безопасность.

2. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ, услуг.
3. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
4. Защита прав потребителей при продаже товаров.
5. Актуальные проблемы защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи.
6. Правовые особенности купли-продажи автотранспортных средств в кредит
7. Защита прав потребителей в договоре купли-продажи недвижимости.
8. Проблемы качества товаров в договоре розничной купли-продажи в свете новейшего законодательства.
9. Защита прав потребителей по договору купли-продажи предметов сложной бытовой техники.
10. Правовые средства обеспечения качества и безопасности товаров, работ и услуг.
11. Юридическая квалификация договора строительного подряда, и защита прав потребителей.
12. Защита прав потребителей по договору оказания туристических услуг
13. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
14. Защита прав потребителей рекламных услуг.
15. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей
16. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей
17. Неустойки в сфере защиты прав потребителей
18. Иски в защиту неопределенного круга потребителей

1. Практические задания для самостоятельной работы (для формирования компетенции ОПК-6, ПК-5)

Задание 1. Гражданка Н. В 2017 г. приобрела в магазине «Мир» (г. Мурманск) стиральную машину «Simens» с гарантийным сроком - 1 год. При эксплуатации обнаружился недостаток заводского характера. Факт заводского брака подтвержден заключением независимого эксперта, к которому был вынужден обратиться потребитель. Претензия, предъявленная потребителем, оставлена продавцом без реагирования.

Какие права в соответствии с действующим законодательством имеет гражданка Н.?

Задание 2. Гражданин А. в июне 2017 г. произвел ремонт квартиры, находящейся на последнем этаже многоквартирного дома. Через два месяца квартиру затопило из-за недоброкачественной кровли.

Какие права имеет гражданин А., к кому и с какими требованиями он вправе обратиться?

Задание 3. Гражданин Иванов 16 ноября купил в универмаге костюм и ботинки. Придя домой, он снова стал примерять костюм, но теперь фасон и расцветка костюма ему не понравились. В ближайшее воскресенье - 21 ноября он решил обменять костюм и поэтому больше его не надевал. 20 ноября, возвращаясь с работы, Иванов споткнулся на лестнице, а потом обнаружил, что у одного из новых ботинок с носка отрывается подошва. 21 ноября, придя в универмаг, он потребовал поменять костюм, а за ботинки вернуть деньги. Администрация универмага поменять костюм отказалась, ссылаясь на то, что костюм вполне доброкачественный, соответствующего размера и никаких серьезных причин для обмена нет. Что же касается ботинок, то администрация согласилась принять их обратно, но лишь в обмен на другую пару.

Вправе ли Иванов обменять доброкачественный костюм, фасон и расцветка которого ему не понравились? Какие права имеет потребитель в случае выявления в купленной обуви дефектов производственного характера?

Задание 4. Гражданин Фролов обратился в магазин по поводу обмена фотоаппарата, в котором обнаружил недостатки. Магазин переадресовал претензии Фролова

изготовителю, тот же отослал в гарантийную мастерскую.

Как быть Фролову?

Задание 5. Гражданка С. приобрела в ООО «Инсан» в октябре 2017 г. бытовой кондиционер БК-230 за 21 тыс. рублей, который оказался некачественным, по поводу чего был составлен дефектный акт.

Претензия, предъявленная потребителем к продавцу о замене товара, оставлена без удовлетворения.

- Какие права имеет потребитель при продаже ему товара ненадлежащего качества?
- Составьте исковое заявление по указанному факту.

Задание 6. Обобщить практику защиты прав потребителей ТУ Роспотребнадзора РФ по РД.

Задание 7. Гражданин Борисов А. из г. Омска купил кожаную куртку, с которой через неделю облезла краска. Он хотел ее вернуть, но потерял товарный чек. Продавец признал, что куртка некачественная, но без чека возвращать деньги отказался. Борисов обратился в Роспотребнадзор для защиты своих прав.

Какими полномочиями обладает Роспотребнадзор?

Задание 8. Гражданин К. обратился с заявлением в отдел по защите прав потребителей Мурманское ТУ Роспотребнадзор России с просьбой защитить его права как потребителя, которому нанесен вред вследствие невыполнения «Спецавтохозяйством» Ленинского района г. Мурманска своих обязательств по содержанию в соответствующем состоянии автомобильных дорог по ул. Лобова г. Мурманска. Он поясняет, что из-за ямы по ул. Лобова, по которой он с сыном проезжал вечером 20 ноября 2007 г. после дождя, его машина получила повреждения, а сын помещен в больницу из-за травмы. Ленинский районный суд отказал гражданину К. в принятии искового заявления в силу того, что отношения из ДТП не регулируются Законом о защите прав потребителей.

Правомерны ли действия суда?

Какие права имеет в данном случае потребитель?

Каковы полномочия Роспотребнадзора в разрешении данного спора?

Задание 9. Обобщить практику работы Мурманского общества защиты прав потребителей.

Задание 10. В общественную организацию «Комитет защиты прав потребителей РД» обратилась гражданка С. с заявлением о защите своих прав как потребителя, чьи права нарушены УЖКХ в связи с ненадлежащим исполнением обязанности по поддержанию в соответствующем состоянии кровли дома, которая течет. В связи с чем, у нее в квартире обвалился потолок и причинен ей вред на сумму 27 тыс. рублей.

Какие права имеет потребитель?

Какие полномочия имеет общественная организация и с какими требованиями она может обратиться в суд?

Задание 11. Жительница Магадана поехала в Находку похоронить своего родственника, но оказалось, что хоронить надо двоих. А. поиздержалась так, что на обратный билет денег не осталось. Как только закончились поминки, отправилась в Находкинское отделение Сбербанка, намереваясь перевести со счета в магаданском отделении того же банка 25 тыс. руб. как положено, оформила заявление по стандартной форме № 143, оговорив, чтобы деньги перевели телеграфом. Но деньги так и не поступили. А. пришлось попросить на работе отпуск за свой счет. Через месяц А. назанимала денег у знакомых, купила билет и прилетела домой. Там она первым делом предъявила претензию магаданскому отделению Сбербанка, но они сослались на ошибку находкинских банкиров. Тогда А. обратилась в общество по защите прав потребителей с просьбой защитить ее права. Оно обратилось в суд с иском выплатить неустойку А. - 3% от предназначенной к пересылке суммы за каждый день задержки, возместить материальный ущерб, а также возместить причиненный ей моральный вред.

Правомерны ли требования истца? Какое решение примет суд?

Задание 12. Обобщить практику рассмотрения дел о защите прав потребителей в одном из судов г. Мурманска.

Задание 13. Гражданка Н. решила произвести коррекцию фигуры. По этому поводу

она обратилась в Московский научно-исследовательский институт протезирования и протезостроения. Операция была произведена, но после нее Н. чувствовала себя очень плохо: из-за потери крови она долгое время была вынуждена находиться в больнице. К великому ужасу Н. она сильно прибавила в весе, а затем обнаружила, что обещанного эффекта операция не дала: к тому же ее тело «украсили» болезненные и весьма заметные рубцы. Она с возмущением обратилась к своему лечащему врачу: «Вы мне даже не сказали, что такой исход возможен!» Врач ответила, что она здесь бессильна, и всему причиной индивидуальные особенности организма, которые никакой врач знать не мог. А когда Н. попросила вернуть деньги, уплаченные за операцию, ей вежливо отказали, сославшись на то, что, дескать, операцию мы вам сделали, а что результата нет - так это не наша вина.

Н. обратилась в суд с исковым заявлением, в котором просила взыскать стоимость проведенной операции на день вынесения судом решения, оплату независимой медицинской экспертизы и возмещения морального вреда - за те физические и нравственные страдания, которые она испытала.

V ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

Гражданское право: В 2 т. [Электронный ресурс]: Учебник (том 2) / под ред. Б.М. Гонгалов. - Электрон. текстовые данные. - М.: «Статут», 2016. - Режим доступа: consultant.ru/hs, свободный + CD-диск

Гражданское право. Часть вторая. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Р. Мухтарова. - Электрон. текстовые данные. - Москва : Русайнс, 2018. - 44 с. - ISBN 978-5-4365-1145-0. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926200> - ЭБС BOOK.ru, по паролю

Дополнительная литература:

Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие / В.В. Павленко. - Электрон. текстовые данные. - Москва : КноРус, 2017. - 160 с. - ISBN 978-5-406-03242-8. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926116> - ЭБС BOOK.ru, по паролю

VI ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru/>)
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов, включающая цифровые образовательные ресурсы, методические материалы, тематические коллекции, инструменты (программные средства), предназначенные для поддержки учебной деятельности и организации учебного процесса (<http://school-collection.edu.ru/>)
Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)
3. Официальный интернет-портал правовой информации (государственная система правовой информации) (<http://publication.pravo.gov.ru/>)
4. Официальный сайт Министерства Юстиции РФ (<http://pravo.minjust.ru/>)
5. Российская газета (<https://rg.ru/gazeta/svezh.html>)
6. Собрание законодательства Российской Федерации (<http://www.szrf.ru/szrf/>)
7. Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации (<http://www.szrf.ru/szrf/>)
8. Бюллетень нормативных актов министерств и ведомств Российской Федерации (<http://www.szrf.ru/szrf/>)
9. Электронный бюллетень Правительства Мурманской области (Официальное электронное издание Правительства Мурманской области) (<https://npa.gov-murman.ru/>)

10. Арбитражный суд Мурманской области (судебная практика) (<http://murmansk.arbitr.ru/pract>).
11. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) www.rospotrebnadzor.ru
12. Международная конфедерация обществ потребителей КонФОП www.konfor.ru
13. Верховный Суд РФ <http://www.supcourt.ru/>
14. Генеральная прокуратура РФ <http://www.genproc.gov.ru/>

VII ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Справочно-правовая система «Консультант плюс»

VIII ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ДИСЦИПЛИНЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 304). Комплект учебной мебели на 63 человека; оснащена электронным УМК по дисциплинам; электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet, программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; справочно-правовая система КонсультантПлюс; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 307). Комплект учебной мебели на 63 человека; оснащен электронным УМК по общепрофессиональным дисциплинам, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, комплект учебных пособий по дисциплинам, слайд-лекции, переносной демонстрационный экран, переносной мультимедийный проектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; справочно-правовая система КонсультантПлюс; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 303). Комплект учебной мебели на 66 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам; электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной демонстрационный экран, переносной мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet, программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; справочно-правовая система КонсультантПлюс; электронная библиотечная система.

Учебный зал судебных заседаний, центр (класс) деловых игр, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 4 этаж, ауд. 403). Зал рассчитан на 26 посадочных мест, оборудован компьютером для секретаря судебного заседания, мультимедийной системой для представления аудио, видеодоказательств, трибуна для представления свидетельских показаний, место для представителей государственного обвинения, место судей, место адвоката, место для подсудимого, герб РФ, флаг РФ, мантия судьи, Лицензионное

программное обеспечение: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; справочно-правовая система КонсультантПлюс; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения индивидуальных консультаций по направлениям (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 204). Комплект учебной мебели на 4 человека; оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 4 этаж, ауд. 405). Комплект учебной мебели на 98 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам; электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной демонстрационный экран, переносной мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet, программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; справочно-правовая система КонсультантПлюс; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 305). Автоматизированные рабочие места для обучающихся (20 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: электронный УМК; слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

Учебная аудитория для выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 211). Комплект учебной мебели на 16 человек; оснащена электронными УМК по дисциплинам, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, лингафонное оборудование, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронно-библиотечная система, Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 212). Комплект учебной мебели на 29 человек; оснащена электронными УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система. Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

Помещение для самостоятельной работы (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 203). Автоматизированные рабочие места для обучающихся (18 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

IX МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1.1 План практических занятий для очного отделения

| Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля) | Наименование практических занятий |
|--|--|
| Защита прав потребителей: общие положения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие защиты прав потребителей. 2. Основные терминологические понятия. 3. Основные права потребителей, предусмотренные законом. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей. |
| Законодательство о защите прав потребителей | <ol style="list-style-type: none"> 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. 2. Международные договоры в области защиты прав потребителей. 3. Структура Закона РФ «О защите прав потребителей». |
| Защита прав потребителей при продаже товаров | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие ненадлежащего качества товара и последствия продажи товара ненадлежащего качества. 2. Сроки и порядок предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров. Сроки их удовлетворения. 3. Порядок обмена товаров надлежащего качества. |
| Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг | <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ (услуг). 2. Сроки устранения недостатков выполненных работ (услуг). Сроки удовлетворения требований. 3. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (услуг). |
| Государственная защита прав потребителей | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие государственной защиты и государственных органов. 2. Полномочия федерального органа - Роспотребнадзора 3. Полномочия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. 4. Осуществление защиты прав потребителей государственными органами, имеющими контрольные функции. |
| Общественная защита прав потребителей | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие общественной защиты прав потребителей. 2. Правовое положение общественных объединений потребителей. 3. Осуществление защиты прав потребителей общественными объединениями. |

| | |
|--|---|
| Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей | 1. Подведомственность и подсудность дел о защите прав потребителей. 2. Лица, участвующие в деле. 3. Особенности исковых требований. 4. Особенности разбирательства дел о защите прав потребителей (возбуждение, подготовка, судебное разбирательство, судебное решение, исполнение судебного решения). |
| Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей. | |

9.2 Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом

9.3.1 План занятий в интерактивной форме для очного обучения

| Наименование темы (разделов) дисциплины (модуля) | Форма реализации и интерактивной работы | Лекции (час.) | Практические занятия (час.) | Лабораторные занятия (час.) | Самостоятельная работа (час.) | Всего час. |
|--|---|---------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------|
| Тема 2. Право потребителя на информацию. | Работа с базами данных | | 2 | | | 2 |
| Тема 3. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг. | Работа с базами данных | | 2 | | | 2 |
| Тема 4. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. | Работа с базами данных | | 2 | | | 2 |
| Тема 5. Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров. | Работа с базами данных | | 2 | | | 2 |
| Тема 6. Общие положения о защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. | Работа с базами данных | | 2 | | | 2 |
| Тема 7. Юридическая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя). Право потребителя на возмещение вреда. | Работа с базами данных | | 2 | | | 2 |
| Тема 8. Общие положения о публичной и судебной защите прав | Работа с базами данных | | 2 | | | 2 |

| | | | | | | |
|---------------|--|--|-----------|--|--|-----------|
| потребителей. | | | | | | |
| | | | | | | |
| всего | | | 14 | | | 14 |

9.4 Описание показателей и критерии оценивания компетенций по текущему контролю

| Код компетенции | Наименование компетенции | Наименование темы | Формы контактной работы (лекции, практические, лабораторные, интерактивные и др.) | Форма контроля - показатели оценивания компетенции | Критерии оценки в зависимости от уровня освоения компетенции |
|-----------------|---|---|---|--|--|
| ОПК-6 | способностью повышать уровень своей профессиональной компетентности | Темы 1, 2 | лекции, практические занятия, интерактивные занятия | Доклады, устные опросы | Пороговый |
| | | | | Доклады, анализ норм права | Базовый |
| | | Доклады анализ норм права, квалификация жизненных ситуаций в соответствии с нормами права | | Продвинутой | |
| ПК-5 | способностью выявлять, давать оценку коррупционному поведению и | Темы 3-8 | лекции, практические занятия, интерактивные занятия | Доклады, устные опросы | Пороговый |

| | | | | |
|--|------------------------------|---|---|-------------|
| | содействовать его пресечению | лекции, практические занятия, интерактивные занятия | Доклады, анализ норм права | Базовый |
| | | лекции, практические занятия, интерактивные занятия | Доклады анализ норм права, квалификация жизненных ситуаций в соответствии с нормами права | Продвинутый |

9.5 Типовые задания для текущего контроля

Тестовые задания

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

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

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

- а) публичный характер;
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;
- г) частный характер.

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

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

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

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

5. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

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

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

- а) органам судебной защиты;

- б) органам юстиции;
- в) федеральным органам исполнительной власти.

7. Срок годности — это:

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

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

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

9. Срок годности товара определяется:

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;
- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

10. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

- а) указываются в договоре обязательно;
- б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

11. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

- а) продлевается;
- б) не продлевается;
- в) устанавливается заново.

12. В случае невыполнения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества в семидневный срок потребитель вправе предъявить:

- а) иные требования к продавцу, установленные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»;
- б) требования о расторжении договора;
- в) требования о возмещении убытков и замене товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

13. Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания утверждаются:

- а) постановлениями Правительства РФ;
- б) федеральными законами;
- в) контрагентами;
- г) международными правовыми актами.

14. С какого момента исчисляется гарантийный срок на товары, купленные в розничной торговле:

- а) со дня изготовления;
- б) со дня продажи;
- в) со дня эксплуатации;

г) с даты изготовления и продажи товаров.

15. При оформлении продажи товаров в кредит работник организации торговли обязан:

- а) передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре;
- б) доставить товар транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, но не позднее трех календарных дней с момента оформления;
- в) предоставить для проверки директору и главному бухгалтеру магазина или уполномоченным на то лицам договор по оформлению продажи товаров в кредит;
- г) передать товар при переоформлении договора в течение трех дней.

16. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:

- а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем.

17. В случае, когда покупателю передается товар, приобретенный по образцам с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан:

- а) не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;
- б) не позднее 10 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;
- в) известить продавца об этих нарушениях в течение установленного гарантийного срока на товар.

18. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара:

- а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие;
- б) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором;
- в) устанавливаются независимо от гарантийного срока на основное изделие и в любом случае не являются равными гарантийному сроку основного изделия.

19. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара:

- а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.

20. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется:

- а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;
- б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ;
- в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;
- г) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления.

9.6 Особенности организации и содержания учебного процесса по дисциплине (модулю)

Без особенностей

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 1 – Результаты освоения компетенции

| Код компетенции | Наименование компетенции | Дисциплины (модули), практики, при изучении которых формируется данная компетенция | Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем) |
|-----------------|---|--|---|
| ОПК-6 | способностью повышать уровень своей профессиональной компетентности | Предпринимательское право | Тема 1. Общие положения законодательства о защите прав потребителей. Тема 2. Право потребителя на информацию. |
| ПК-5 | способностью применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной деятельности | Гражданское право Гражданский процесс Арбитражный процесс Уголовное право Жилищное право | Тема 3. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг. Тема 4. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. Тема 5. Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров. Тема 6. Общие положения о защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Тема 7. Юридическая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя). Право потребителя на возмещение вреда. Тема 8. Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей. |

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 2 – Шкала оценивания

| Код и наименование компетенции | Планируемые результаты освоения дисциплины | Уровень освоения компетенции | Показатели оценивания компетенции (перечень необходимых заданий) | | Критерии оценивания компетенции |
|--------------------------------|--|------------------------------|--|----------------------|---------------------------------|
| | | | Теоретические вопросы № | Практические задания | Экзамен |
| | | | | | |

| | | | | | |
|-------|---|--|-----|---|---|
| ОПК-6 | <p><u>Знать:</u> - особенности предпринимательских обязательств</p> <p><u>Уметь:</u> -эффективно взаимодействовать с коллегами в договорной, претензионной и исковой работе</p> <p><u>Владеть:</u> - навыками юридической работы в небольших коллективах, навыками ведения переговоров</p> | <p>Пороговый уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Продвинутый уровень</p> | 1,2 | 1 | <p>Пороговый от 23,4 баллов</p> <p>Базовый от 28,4 баллов</p> <p>Продвинутый от 33,3 баллов</p> |
| ПК-5 | <p><u>Знать</u> - нормы материального и процессуального права в области защиты прав потребителей.</p> <p><u>Уметь:</u> - применять нормы права конкретных ситуациях;</p> <p><u>Владеть:</u> - навыками практической работы с законодательной базой, выбора наиболее эффективных форм защиты прав потребителей, составления претензий и исков по защите прав потребителей</p> | <p>Пороговый уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Продвинутый уровень</p> | 3-8 | Доклады, анализ норм права, устные опросы | <p>Пороговый уровень «3» – от 10 до 20 б.</p> <p>Базовый уровень «4» – от 21 до 30 б.</p> <p>Продвинутый уровень «5» – от 31 до 40 б.</p> |

Тема 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей
Тесты по теме. Выбрать единственный верный вариант ответа.

1. Право потребителя на информацию это:

а) право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах,

услугах);

б) право на получение полной и достоверной информации о технических свойствах товаров;

в) право на получение информации об особенностях товаров (работах, услугах).

2. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) это:

а) сведения о фирменном наименовании организации, изготовившей товар (выполнившей работу, оказавшую услугу), месте ее нахождения и режиме работы, включая сведения о государственной регистрации и зарегистрировавших органах, а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности подлежащей лицензированию сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе;

б) только сведения о месте нахождения и режиме работы изготовителя (продавца, исполнителя);

в) только сведения о наименовании и месте нахождения изготовителя (продавца, исполнителя).

3. Информация об изготовителе (продавце, исполнителе) доводится до потребителя:

а) только по месту нахождения юридического лица, изготовившего товар (оказавшего услугу, выполнившего работу);

б) по месту нахождения изготовителя (продавца, исполнителя) и в любом месте продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от места торговли (выполнении работ, оказании услуг), а также формы торговли;

в) только в фактическом месте продажи товаров.

4. Информация о товаре доводится до потребителя:

а) при заключении договора с потребителем;

б) после заключения договора с потребителем;

в) за двадцать дней до заключения договора с потребителем.

5. Информация о гарантийном сроке, сроке службы и сроке годности доводится до потребителя:

а) только в устной форме;

б) только в виде информационных листов, размещенных в месте продажи (оказании услуг, выполнении работ);

в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

6. Режим работы продавца (исполнителя) это:

а) время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое всегда определяется им самостоятельно;

б) время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое всегда определяется органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления;

в) время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое устанавливается для государственных, муниципальных организаций – органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей – самостоятельно.

7. Общественное объединение потребителей в соответствии с действующим законодательством вправе:

а) только содействовать развитию потребительской кооперации в СНГ;

б) платить налоги;

в) проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров, работ, услуг, обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

8. При продаже товаров с недостатками потребитель вправе потребовать:

а) только расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков;

б) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжения договора купли-продажи;

в) только расторжения договора купли-продажи, возмещения убытков и аннулирования

лицензии продавца.

9. Гарантийный срок и срок службы исчисляется:

- а) всегда с момента изготовления товара;
- б) по общему правилу, со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором, а если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара;
- в) с момента возникновения недостатков товара.

10. Под правом потребителя на обмен товара надлежащего качества понимается:

- а) возможность потребителя обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации;
- б) возможность потребителя обменять любой товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, вкусовым характеристикам или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению;
- в) возможность потребителя обменять любой продовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если товар не может быть использован потребителем по назначению.

11. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества:

- а) в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром, а также, если товар, подлежащий обмену не входит в перечень товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ, не подлежащих обмену;
- б) в течение семи дней, не считая дня его покупки, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром;
- в) в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения товара у данного продавца, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром, а также, если товар, подлежащий обмену не входит в перечень товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ, не подлежащих обмену.

12. Потребитель это:

- а) любой совершеннолетний гражданин Российской Федерации;
- б) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- в) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

13. Существенный недостаток товара (работы, услуги) это:

- а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- б) только недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением;
- в) только недостаток, который проявляется вновь после устранения.

14. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги):

- а) если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный

срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе;

б) если они обнаружены в течение шести месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или двух лет в отношении недостатков в недвижимом имуществе;

в) если они обнаружены в течение семи месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или восьми лет в отношении недостатков в недвижимом имуществе.

15. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе:

а) потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков;

б) взыскать штраф в размере 5% от стоимости товара;

в) потребовать от продавца (исполнителя) уплатить проценты по ст.395 ГК РФ.

16. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, при предъявлении требований в отношении товара ненадлежащего качества:

а) является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя;

б) является основанием для проведения экспертизы качества товара;

в) не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя.

17. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются:

а) силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним;

б) силами и за счет общественного объединения потребителей;

в) всегда силами и за счет потребителя.

18. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей – это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары;

в) только коммерческая организация, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

19. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей – это:

а) любой индивидуальный предприниматель;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям.

20. Продавец по законодательству о защите прав потребителей – это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

б) только организация независимо от ее организационно-правовой формы, реализующая товары потребителям по договору купли-продажи;

в) любое юридическое лицо

21. Правительство Российской Федерации:

а) не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей;

б) вправе поручать федеральным органам исполнительной власти, а также органам исполнительной власти субъектов РФ принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей;

в) вправе поручать только федеральному антимонопольному органу принимать акты,

содержащие нормы о защите прав потребителей.

22. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав осуществляется:

- а) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени;
- б) независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков;
- в) независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

23. Запрещается:

- а) обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг);
- б) обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением только других товаров;
- в) обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением только иных услуг.

24. Продавец (исполнитель):

- а) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату;
- б) ни при каких условиях не вправе выполнять для потребителя дополнительные работы, услуги за плату;
- в) вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату.

25. Потребитель вправе предъявить иск к изготовителю исполнителю, продавцу:

- а) только в суд по месту жительства истца;
- б) только в суд по месту жительства истца или по месту нахождения ответчика;
- в) в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства, жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора.

Задача 1. Гр. Т. заключил договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств со страховой компанией «Ренесанс». По договору гр. А. была уплачена страховая премия - 2500руб.

В последствии гр. А. стал виновником ДТП, в результате которого гр. В. был причинен имущественный вред на сумму 75000руб. Указанная сумма по обращению гр. В. страховой компанией «Ренесанс» в установленный законом срок уплачена не была.

Гр. В. обратился за защитой своих прав в суд. В своем исковом заявлении гр. В. указал, что является потребителем, в связи с чем, просил суд:

- освободить его от уплаты государственной пошлины;
- взыскать сумму задолженности – 75000руб.;
- взыскать с ответчика неустойку за 200 дней просрочки исполнения обязательства согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» – 450000руб.;
- взыскать компенсацию морального вреда в размере 20000руб.

Разрешите спор.

Задача 2. Проходя мимо магазина бытовой техники гр. В. услышал от работников магазина о проведении рекламной акции, каждый кто сегодня приобретает пылесос, получает фен в подарок. При приобретении пылесоса гр. Н. поинтересовался, действительно ли он получит в подарок обещанный фен. Получив на свой вопрос положительный ответ и непосредственно фен гр. Н. оплатил покупку.

Однако на следующий день при использовании фена женой гр. Н. в нем произошло короткое замыкание, которое привело к незначительному имущественному повреждению и причинению легкого вреда ее здоровья. Одновременно с этим никаких проблем с эксплуатацией приобретенного пылесоса не возникло.

Дайте совет супругам. Кто будет нести ответственность за причиненный вред? Могут ли быть заявлены требования о замене фена, устранении недостатка и пр.?

Тема 2. Право потребителей на информацию и просвещение

Тесты по теме. Выбрать единственный верный вариант ответа.

1. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав:

- а) всегда освобождаются от уплаты государственной пошлины;
- б) освобождаются от уплаты государственной пошлины, только если являются ветеранами;
- в) уплачивают государственную пошлину, сниженную на 30 %.

2. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны заменить такой товар:

- а) всегда в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) всегда в семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем;
- в) в семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

3. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен:

- а) на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении;
- б) на любой товар по усмотрению продавца;
- в) только на товар, который был в употреблении.

4. Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцам (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течение:

- а) десяти дней со дня предъявления соответствующего требования;
- б) двадцати дней со дня предъявления соответствующего требования;
- в) одного месяца со дня предъявления соответствующего требования.

5. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

- а) только в части не покрытой неустойкой;
- б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;
- в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

6. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств:

- а) если он докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;
- б) если потребитель докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;
- в) если прокурор докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

7. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» суд:

- а) взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя;

б) взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере семидесяти пяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя;

в) взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

8. Иски в суды о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей) на основании договоров с ними, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий вправе предъявлять:

а) уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы);

б) потребители, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы);

в) потребители, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные заинтересованные лица.

9. При удовлетворении иска в защиту неопределенного круга потребителей суд обязывает правонарушителя:

а) лично довести до каждого потребителя в устной форме решение суда;

б) довести письменно до каждого потребителя решение суда;

в) довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

10. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

а) обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов только неопределенного круга потребителей;

б) обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

в) обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов только отдельных потребителей.

11. Изготовитель (исполнитель, продавец) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов):

а) не вправе предоставлять в установленный срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, предусмотренных Законом РФ “О защите прав потребителей”;

б) вправе предоставлять в установленный срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их

должностными лицами полномочий, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей»;

в) обязан предоставлять в установленный срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей».

12. В соответствии с Законом РФ “О защите прав потребителей” разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, дает:

- а) федеральный антимонопольный орган;
- б) федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора;
- в) федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей.

13. Органы местного самоуправления:

- а) не вправе рассматривать жалобы потребителей;
- б) вправе только консультировать по вопросам защиты прав потребителей;
- в) вправе рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей, обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

14. В соответствии с Законом РФ “О защите прав потребителей” уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы) вправе:

- а) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера)) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;
- б) обращаться в суд только с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;
- в) обращаться в суд только с заявлениями в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей.

15. В соответствии с Законом РФ “О защите прав потребителей” потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу):

- а) после ее принятия потребителем, однако с согласия потребителя работа (услуга) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса;
- б) в любом случае только после ее принятия потребителем;
- в) только при заключении договора.

16. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель в соответствии с Законом РФ “О защите прав потребителей”:

- а) обязан расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков;
- б) вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков;
- в) обязан исполнить договор, но за двойную цену.

17. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если:

- а) потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо

если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи);

б) потребитель не предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи);

в) только в случае, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

18. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы:

а) из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором;

б) всегда из своего материала и своими средствами;

в) всегда из материала потребителя.

19. Материал исполнителя оплачивается потребителем:

а) всегда при получении потребителем выполненной исполнителем работы;

б) всегда при заключении договора полностью;

в) при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы, с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

20. Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы:

а) вправе исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы;

б) обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы;

в) обязан приостановить исполнение договора.

21. Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги):

а) в любое время без каких-либо выплат исполнителю;

б) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору;

в) не позднее, чем за месяц до окончания срока договора без каких-либо выплат исполнителю.

22. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем:

а) в течение десяти дней с момента предъявления потребителем соответствующего требования;

б) в течение месяца с момента предъявления потребителем соответствующего требования;

в) в разумный срок, назначенный потребителем.

23. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок:

а) в любом случае, независимо от каких-либо условий;

б) если потребитель не докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента

в) если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

24. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) за нарушение сроков начала или окончания выполнения работы (оказания услуги):

а) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги);

б) может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги);

в) не более чем на 10% может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

25. Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли-продажи:

а) ничего не возвращается;

б) полностью возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также, возмещается плата за предоставление кредита;

в) возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере 20 % погашенного ко дню возврата товара кредита, а также, возмещается плата за предоставление кредита, но не более, чем 30 %.

Задача 1. Гр. К. в январе 2009г. приобрел у официального дилера компании Nissan автомобиль марки Nissan Micra.

В марте 2006г. компания Nissan начала на территории РФ акцию «Подменный автомобиль», согласно условиям которой, лицам – обладателям автомобилей Nissan Micra на время гарантийного ремонта будет предоставлен «подменный автомобиль», хотя такой обязанности в отношении автомобилей действующее законодательство не предусматривает.

В июне 2009г. гр. А. обратился за проведением гарантийного ремонта и потребовал предоставления «подменного автомобиля». Однако получил отказ, мотивированный отсутствием свободного «подменного автомобиля». В результате гр. А. был вынужден ввиду отказа в предоставлении «подменного автомобиля» арендовать транспортное средство на время ремонта, в связи с чем, понес расходы.

Гр. К. обратился в суд с требованиями о возмещении убытков, понесенных неправомерным отказом в предоставлении на период гарантийного ремонта «подменного автомобиля», взыскании неустойки в соответствии с положениями ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 15 % и компенсации морального вреда.

Разрешите спор.

Задача 2. Гр. В. купил кожаную куртку, с которой через неделю частично облезла краска. Он хотел ее вернуть, но потерял кассовый и товарный чек. Продавец, не оспаривая того обстоятельства, что куртка действительно ненадлежащего качества, возвращать деньги без чеков отказался.

Правомерны ли действия продавца? Что было бы необходимо предпринять продавцу в случае непризнания факта ненадлежащего качества товара в добровольном порядке? Какие действия должен предпринять в такой ситуации гр. В?

Задача 3. Покупательница приобрела холодильник, который сломался на 10 месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где из-за отсутствия запчастей холодильник ремонтировали 6 месяцев. По окончании ремонта от покупательницы потребовали оплаты ремонта под предлогом того, во время осуществления ремонта истек гарантийный срок, а также потребовали возмещения транспортных расходов по доставке холодильника до гарантийной мастерской и обратно.

Правомерны ли требования работником гарантийной мастерской?

Задача № 4.

В одну Казанскую организацию, осуществляющую продажу бытовой техники населению, обратился потребитель Хамидуллин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денег. Товар был, по мнению потребителя, неисправен, т.е. ненадлежащего качества. Потребителем была приобретена автомагнитола зарубежного производства - фирмы «SONY», которая после установки в автомобиль Хамидуллина не работала. Указанный недостаток был выявлен потребителем в пределах гарантийного срока. Организация-продавец провела проверку качества автомагнитолы. Проверкой было установлено, что потребителю был продан совершенно исправный товар, а не работал он потому, что потребитель при установке автомагнитолы не выполнил требования инструкции. Надлежащее качество товара подтвердила и независимая экспертиза. Вместе с тем, было установлено, что инструкция, предоставленная потребителю, была выполнена только на английском языке. *Какое право потребителя*

*нарушено в данном случае? Кто должен оплатить расходы по проведенной экспертизе?
Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?
Что должен сделать продавец, получивший подобную претензию?*

Тема 3. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).

Тесты по теме. Выбрать единственный верный вариант ответа.

1. Гарантийный срок:

- А) срок службы прибора;
- Б) обязательства изготовителя бесплатно устранить недостатки товара, выявленные за это время;
- В) срок, в течение которого не меняется химический состав продукта.

2. Если вы покупаете сложную бытовую технику, то продавец обязан вам предоставить правила её эксплуатации:

- А) на языке страны производителя;
- Б) на английском языке;
- В) на русском языке.

3. Изготовитель лекарств не обязан указывать на упаковке своего товара:

- А) дату изготовления;
- Б) срок годности;
- В) среди перечисленных верных ответов нет.

4. Покупая товар у частного предпринимателя, потребитель должен получить следующие сведения:

- А) информация о государственной регистрации предпринимателя и зарегистрировавшем его органе;
- Б) информация о домашнем адресе предпринимателя;
- В) информация о доходах предпринимателя.

5. Надлежащим образом оформленный ценник должен сообщать потребителю следующие сведения:

- А) наименование товара;
- Б) печать, подпись материально ответственного лица и дата оформления ценника;
- В) верно всё перечисленное.

6. Правила продажи продуктов питания подробно описаны в документе, который называется:

- А) Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- Б) Закон Российской Федерации «О рекламе»;
- В) «Правила продажи отдельных видов товаров».

7. В соответствии с Законом Российской Федерации «О рекламе» нельзя прерывать рекламой:

- А) информационные передачи;
- Б) детские передачи;
- В) спортивные передачи.

8. Индексом «Е» на продуктах питания обозначаются:

- А) витамины;
- Б) пищевые добавки;
- В) страна – изготовитель данного товара.

9. Потребитель может получить информацию о заинтересовавшем его товаре:

- А) непосредственно у продавца;
- Б) из рекламы, газет, журналов
- В) верно всё перечисленное.

10. Срок годности – это:

- А) период времени, в течение которого товар может использоваться по назначению без вреда для здоровья, жизни потребителя, а также для окружающей среды;
- Б) период времени, в течение которого товар может продаваться с большей прибылью;
- В) период времени, в течение которого товар можно хранить в холодильнике.

11. Вы приобрели новый костюм, но придя домой обнаружили в нем недостаток. Ваши действия: а. вернетесь в магазин и устроите скандал б. напишите и вручите сотруднику магазина претензию с. напишите заявление в милицию d. напишите письмо в антимонопольный комитет.

12. Директор магазина отказался принять у вас претензию, Вы: а. попытаете вручить ее силой б. придете с милиционером с. отправите письмом по почте с описью вложения и уведомлением о вручении d. нет верного ответа.

13. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, или комплектации:

а. в течение 3 дней, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские

свойства, пломбы, фабричные ярлыки и чек. б. в течение 10 дней, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские

свойства, пломбы, фабричные ярлыки и чек. с. в течение 14 дней, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские

свойства, пломбы, фабричные ярлыки d. в течение 21 дня, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки и чек

14. Заключение независимой экспертизы: а. является окончательным и не подлежит обжалованию; б. может быть обжаловано в судебном порядке; с. может быть отменено вышестоящей организацией; d. может быть отменено решением антимонопольного комитета.

15. Вред, причиненный вследствие недостатка товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по - выбору: а. продавца или изготовителя б. только изготовителя с. только продавца d. потребителя

16. Размер компенсации морального вреда определяет:

а. суд

б. потребитель

с. продавец

d. установлен законодательством от 5 до 50 тысяч рублей.

17. С какого момента исчисляется гарантийный срок на товар, полученный при замене некачественного: а. со дня предъявления претензии о замене; б. со дня удовлетворения требования потребителя; с. со дня передачи товара потребителю; d. любое из перечисленного выше, по желанию потребителя.

18. При отсутствии гарантийного срока на выполнение работы в строении, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками, если они обнаружены в пределах:

а. шести месяцев со дня принятия выполненной работы; б. года со дня принятия выполненной работы; с. двух лет со дня принятия выполненной работы; d. пяти лет со дня принятия выполненной работы.

19. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

а) только в части не покрытой неустойкой;

б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;

в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

20. В соответствии с Законом РФ “О защите прав потребителей” продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств:

а) если он докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

б) если потребитель докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

в) если прокурор докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

21. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных Законом РФ “О защите прав потребителей” суд:

а) взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя;

б) взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере семидесяти пяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя;

в) взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

22. Риск случайной гибели или повреждения предмета договора купли-продажи переходит на покупателя с момента:

а) исполнения покупателем обязанности по оплате товара;

б) перехода к покупателю права собственности на товар;

в) исполнения продавцом обязанности по передаче товара покупателю;

г) заключения договора купли-продажи;

д) использования товара покупателем.

23. В случае продажи товара ненадлежащего качества покупатель вправе требовать от продавца:

а) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;

г) замены товара ненадлежащего качества на товар, соответствующий договору;

д) совершения одного из перечисленных действий по выбору покупателя.

24. По договору розничной купли-продажи товар передается покупателю для:

а) государственных нужд;

б) использования в предпринимательской деятельности;

в) последующей продажи;

г) личного, домашнего, семейного или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;

д) использования в иных целях, не связанных с личным, домашним, семейным и иным подобным использованием.

25. Потребитель может получить информацию о заинтересовавшем его товаре:

А) непосредственно у продавца;

Б) из рекламы, газет, журналов

В) верно всё перечисленное.

Задача 1. Гр. Н. заключил договор купли-продажи климат. оборудования по образцу с условием частичной предоплаты в размере 10 % от стоимости автомобиля. В назначенный в договоре срок климат. оборудование было представлено покупателю, но не было им принято, так как не соответствовало описанию по комплектности. Также отказался передавать товар и продавец, считавший, что договор купли-продажи содержит условие о 100% предоплате товара. В ответ на заявление потребителя об отказе от заключенного договора представитель продавца указал на содержание заключенного договора. Согласно договора потребитель в случае необоснованного отказа от его исполнения выплачивает штраф в размере 30% от стоимости автомобиля.

Разрешите спор.

Задача 2. Гр. Л. обратился в ГУП МО БТИ г. Луховицы за изготовлением технического паспорта жилого помещения, принадлежащего ему на праве собственности. При

заключении договора ему было разъяснено о необходимости учета в в ГУП МО БТИ г. Луховицы свидетельства о праве собственности, выданное ФРС по МО, так как иначе технический паспорт по его заявлению изготовлен не будет, так как информации о нем, как о собственнике, в учреждении не имеется.

Правомерно ли осуществление вышеуказанного учета?

Задача 3. Проанализируйте, допустимо ли соглашением сторон установить, что за просрочку выполнения работы, просрочку удовлетворения требований потребителя изготовитель выплачивает неустойку в размере 0,5% от стоимости выполняемой работы за каждый день просрочки.

Задача 4. Фикцией или презумпцией является предположение об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги) из которого необходимо исходить при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной, неполной информацией.

Задача 5. Вправе ли коммерческая организация обратиться в суд к потребителю с требованием о понуждении заключить публичный договор, если потребитель, выразивший свое намерение на его заключение, уклоняется от его заключения? Изменится ли ситуация, если потребитель уже использует услугу?

Задача № 6.

Гражданка Петрова в июне приобрела в магазине микроволновую печь. Через неделю печь была подарена Петровой своему совершеннолетнему сыну Петрову на день рождения. После нескольких дней эксплуатации микроволновой печи - 14 июня - в квартире Петрова произошел пожар. Причиной пожара, как было затем установлено, явилось нарушение правил пользования микроволновой печью. 20 июня продавцу (магазину, ООО) была заявлена претензия о возмещении причиненного ущерба. В претензии продавцу было указано, в частности, и на отсутствие у потребителя инструкции на русском языке. 24 июня между магазином и потребителем, учитывая длительные дружеские отношения руководства магазина и потребителя, было заключено письменное соглашение об уменьшении размера ответственности продавца перед потребителем с 13 000 до 6 500 рублей. Однако и сумма 6 500 рублей не была выплачена потребителю в оговоренный в заключенном соглашении срок, в связи с чем последовало обращение в суд с иском. *Кто является потребителем в данном случае? Какое право потребителя нарушено? Будет ли принято судом во внимание заключенное соглашение? Как решит дело суд? Обоснуйте свой ответ.*

Тема 4. Право потребителя на надлежащее качество. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества

Тесты по теме. Выбрать единственный верный вариант ответа.

1. Непродовольственный товар надлежащего качества в месте его покупки покупатель вправе обменять с момента передачи ему товара в течение:

- а) четырнадцати дней;
- б) тридцати дней;
- в) шести месяцев;
- г) одного года;
- д) ни один из перечисленных вариантов.

2. Укажите неподовольственные товары надлежащего качества, не подлежащие обмену:

- а) посуда;
- б) чулочно-носочные изделия;
- в) косметика;
- г) перчаточко-рукавичные изделия;
- д) все указанные варианты.

3. Договор купли-продажи недвижимости считается заключенным с момента:

- а) подписания договора сторонами;
- б) передачи покупателю имущества, предусмотренного договором;

- в) оплаты стоимости передаваемого имущества;
- г) нотариального удостоверения договора;
- д) государственной регистрации перехода права собственности.

4. Товары, на которые не установлены гарантийные сроки, в случае обнаружения в них недостатков могут быть возвращены покупателем продавцу в течение:

- а) 7 дней;
- б) 10 дней;
- в) 14 дней, не считая дня покупки;
- г) 14 дней, считая день покупки;
- д) 30 дней.

5. Потребитель - это:

- а) исключительно гражданин;
- б) гражданин, иностранный гражданин (подданный), а также лицо без гражданства;
- в) гражданин, в том числе осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, намеревающийся или приобретающий, заказывающий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд.

6. Изготовитель - это:

- а) организация исключительно коммерческой организационно-правовой формы;
- б) организация исключительно некоммерческой организационно-правовой формы;
- в) организация любой организационно-правовой формы;
- г) такого понятия в законе не имеется.

7. С достижением какого возраста в соответствии с действующим законодательством лицо может признаваться потребителем?

- а) с момента достижения 6-ти летнего возраста;
- б) с момента достижения 14-ти летнего возраста;
- в) с момента достижения 16-ти летнего возраста;
- г) с момента достижения совершеннолетия;
- д) с момента рождения.

8. С какого момента в соответствии с действующим законодательством лицо признается потребителем?

- а) с момента заключения договора;
- б) с момента заключения договора в надлежащей форме;
- в) непосредственно перед входом в магазин с намерением заключить договор;
- г) с момента завладения товаром, результатом работы.

9. Акты федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контрольно-надзорные функции за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей:

- а) носят нормативно-правовой характер;
- б) не носят нормативно-правовой характер;
- в) могут быть как нормативными, так и ненормативными;
- г) являются нормативными по вопросам прямо указанным в Законе РФ О защите прав потребителей».

10. Режим работы продавца (исполнителя), не являющегося государственной, муниципальной организацией:

- а) в любом случае устанавливается федеральным органом исполнительной власти;
- б) подлежит согласованию в органах местного самоуправления;
- в) устанавливается самостоятельно и при необходимости подлежит ежедневной корректировке;
- г) устанавливается самостоятельно, и после доведения до сведения потребителей является обязательным для исполнения.

11. Какие из перечисленных недостатков не относятся к понятию «существенный недостаток»?

- а) недостаток выявляется неоднократно, проявляется вновь после его устранения;
- б) неустранимый недостаток;
- в) утрата товарного вида;

г) недостаток, который нельзя устранить без несоразмерных денежных и временных затрат;

д) все указанные недостатки являются существенными.

12. В течение какого времени производитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (работы), предназначенного для длительного использования, если им не установлен срок службы?

а) в разумный срок, но в пределах двух лет;

б) в течение 5 лет;

в) в течение 10 лет;

г) если срок службы не установлен - товар запрещен к продаже;

д) если срок службы не установлен – производитель (исполнитель) не отвечает за безопасность.

13. Как перераспределяется бремя доказывания по истечению гарантийного срока, но в пределах двух лет:

а) каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается, как на основание своих требований и возражений;

б) контрагент доказывает, что недостатки возникли после передачи товара потребителю и по его вине;

в) потребитель доказывает, что недостатки возникли по причинам, имевшим место быть до передачи ему товара;

г) порядок перераспределения бремени доказывания может быть определен лишь в каждом конкретном случае, в зависимости от различных обстоятельств.

14. Вред жизни, здоровью и имуществу потребителя подлежит возмещению, если причинен в течение:

а) срока годности;

б) действия дополнительной гарантии;

в) срока службы;

г) гарантийного срока.

15. Какое соотношение убытков и неустойки предусматривается Законом РФ «О защите прав потребителей»?

а) зачетная неустойка;

б) альтернативная неустойка;

в) штрафная неустойка;

г) исключительная.

16. В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, при удовлетворении судом заявленных исковых требований, суд:

а) взыскивает с контрагента штраф в размере 50% от цены иска;

б) вправе взыскать с контрагента штраф в размере 50% от цены иска;

в) взыскивает с контрагента штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя;

г) вправе взыскать с контрагента штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя;

д) 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя взыскивается только в пользу общественной организации, обратившейся в защиту прав потребителя.

17. Односторонний отказ потребителя от исполнения договора имеет своим последствием:

а) прекращение обязательства на будущее;

б) односторонний возврат полученного по сделке в пользу потребителя;

в) возврат сторон в первоначальное положение;

г) возможность предъявления требований из неосновательного обогащения;

18. Уплата неустойки и возмещение убытков:

а) освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре;

б) не освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре;

в) освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре, если иное не предусмотрено договором;

г) не освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре, если иное не предусмотрено договором.

19. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению:

- а) продавцом и изготовителем солидарно;
- б) продавцом и субсидиарно изготовителем;
- в) продавцом или изготовителем по выбору потерпевшего;
- г) исключительно изготовителем.

20. Перечни каких товаров устанавливаются Правительством РФ?

- а) непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар;
- б) технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков;
- в) дорогостоящих товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков;
- г) товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.
- д) товаров длительного пользования, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению.

21. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных продажей товара ненадлежащего качества, подлежат удовлетворению:

- а) в течение 3 дней;
- б) в течение 5 дней;
- в) в течение 7 дней;
- г) в течение 10 дней;
- д) в течение 10 рабочих дней.

22. Отсутствие кассового или товарного чека:

- а) лишает возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения сделки и ее условий;
- б) указывает на то, что договор не заключен;
- в) не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя;
- г) не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, но требования могут быть заявлены лишь производителю.

23. В случае, если произведена замена товара ненадлежащего качества, гарантийный срок:

- а) продолжает свое течение с момента первоначальной покупки;
- б) продлевается на время осуществления замены;
- в) исчисляется заново;
- г) сокращается вдвое и исчисляется заново.

24. Вправе ли потребитель отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционно?

- а) да, по общему правилу в течение 7 дней;
- б) нет, только в случае приобретения товара ненадлежащего качества;
- в) да, если такое право предусмотрено соглашением с контрагентом;
- г) нет, если товар включен в соответствующий перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, утвержденный Правительством РФ.

25. Укажите непродовольственные товары надлежащего качества, не подлежащие обмену:

- а) посуда;
- б) чулочно-носочные изделия;

- в) косметика;
- г) перчаточно-рукавичные изделия;
- д) все указанные варианты.

Задача 1. Покупательница 10 июня купила демисезонную обувь за 3000руб., а 20 сентября пришла для обмена покупки, мотивируя свои требования тем, что они не подходят по цвету к осеннему пальто.

После отказа продавца обменять купленные сапоги покупательница заявила о своем намерении расторгнуть договор купли-продажи, в чем ей также было отказано.

Дайте оценку действиям и требованиям потребителя. Правомерно ли продавцом отказано в удовлетворении требований потребителя?

Задача 2. Потребитель приобрел фотоаппарат, гарантийный срок на который был установлен в 2 года.

Находясь в командировке в г. Анапе он обнаружил, что купленный фотоаппарат вышел из строя. В связи с этим потребитель обратился в гарантийную мастерскую для гарантийного ремонта, до истечения установленного гарантийного срока оставался 1 месяц. Однако в связи с тем, что в мастерской не имелось необходимых запчастей, потребителю было отказано в ремонте, о чем была выдана соответствующая справка.

По возвращению домой потребитель предъявил претензии продавцу о расторжении договора купли-продажи. В удовлетворении претензий покупателю было отказано со ссылкой на то обстоятельство, что он обратился с требованиями по истечению установленного гарантийного срока.

Правомерно ли отказано продавцом в удовлетворении требований потребителя?

Задача 3. Какие действия должны быть предприняты потребителем перед осуществлением своими силами доставки крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг. для ремонта, уценки, замены?

Задача 4. В какой момент считается заключенным договор розничной купли-продажи. Такой договор является реальным или консенсуальным?

Задача 6.

Гр. М. приобрел дорогостоящий телевизор. В течение гарантийного срока в нем был обнаружен недостаток, который был устранен.

Однако после истечения гарантийного срока ранее устраненный недостаток проявился вновь.

Дайте совет в письменной форме потребителю по защите его нарушенного права.

Задача 7.

Попова купила на рынке у индивидуального предпринимателя нарядное платье и показала его подруге. Последняя сообщила ей, что в соседнем магазине такое же платье стоит значительно дешевле. Попова отправилась на рынок, нашла предпринимателя и потребовала вернуть ей часть покупной цены или взять платье обратно, а ей вернуть деньги. Предприниматель отказался, и Попова обратилась с жалобой в юридический отдел администрации рынка.

Какие разъяснения она должна получить? Каким будет разъяснение, если Попова, придя домой, обнаружила плохо обработанные швы, а продавец отказался принять платье обратно, сославшись на то, что качество обработки швов является обычным для подобных вещей турецкого производства?

Задача 8.

Спортивная школа заключила договор с заводом-изготовителем о покупке санитарно-технического оборудования с обязательством доставки и предварительной оплатой в размере 50% стоимости товара. Срок исполнения определен в один месяц.

В договоре не было указано, является ли он договором поставки или купли-продажи.

Через неделю после заключения договора директор спортивной школы, придя утром на работу, обнаружил, что во дворе школы выгружены душевые кабины, причем в количестве, превышающем установленное договором. Предусмотренный договором срок доставки наступал только через три недели, а ремонт здания школы находился в такой стадии, что установка кабин была невозможна. Руководитель строительной организации, производившей ремонт школы, предложил директору школы продать ему все завезенные

душевые кабины. Директор решил обсудить с юристом вопрос о том, сможет ли он в данном случае потребовать от завода-изготовителя доставки всего предусмотренного договором оборудования в установленный договором срок.

Какие разъяснения ему следует дать? Какие нарушения своих обязанностей по договору допустил продавец, и какие действия мог и должен был предпринять покупатель? Может ли спортивная школа потребовать от продавца возмещения расходов на охрану завезенных досрочно душевых кабин во дворе школы?

Задача 9.

16 ноября Крылов купил в универмаге костюм и ботинки, предварительно их, примерив и внимательно осмотрев. Придя домой, Крылов снова стал примерять костюм, но фасон и расцветка костюма ему не понравились. Посоветовавшись с отцом, Крылов решил обменять костюм в ближайшее воскресенье, 21 ноября. Костюм Крылов больше не надевал. 20 ноября, возвращаясь с работы, Крылов споткнулся на лестнице, а потом обнаружил, что у одного из новых ботинок с носка отрывается подошва. 21 ноября Крылов пришел в универмаг и потребовал обменять костюм, а за ботинки возратить деньги. Администрация универмага обменять костюм отказалась, ссылаясь на то, что костюм вполне доброкачественный, соответствующего размера и никаких серьезных причин для обмена нет. Что же касается ботинок, то администрация согласилась принять их обратно, но лишь в обмен на другую пару.

Вправе ли Крылов обменять доброкачественный костюм, фасон и расцветка которого ему не понравились? Какие права имеет покупатель в случае выявления в купленной обуви дефектов производственного характера? Вправе ли Крылов в изложенной ситуации потребовать обмена ботинок на ботинки другой более качественной и дорогой модели? Изменится ли ответ на поставленные вопросы, если Крылов с подобными требованиями обратится через шесть месяцев после покупки костюма и ботинок?

Задача 10. Ларионов и Вершинин приобрели в магазине по электрообогревателю отечественного производства одной и той же модели. Через шесть месяцев в квартире Ларионова произошел пожар, выгорел пол в одной из комнат, была испорчена мебель и домашние вещи. Причиной пожара оказалась неисправность обогревателя, имеющего производственный дефект в виде плохой изоляции нагревательных элементов. Ларионов решил обратиться с иском о возмещении причиненного вреда к магазину, но оказалось, что магазин, где был куплен обогреватель, ликвидирован.

Имеет ли право Ларионов обратиться с иском о возмещении причиненного вреда к предприятию-изготовителю, и если имеет, то в течение какого срока?

Узнав о случившемся с Ларионовым, Вершинин решил вернуть свой обогреватель предприятию-изготовителю.

Вправе ли он сделать это, если и у его обогревателя обнаружится производственный дефект? На какую денежную сумму вправе рассчитывать Вершинин с учетом того, что за этот период обогреватели подорожали на 20%, а своим обогревателем Вершинин пользовался в течение трех месяцев? Изменится ли решение, если будет установлено, что предприятие-изготовитель установило для электрообогревателей гарантийный срок в три месяца?

Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Тесты по теме. Выбрать единственный верный вариант ответа.

1. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются:

- а) в односторонней претензии потребителя;
- б) в договоре о выполнении работы (оказания услуги);
- в) потребителем устно;
- г) не указываются, так как предполагаются разумными.

2. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков:

- а) не освобождает от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков;

- б) освобождает от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков;
- в) не освобождает от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков, но является основанием для снижения размера ответственности;
- г) освобождает от ответственности в форме неустойки, но потребитель вправе требовать возмещения убытков.

3. При отсутствии гарантийного срока на выполненную работу (оказанную услугу) требования в отношении недостатков в строении (недвижимом имуществе) могут быть заявлены?

- а) в разумный срок;
- б) в разумный срок в пределах 2 лет;
- в) в разумный срок в пределах 5 лет;
- г) в разумный срок в пределах 7 лет;
- д) в пределах 7 лет.

4. Вправе ли потребитель в любое время отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?

- а) нет;
- б) да;
- в) да, при оплате фактически понесенных исполнителем расходов;
- г) потребитель может только расторгнуть договор в судебном порядке.

5. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав:

- а) оплачивают государственную пошлину в полном объеме;
- б) освобождаются от уплаты государственной пошлины;
- в) уплачивают 50% пошлины с учетом цены иска;
- г) уплачивают 50% государственной пошлины подлежащей уплате при заявлении требования имущественного характера, неподлежащего оценке.

6. Иск потребителя к организации может быть предъявлен по месту нахождения ее филиала:

- а) в любом случае;
- б) если это предусмотрено условиями соглашения между организацией и потребителем;
- в) если иск вытекает из деятельности филиала;
- г) в исключительных случаях, прямо предусмотренных законом;
- д) не может быть предъявлен, так как филиал не обладает процессуальной правоспособностью.

7. Вправе ли общественные объединения потребителей обращаться в защиту интересов отдельных потребителей:

- а) да;
- б) нет;
- в) исключительно в случае, когда потребитель находится в беспомощном состоянии и не имеет возможности обратиться в защиту своих прав самостоятельно;
- г) нет, общественное объединение может быть лишь привлечено к участию в деле для дачи заключения;

8. Вправе ли органы местного самоуправления обращаться в защиту интересов отдельных потребителей:

- а) да;
- б) нет;
- в) да, исключительно на основании обращения потребителя;
- г) да, если спор отнесен к подсудности мирового судьи.

9. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, осуществляющая контрольно-надзорные функции за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, издает акты, которые:

- а) носят нормативно-правовой характер;
- б) не носят нормативно-правовой характер;
- в) могут быть как нормативными, так и ненормативными;
- г) являются нормативными по вопросам прямо указанным в Законе РФ О защите прав

потребителей».

10. Вправе ли предприятие, осуществляющее бесплатное справочное телефонное обслуживание населения, разместить рекламу при оказании данных услуг?

- а) нет;
- б) да;
- в) только после сообщения запрашиваемой справки.

11. Продавец обязан обеспечить наличие ценников с указанием

- а) наименования товара, цены за вес или единицу товара, даты оформления ценника, подписи материально ответственного лица, печати организации;
- б) наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника;
- в) наименования товара, его изготовителя (импортера), сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

12. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом)

- а) в течение двадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара;
- б) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме;
- в) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон.

13. В перечень товаров, подлежащих обмену в случае обнаружения в них существенных недостатков, из указанных товаров включен

- а) тостер;
- б) телефон;
- в) холодильник.

3 Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации (см. показатели оценивания компетенции, таблица 2)

Перечень теоретических вопросов по уровням и по результату освоения дисциплины

1. Применение законодательства о защите прав потребителей
2. Основные понятия и термины, используемые в Законе РФ «О защите прав потребителей»
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002г. № 184 ФЗ.
4. Какие правовые акты РФ применяются к отношениям по защите прав потребителей
5. Гражданско-правовые договоры, из которых могут возникать отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей
6. В чем различие понятий: недостаток и существенный недостаток
7. Понятия: срок службы; срок годности; гарантийный срок; дополнительное обязательство
8. Обязательная информация о товарах (работах, услугах) об изготовителе, исполнителе, продавце
9. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге); об изготовителе, исполнителе, продавце
10. Понятие необходимой и достоверной информации и способы ее доведения до потребителя
11. Возмещения вреда в случае его причинения жизни, здоровью и имуществу потребителя
12. Сроки, в течение которых вред подлежит возмещению

13. Качества товара как основное условие договора. Требования, предъявляемые к качеству товара
14. Права потребителя при продаже товара ненадлежащего качества;
15. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара
16. Сроки удовлетворения требований потребителя в отношении недостатков товара;
17. Основания предоставления и отказа в предоставлении аналогичного товара в безвозмездное временное пользование;
18. Основание и размер ответственности за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в отношении недостатков товара;
19. Порядок расчетов с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества;
20. Срок, основания и порядок предъявления требования потребителя об обмене товара надлежащего качества. Ограничение данного права.
21. Дистанционный способ продаж.
22. Особенности продажи отдельных видов товаров
23. В чем отличие: «замена товара» и «обмен товара»;
24. Право потребителя на предоставление аналогичного товара в безвозмездное временное пользование;
25. Права потребителя при продаже товара надлежащего качества;
26. Содержание и продолжительность гарантийного срока;
27. Отличие гарантийного срока от срока действия дополнительного обязательства.
28. Проведения экспертизы для определения качества товара
29. Требования, предъявляемые к качеству работ (услуг)
30. Смета на выполнение работы и ее значение
31. Права потребителей при обнаружении недостатков и существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
32. Сроки предъявления и удовлетворения требований потребителя в отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
33. Ответственность за нарушение сроков
34. Порядок выполнения работы из материала исполнителя; из материала (с вещью потребителя). Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок
35. Неустойка, как форма ответственности исполнителя
36. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг);
37. Последствия обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
38. Последовательность требований потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы;
39. Права потребителя при обнаружении существенных недостатков.
40. Подсудность дел, связанных с защитой прав потребителей, уплата государственной пошлины;
41. Лица, имеющие право предъявлять иски в защиту прав потребителя и участвовать в деле. Иски в интересах неопределенного круга лиц.
42. Соотношение судебного и досудебного порядка урегулирования споров. Формирование доказательной базы – досудебный порядок рассмотрения требований потребителя.
43. Порядок подачи искового заявления. Исковая давность. Сроки рассмотрения дела в суде.
44. Процессуальные права обязанности лиц, участвующих в деле.
44. Практика рассмотрения судами дел о защите прав потребителей. Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда.
45. Особенность исков, предъявляемых потребителями;
46. Каковы сроки рассмотрения дела в суде о нарушении права потребителя;

47. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

48. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей.

49. Ответственность за нарушение прав потребителей установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ.

50. Права общественных объединений потребителей. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания

Критерии оценки доклада

| Критерий | Описание | Шкала оценивания |
|---|--|---|
| Новизна и актуальность информации в докладе | Доклад обобщает значимую проблему, актуальную для определенной правовой сферы, либо для сферы государственного управления. Обоснование подтверждается статистикой, ссылками на литературу или нормативные акты | 2 – имеет теоретическую новизну и практическую значимость, 1 – имеет узкую практическую значимость 0 – новизна и актуальность отсутствуют |
| Методы и содержание доклада | Методы отвечают цели и задачам доклада, достаточны для решения правовой проблемы, отражают весь спектр мнений специалистов в данной области | 2 – полностью отвечают цели доклада; 1 – в основном отвечают цели доклада, но недостаточны для полного ее достижения; 0 – не отвечают целям доклада |
| Оформление доклада | Соответствует требованиям локальных актов Института, текст написан и изложен публично грамотным языком | 1 – полностью соответствует; 0,5 – имеются недочеты в оформлении и в выступлении; 0 – не соответствует |

Критерии оценки устного опроса

| Критерий | Шкала оценивания |
|--|---|
| Соответствует содержанию лекции или учебника, или учебного пособия | Присутствует соответствие – 2 б., соответствие по содержанию отсутствует – 0 б. |
| Грамотность лексики при ответе | Фразы ответа сформулированы грамотно и верно – 3 б., Фразы ответа сформулированы с существенными нарушениями – 0 б. |

Критерии оценивания квалификации жизненных ситуаций в соответствии с нормами права

| Критерий | Шкала оценивания |
|--------------------------------|------------------------------|
| Использование при квалификации | При квалификации использован |

| | |
|---|---|
| необходимого и оптимального объема НПА | необходимый и оптимальный объем НПА – 2 б., при квалификации не использованы необходимые НПА – 0 б. |
| Обнаружение правоприменительных проблем с использованием судебных актов | Вывод по анализу практической ситуации содержит описание судебных актов – 3 б., Вывод по анализу практической ситуации не содержит ссылки на судебные акты – 0 б. |

Критерии оценивания анализа норм права

| Критерий | Шкала оценивания |
|---|---|
| Анализ норм права выполнен в полном соответствии с требованиями | В анализе грамотно описаны позиции автора – 2 б., в анализе отсутствует описание позиций автора – 0 б. |
| Обнаружение правовых коллизий | Анализ вскрывает правовые коллизии – 1 б. Анализ не вскрывает правовые коллизии – 0 б. |
| Критический подход и предложения | Автор критически анализирует нормы права, выдвигает свои предложения по итогам анализа – 2 б., аналитический обзор имеет описательный характер – 0 б. |