

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Ирина Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:21

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий  
**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** Б1.В.03.02 Организация защиты прав потребителей

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Методический отдел УМУ  
« 14 » 04 20 20 г.

*Ирина Игоревна Ашмарина* / *Камалева* /

Научная библиотека СГЭУ  
« » 20 г.

*Ирина Игоревна Ашмарина* / \_\_\_\_\_ /

Рассмотрено к утверждению  
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)  
Зав. кафедрой *Д.В. Ралык* / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Организация защиты прав потребителей входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в сервисе, Современные межкультурные коммуникации, Системы бронирования и резервирования, Управление отношениями с потребителями, Покупательское поведение

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Организация защиты прав потребителей в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-3 ИДК1 Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.	ПК УВ3з1: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.	ПК УВ3у1: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.	ПК УВ3в1: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.
ПК УВ-3 ИДК2 Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	ПК УВ3з2: Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	ПК УВ3у2: Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	ПК УВ3в2: Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.
ПК УВ-3 ИДК3 Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.  Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления	ПК УВ3з3: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и	ПК УВ3у3: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.  Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	ПК УВ3в3: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.

управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.		
--	---	--	--

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 1
Контактная работа, в том числе:	37.15/1.03
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	41.85/1.16
Промежуточная аттестация	29/0.81
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 1
Контактная работа, в том числе:	13.15/0.37
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	92.85/2.58
Промежуточная аттестация	2/0.06
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Организация защиты прав потребителей представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР		
			Практич. занятия	ГКР			
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	8	8			20	ПК УВЗ ИДК1 ПК УВЗ ИДК2 ПК УВЗ ИДК3

2.	Защита прав потребителей при приобретении товаров, работ, услуг	10	10			21.85	ПК УВЗ ИДК1 ПК УВЗ ИДК2 ПК УВЗ ИДК3
	Контроль	29					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>	<b>1</b>	<b>41.85</b>	

#### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	2	4			46	ПК УВЗ ИДК1 ПК УВЗ ИДК2 ПК УВЗ ИДК3	
2.	Защита прав потребителей при приобретении товаров, работ, услуг	2	4			46.85	ПК УВЗ ИДК1 ПК УВЗ ИДК2 ПК УВЗ ИДК3	
	Контроль	2						
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0.15</b>	<b>1</b>	<b>92.85</b>		

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

##### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	лекция	Федеральные законы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей.
		лекция	Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)
		лекция	Информация о товарах (услугах, работах) и изготовителях
		лекция	Ответственность участников отношений по защите прав потребителей
2.	Защита прав потребителей при продаже товаров, работ, услуг	лекция	Защита прав потребителей при продаже товаров
		лекция	Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)
		лекция	Правила продажи отдельных видов товаров, услуг
		лекция	Организация работы торгового предприятия с претензиями потребителей
		лекция	Организация защиты прав потребителей

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

##### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	практическое занятие	Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг), которые обязан обеспечить продавец (исполнитель).
		практическое занятие	Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.
		практическое занятие	Последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности.
		практическое занятие	Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
2.	Защита прав потребителей при продаже товаров, работ, услуг	практическое занятие	Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.
		практическое занятие	Понятие и виды недостатков товаров.
		практическое занятие	Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.
		практическое занятие	Право потребителя на обмен товаров надлежащего качества
		практическое занятие	Сроки выполнения работ (оказания услуг), последствия нарушения сроков.

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	- подготовка доклада - тестирование
2.	Защита прав потребителей при продаже товаров, работ, услуг	- подготовка доклада - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

Коммерческое право : учебник для академического бакалавриата / Б. И. Пугинский [и др.] ; под общей редакцией Б. И. Пугинского, В. А. Белова, Е. А. Абросимовой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 471 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03373-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432038>

Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://www.znaniium.com>]. — (Юридическая консультация). — [www.dx.doi.org/10.12737/22820](http://www.dx.doi.org/10.12737/22820). - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/1014284>

#### Дополнительная литература

Кусков, А. С. Потребительское право. Практикум : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 309 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442050>

Реброва, Н. П. Маркетинг : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Н. П. Реброва. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 277 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-03466-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433123>

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. CorelDRAWGraphics Suite X4 Education License ML (1-60)
4. Photoshop Adobe 7.0 CONC Academic Edition Licence
5. Pinnacle Systems STUDIO TE V.10 RUS Plus Русская
6. Visio Std 2007 Russian OLP NL AE
7. RStudio (AGPL v3)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4 Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели

	Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

### 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ Лабораторное оборудование
---	--

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Организация защиты прав потребителей:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-3 ИДК1 Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.	пороговый	ПК УВ3з1: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы	ПК УВ3у1: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей,	ПК УВ3в1: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и

		межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.	сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.	заинтересованными сторонами.
ПК УВ-3 ИДК2 Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	базовый	ПК УВ3з2: Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	ПК УВ3у2: Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	ПК УВ3в2: Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.
ПК УВ-3 ИДК3 Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.  Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	повышенный	ПК УВ3з3: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	ПК УВ3у3: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.  Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	ПК УВ3в3: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	ПК УВ3 ИДК1 ПК УВ3 ИДК2 ПК УВ3 ИДК3	Оценка докладов Тестирование	Зачет
2.	Защита прав потребителей при продаже товаров, работ, услуг	ПК УВ3 ИДК1 ПК УВ3 ИДК2 ПК УВ3 ИДК3	Оценка докладов Тестирование	Зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

**Примерная тематика докладов**

Раздел дисциплины	Темы
Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Связь защиты прав потребителей с другими дисциплинами (с конституционным, гражданским, информационным, финансовым правом и др.).</li> <li>2. Понятие консьюмеризма</li> <li>3. Эволюция прав потребителей</li> <li>4. Договор как основа обязательств в потребительских отношениях.</li> <li>5. Понятие качества товара</li> <li>6. Основные права потребителей на обеспечение качества товаров</li> <li>7. Характеристика показателя безопасности (на конкретном примере в соответствии с ГОСТом)</li> <li>8. Безопасность услуг</li> <li>9. Понятие «достоверная информация».</li> <li>10. Ответственность продавца за предоставление недостоверной или неполной информации о товаре и об изготовителе</li> <li>11. Требования, предъявляемые к товарному знаку</li> <li>12. Отличие товарного знака от знака соответствия</li> <li>13. Характеристика предупредительной маркировки опасных веществ и материалов.</li> <li>14. Понятие качества товара</li> <li>15. Основные права потребителей на обеспечение качества товаров</li> <li>16. Характеристика показателя безопасности (на конкретном примере в соответствии с ГОСТом)</li> <li>17. Безопасность услуг</li> <li>18. Значение установления гарантийного срока. Дополнительное обязательство изготовителя (продавца).</li> <li>19. Гарантийный срок товаров: юридические аспекты</li> <li>20. Порядок предоставления претензий</li> <li>21. Основные условия возникновения уголовной ответственности за нарушение прав потребителей.</li> <li>22. Классификация ущерба потребителей по размеру.</li> </ol>
Защита прав потребителей при продаже товаров, работ, услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Книга жалоб и предложений</li> <li>2. Основные статьи защиты прав потребителей при покупке недоброкачественного товара.</li> <li>3. Роль общественных организаций в защите прав потребителей.</li> <li>4. Права и задачи общественных организаций по защите прав потребителей.</li> <li>5. Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг исполнителем.</li> <li>6. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и права потребителя при их обнаружении.</li> <li>7. Сроки устранения недостатков в работе, услуге.</li> <li>8. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Расторжение договора.</li> <li>9. Смета на выполнение работы (оказание услуги).</li> <li>10. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу).</li> <li>11. Правила оказания услуг общественного питания.</li> <li>12. Правила предоставления коммунальных.</li> <li>13. Правила предоставления гостиничных услуг.</li> <li>14. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа. Для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте.</li> <li>15. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями</li> </ol>

**Вопросы для устного/письменного опроса**

Раздел дисциплины	Вопросы

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций**

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

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

из безвозмездных гражданско-правовых договоров  
-из договоров, связанных с приобретением товаров  
-из международных договоров

Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят

-публичный характер  
-частно-публичный характер  
-плановый характер  
-частный характер

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

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

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

-во всех случаях  
-в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара

в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы

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

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

Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания утверждаются

-постановлениями Правительства РФ  
-федеральными законами  
-контрагентами  
-международными правовыми актами

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту

-жительства истца  
-нахождения ответчика  
-причинения вреда  
-жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда

Задача суда по защите прав потребителей

-прекратить нарушение в целом  
-рассмотреть конкретный конфликт и помочь конкретному человеку  
-установить виновных лиц

На каком лице лежит обязанность по доказыванию в процессе защиты прав потребителей

-каждый участник процесса доказывает то, на что он ссылается  
-на истце, так как он заинтересован в положительном для него исходе дела

-на ответчике, так как ему необходимо опровергнуть заявление истца

Альтернативная подсудность истца не предусматривается по спорам

-вытекающим из договоров перевозки грузов

-вытекающим из нарушений прав потребителей при заключении и исполнении гражданского правового договора

-о возмещении вреда, причиненного увечьем либо иным повреждением здоровья

Под сроком службы понимается

-период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю -возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании норм действующего законодательства

-период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению

-верного варианта ответа нет

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), если не докажет, что они возникли после -принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы

в период гарантийного срока

-по истечении гарантийного срока

-верного варианта ответа нет

Гражданский кодекс РФ является нормативно-правовым актом, который

-ставит потребителя в более защищенное положение по сравнению с продавцом (производителем, исполнителем)

-ставит производителя (продавца, исполнителя) в более защищенное положение по сравнению с потребителем

-представляет потребителя и продавца (производителя, исполнителя) равными участниками экономических отношений

Какой вопрос в сфере защиты прав потребителей нуждается в более четком регулировании со стороны законодательства?

-определение порядка подачи претензии на качество товаров (работ, услуг)

-порядок определения неустойки за отказ продавца (производителя, исполнителя) удовлетворить претензию потребителя в досудебном порядке

-определение процедуры подачи потребителем иска в суд с целью защиты своих прав

-установление процедур подачи потребителем жалобы на нарушения своих прав продавцом (производителем, изготовителем) в органы Роспотребнадзора»

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

-срока службы товара

-действия дополнительной гарантии

-срока годности товара

-гарантийного срока

Качество информации определяется в Законе о защите прав потребителей определяется:

-полнотой информации

-наглядностью информации

-доступностью информации

-достоверностью, т.е. соответствием информации действительности

-все ответы верны

Имеют ли право общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг), заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них

Фирма приобретает своим сотрудникам туристические путевки, то формально покупателем услуги является юридическое лицо, взаимоотношения которого с услугодателем строятся на основе гражданского законодательства. Однако пользуются услугой сотрудники фирмы (физические лица). Будут ли в таком случае права сотрудников в процессе пользования услугами защищены законом о защите прав потребителей?

При подаче претензии продавец предложил покупателю провести экспертизу товара в собственном сервисном центре, может ли такая экспертиза признаваться как независимая?

В законе о защите прав потребителей организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи

Организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ Импортер по законодательству о защите прав потребителей — это:

В соответствии с Законом «О защите прав потребителя» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании закона новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) в срок

#### Практические задачи

Раздел дисциплины	Задачи

### 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

#### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. История развития потребительских отношений в России и за рубежом.</li> <li>2. Понятие потребительских отношений, их характеристика.</li> <li>3. Состав правовых отношений, складывающихся при реализации, охране и защите прав потребителей.</li> <li>4. Законодательство о защите прав потребителей</li> <li>5. Понятия потребителя, изготовителя, исполнителя, продавца</li> <li>6. Сфера действия закона о защите прав потребителей</li> <li>7. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.</li> <li>8. Способы определения качества товаров, работ, услуг</li> <li>9. Сертификация товаров и услуг.</li> <li>10. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг.</li> <li>11. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.</li> <li>12. Срок годности и срок службы.</li> <li>13. Виды и формы информации.</li> <li>14. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.</li> <li>15. Формы и способы доведения информации до потребителя.</li> <li>16. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавца).</li> <li>17. Сведения о товаре (работе, услуге).</li> <li>18. Последствия продажи товаров в условиях недостатка информации</li> <li>19. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.</li> <li>20. Компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей.</li> <li>21. Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред.</li> <li>22. Ответственность за непредоставление или предоставление</li> </ol>

	<p>23. ненадлежащей информации.</p> <p>24. Административная ответственность за нарушение прав потребителей</p> <p>25. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей</p> <p>26. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.</p> <p>27. Последствия продажи товара ненадлежащего качества.</p> <p>28. Моральный вред, практика расчета морального вреда</p> <p>29. Имущественный вред, убыток, расчет имущественного вреда</p> <p>30. Неустойка. Принципы расчета неустойки</p>
Защита прав потребителей при продаже товаров, работ, услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.</li> <li>2. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.</li> <li>3. Безвозмездное устранение недостатков товара изготовителем (продавцом).</li> <li>4. Замена товара ненадлежащего качества.</li> <li>5. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя</li> <li>6. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.</li> <li>7. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.</li> <li>8. Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.</li> <li>9. Расторжение договора купли-продажи</li> <li>10. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара.</li> <li>11. Дистанционный способ продажи товара.</li> <li>12. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги</li> <li>13. Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг исполнителем.</li> <li>14. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и права потребителя при их обнаружении.</li> <li>15. Смета на выполнение работы (оказание услуги).</li> <li>16. Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя.</li> <li>17. Порядок расчётов за выполненную работу (оказанную услугу).</li> <li>18. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения</li> <li>19. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров</li> <li>20. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов</li> <li>22. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней</li> <li>23. Особенности продажи оружия и патронов к нему</li> <li>24. Особенности продажи продовольственных товаров;</li> <li>25. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви.</li> <li>26. Правила оказания услуг общественного питания.</li> <li>27. Правила предоставления коммунальных услуг.</li> <li>28. Правила предоставления гостиничных услуг.</li> <li>29. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте.</li> <li>30. Организация экспертизы</li> </ol>

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК УВЗ ИДК1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне