

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

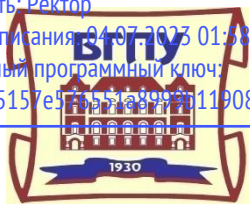
ФИО: Щекина Вера Витальевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.07.2020 01:38:28

Уникальный программный ключ:

a2232a55157e573551a8997b1190892af53989420420336ffbf573a474a57389



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования**

«Благовещенский государственный педагогический университет»

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Рабочая программа дисциплины

УТВЕРЖДАЮ

Декан

**индустриально-педагогического
факультета ФГБОУ ВО «БГПУ»**

Л.М. Калнинш

«26» июня 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

44.03.04 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ (ПО ОТРАСЛЯМ)

Профиль

ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Принята на заседании кафедры

Экономики, управления и технологии

(протокол № 10 от «15» июня 2020 г.)

Благовещенск 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
5. ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	9
6. ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА.....	13
7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	23
8. ОСОБЕННОСТИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	23
9. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ.....	23
10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА	24
11. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ	24

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Цель дисциплины: является формирование у студентов понимания закона «О защите прав потребителей». формирование навыков практического использования статей закона о защите прав потребителей; освоение механизмов возмещения ущерба потребителям, связанного с приобретением товаров ненадлежащего качества.

1.2 Место дисциплины в структуре ООП: Дисциплина «Права потребителей» относится к дисциплинам обязательной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) блока Б1 (Б1.В.05).

1.3 Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-1. Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики.

ОПК-1.2 Применяет в своей деятельности основные нормативно-правовые акты в сфере образования и нормы профессиональной этики, обеспечивает конфиденциальность сведений о субъектах образовательных отношений, полученных в процессе профессиональной деятельности.

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

УК-1.1 Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему.

УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

УК-1.3 Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения. В результате изучения дисциплины студент должен **знать**:

- положения потребительского законодательства в сфере обеспечения законности, правопорядка, безопасности личности, общества и государства

- законодательство в сфере защиты прав потребителей, формы и способы защиты нарушенных прав;

- законодательство в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина.

уметь:

- применять нормы закона о защите прав потребителей;

- выстраивать отношения с соблюдением норм законодательства в сфере защиты прав потребителей.

владеть:

- навыками использования теоретических знаний при выработке решений

- навыками анализа и применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей.

- навыками применения норма потребительского права.

1.5 Общая трудоемкость дисциплины «Права потребителей» составляет 3 зачетных единиц (далее – ЗЕ) (108 часа):

Программа предусматривает изучение материала на лекциях и практических занятиях. Предусмотрена самостоятельная работа студентов по темам и разделам. Проверка знаний осуществляется фронтально, индивидуально.

1.6 Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Объем дисциплины и виды учебной деятельности (очная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Общая трудоемкость	108	108
Аудиторные занятия	54	54
Лекции	22	22
Практические занятия	32	32
Самостоятельная работа	54	54
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой

Объем дисциплины и виды учебной деятельности (заочная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Общая трудоемкость	108	108
Аудиторные занятия	14	14
Лекции	4	4
Практические занятия	10	10
Самостоятельная работа	90	90
Вид итогового контроля	4-зачет с оценкой	4-зачет с оценкой

**2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНИРОВАНИЕ
(очная форма обучения)**

№	Наименование тем	Всего часов	Сам работа	Аудиторные занятия	
				ЛК	ПР
1.	Введение. Предмет, задачи и содержание курса. Актуальность проблем курса	14	8	2	4
2.	Защита прав потребителей: понятия и характеристики	14	8	2	4
3.	Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	14	8	2	4
4.	Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	10	4	2	4
5.	Защита прав потребителей при продаже товаров	16	8	4	4
6.	Защита прав потребителей при выполнении работ.	18	10	4	4
7.	Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	16	8	4	4
8.	Государственная и общественная защита прав потребителей	14	8	2	4
ИТОГО		108	54	22	32

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНИРОВАНИЕ
(заочная форма обучения)**

№	Наименование тем	Всего часов	Сам работа	Аудиторные занятия	
				ЛК	ПР
1.	Введение. Предмет, задачи и содер-	10	10	-	-

	жание курса. Актуальность проблем курса				
2.	Защита прав потребителей: понятия и характеристики	14	12	2	2
3.	Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	10	10	-	-
4.	Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	14	12	-	2
5.	Защита прав потребителей при продаже товаров	12	10	-	2
6.	Защита прав потребителей при выполнении работ.	14	12	-	2
7.	Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	14	12	2	2
8.	Государственная и общественная защита прав потребителей	12	12	-	-
	ИТОГО	108	90	4	10

Интерактивное обучение по дисциплине

Тема курса	Тема занятий	Вид деятельности	Форма интерактивного занятия	Кол-во часов
5	Защита прав потребителей при продаже товаров	ЛР	Индивидуальная разработка проектов-заданий	4
6	Защита прав потребителей при выполнении работ	ЛР	Индивидуальная разработка проектов-заданий	4
Всего:				8

3 СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ (РАЗДЕЛОВ)

Тема 1 Введение. Предмет, задачи и содержание курса. Актуальность проблем курса

Сущность регулирования рыночной экономики, ее причины и необходимость. Эволюция представлений о роли государства в рыночной экономике.

Охарактеризовать защиту прав потребителей как одно из направлений социально-экономической политики государства.

Определить роль проблемы защиты прав потребителей в условиях транзитивной экономики.

Тема 2. Защита прав потребителей: понятия и характеристики

Определение товарного рынка и необходимость его использования в практике регулирования рыночной экономики. Границы товарного рынка: продуктовые и географические. Взаимозаменяемость товаров. Определение границ рынка и положения на нем хозяйствующего субъекта как исходные условия существования и применимости конкурентного права. Эволюция понятия «товарный рынок» в отечественной и зарубежной экономической науке.

Общие подходы к анализу рынков: спрос и предложение, структура рынка, интеграция участников рынка, диверсификация производства, барьеры входа на рынок и др. Классификация барьеров входа на рынок. Стратегические (ценовые и неценовые) и нестратегические (структурные и конъюнктурные) барьеры. Экономические, административные, организационные, экологические, криминальные и другие барьеры. Особенности анализа рынков в переходной экономике.

Типология товарных рынков с точки зрения уровня развития конкуренции. Совершенная конкуренция. Монополия. Олигополия. Монополистическая конкуренция. Особенности поведения хозяйствующих субъектов на разных типах рынков. Основные направления антимонопольного регулирования в России.

Тема 3. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров

Рассмотреть этапы становления законодательства о защите прав потребителей.

Охарактеризовать фундаментальные права, резолюции Генеральной Ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 года «Руководящие принципы для защиты прав потребителей».

Охарактеризовать действие российского законодательства о защите прав потребителей.

Рассмотреть программы просвещения и информирования в России и за рубежом.

Рассмотреть основные определения законодательства о защите прав потребителя: потребитель, изготовитель, исполнитель, стандарт, недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги), безопасность товара (работы, услуги).

Тема 4. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

Рассмотреть понятие информации о товаре, работе, услуге.

Рассмотреть общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.

Охарактеризовать формы и способы доведения информации до потребителя.

Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров

Рассмотреть последствия продажи товаров ненадлежащего качества.

Рассмотреть порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.

Рассмотреть порядок обмена товаров ненадлежащего качества.

Тема 6. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Рассмотреть обязанности исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.

Рассмотреть обязанности исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.

Рассмотреть последствия нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг).

Изучить сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге.

Изучить понятие сметы на выполнение работы (услуги). Ознакомиться с порядком оплаты выполненной работы (услуги).

Возмещение вреда в случае ликвидации или реорганизации продавца (изготовителя, исполнителя), причинившего вред.

Возмещение морального вреда. Понятие морального вреда. Размер и форма возмещения морального вреда.

Тема 7. Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

Изучить виды правовых средств, обеспечивающих защиту и восстановление нарушенных прав потребителей.

Изучить организацию защиты и восстановления нарушенных прав потребителя.

Определить понятие и структуру убытков потребителя, подлежащих возмещению.

Дать определение морального вреда и рассмотреть порядок его возмещения. Определить аспекты прав потребителя на возмещение морального вреда.

Тема 8. Государственная и общественная защита прав потребителей

Охарактеризовать структуру государственных органов, защищающих интересы и права потребителей.

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

Изучить полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации. Рассмотреть роль общественных организации потребителей в защите прав потребителей. Охарактеризовать права общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов).

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по использованию материалов рабочей программы:

При работе с настоящей рабочей программой особое внимание следует обратить на методическую и практическую ориентированность дисциплины «Финансовая грамотность». Учебная программа дисциплины продолжает освоение блока общепрофессиональных дисциплин.

Практическое занятие в сравнении с другими формами обучения требует от студентов высокого уровня самостоятельности в работе с литературой, инициативы, а именно:

- умение работать с несколькими источниками;
- осуществить сравнение того, как один и тот же вопрос излагается различными авторами;
- сделать собственные обобщения и выводы.

Все это создает благоприятные условия для организации дискуссий, повышает уровень осмысления и обобщения изученного материала. В процессе семинара идет активное обсуждение, дискуссии и выступления студентов, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. При изучении дисциплины следует пользоваться рекомендованной структурой материала, которая представлена в тематическом плане занятий.

Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов - законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем "Консультант-плюс", "Гарант", глобальной сети "Интернет";
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- подготовку докладов;
- участие в работе студенческих конференций.

Самостоятельная работа бакалавров по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, написании докладов; самостоятельное изучение материалов официальных сайтов налоговых органов.

Рекомендации по работе с литературой:

При изучении дисциплины базового теоретического материала, предоставляемого студентам в электронном и печатном видах недостаточно. В этой связи следует использовать как основную, так и дополнительную литературу из рекомендованного для изучения курса списка. Учебно-методические материалы по подготовке практических занятий содержат планы проведения занятий с указанием заданий для самостоятельной работы, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, контрольные вопросы для самопроверки. Выполнение упражнений даст возможность студентам глубже усвоить теоретический материал, применить полученные знания на практике, выработать прочные умения и навыки владения финансовой грамотностью. Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Рекомендации по подготовке докладов и сообщений

При подготовке докладов или сообщений студент должен правильно оценить выбранный для освещения вопрос. При этом необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой. Значение поисков необходимой литературы огромно, ибо от полноты изучения материала зависит качество работы. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов:

- составление плана доклада путем обобщения и логического построения материала доклада;
- подбор основных источников информации;
- систематизация полученных сведений;
- формулирование выводов и обобщений в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений и требования нормативных документов.

К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

В качестве тем для докладов как правило предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Поэтому доклады с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении обозначается актуальность исследуемой в докладе темы, устанавливается логическая связь ее с другими темами. В заключении формулируются выводы, делаются предложения и подчеркивается значение рассмотренной проблемы.

Рекомендации по подготовке к зачету:

При подготовке к зачету по дисциплине «Права потребителей» особое внимание следует обратить на следующие моменты: четкое знание понятийного аппарата дисциплины. Безусловно, студент обязан освоить специальные термины, понимая их смысл и назначение.

Для того чтобы избежать трудностей при ответах по вышеназванным разделам, студентам рекомендуется регулярная подготовка к занятиям, изучение базового перечня учебной информации, в том числе периодических литературных источников.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

Наименование раздела (темы) дисциплины	Формы/виды самостоятельной работы	Количество часов, в соответствии с учебно-тематическим планом ОО/ЗО
Введение. Предмет, задачи и содержание курса. Актуальность проблем курса	Работа с учебной литературой	8/10
Защита прав потребителей: понятия и характеристики	Работа с учебной литературой	8/12
Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	Подготовка к контрольной работе	8/10
Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	Работа с учебной литературой	4/12
Защита прав потребителей при продаже товаров	Подготовка к контрольной работе	8/10
Защита прав потребителей при выполнении работ.	Работа с учебной литературой	10/12

Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	Подготовка к контрольной работе	8/12
Государственная и общественная защита прав потребителей	Работа с учебной литературой	8/12
ИТОГО		54/90

5 ПРАКТИКУМ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

ТЕМА 1 Введение. Предмет, задачи и содержание курса. Актуальность проблем курса

Цели проведения индивидуального устного опроса определяют критерии оценки его результатов.

Вопросы для индивидуального устного опроса:

- 1 Движение в защиту прав потребителей в Великобритании, ФРГ, Швеции
2. История возникновения движения в защиту прав потребителей
- 3 Потребительское движение в РОССИИ

ТЕМА 2. Защита прав потребителей: понятия и характеристики

Задание:

1. Составьте схему «Структура Закона РФ «О защите прав потребителей»:
2. Если международным договором РФ установлены правила о защите прав потребителей, отличающиеся от правил, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей», то применяют ли положения данного закона? Как в отечественном законодательстве разрешаются подобные коллизии?
3. Кто является Потребителем в соответствии с нормами действующего законодательства? Может ли быть потребителем индивидуальный предприниматель?
4. Кто является Продавцом и Исполнителем (товаров, работ, услуг)?
5. Что является недостатком товара (работы, услуги)? Какое правовое значение имеет наличие недостатка у проданного потребителю товара (выполненной работы, оказанной услуги)?

ТЕМА 3. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров

Задание: Составьте исковое заявление в суд и приложите к нему все необходимые документы, подтверждающие права истца.

Методика выполнения задания:

1. Внимательно прочитайте ситуационную задачу;
2. Установите, о каком конкретно товаре (надлежащего или ненадлежащего качества), оказанной услуге или выполненной работе идет речь;
3. Обратитесь к соответствующей статье Закона «О защите прав потребителей», внимательно прочтите ее;
4. Разрешите сложившуюся ситуацию, опираясь на необходимую статью Закона;
5. Составьте исковое заявление в суд.

ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ

В Калининский районный суд
г. Чебоксары

ИСТЕЦ: Машковский Игорь Александрович,
проживающий по адресу: 428000, г. Чебоксары, ул.
Баумана, д. 9, к. 2, кв. 235. ОТВЕТЧИК: Торговая

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

16 июля 2008 г. я приобрел в магазине фирмы «Дружба» телевизор марки «SONY 40 SK11» (серийный № W 94637814) стоимостью 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей. На телевизор был установлен гарантийный срок — 3 года.

В связи с обнаружением неисправности 10 июня 2011 г. я обратился к представителям фирмы с просьбой о расторжении договора купли-продажи. Телевизор был принят представителем сервис - центра, но в возврате денег мне было отказано и предложено обратиться в суд. 14 июня 2011 г. я вновь обратился к представителям фирмы с просьбой расторгнуть договор и вернуть мне уплаченные деньги.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар с недостатками, имеет право по своему выбору потребовать либо безвозмездного устранения недостатков, либо расторжения договора, либо замены товара на аналогичный.

В соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за просрочку исполнения требования потребителя виновная сторона уплачивает неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки. Расчет размера неустойки за просрочку исполнения требования: $10 \times (60\,000 : 100 \times 1) = 6000$ (шесть тысяч) рублей.

Действиями ответчика мне причинен существенный моральный вред. Длительное время я не имею возможности пользоваться телевизором, а кроме того, был вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 13, 15, 18, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

прошу

1. Расторгнуть договор и взыскать с ответчика стоимость телевизора в размере 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей.

2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку исполнения требования о расторжении договора в размере 6000 (шесть тысяч) рублей.

3. Взыскать с ответчика компенсацию за причиненный мне моральный вред в размере 20 000 (двадцать тысяч) рублей.

Приложения:

1. Копия чека.

2. Копия претензии.

3. Квитанция о сдаче телевизора.

27 июня 2011 года

Я. А. Машковский

ТЕМА 4. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

Задание:

1. Что представляет собой информация о товарах (работах, услугах)?
2. Составьте таблицу «Информация о товарах (работах, услугах)»
3. Приведите примеры источников информации о товарах.
4. Соотнесите следующие понятия: достоверность, доступность, достаточность. Составьте схему.
5. Каковы способы информирования потребителя о качестве товаров, работ, услуг?

Работа выполняется на белых листах бумаги формата А4 с одной стороны в машинописном или рукописном варианте. Листы должны быть скреплены и не должны распадаться. За работы, оформленные неправильно и/или небрежно, снижается общая оценка. Работа выполняется индивидуально. Работа сдается на кафедру лаборанту. Работа должна быть сдана не позднее срока, указанного преподавателем. Работы, сданные позже указанного срока, к проверке не принимаются.

ТЕМА 5. Защита прав потребителей при продаже товаров

Задание: решить разноуровневых задач

1. 24 мая 2007 года я купил в магазине мужские кожаные летние туфли марки PaulMitchel стоимостью 2590 рублей. На чеке было указано, что срок гарантии составляет

30 дней с момента покупки. 28 мая 2007 года я обнаружил, что кожа на одном из ремешков в области пятки лопнула. 31 мая я отдал туфли вместе с паковкой и чеками в отдел претензий магазина. Экспертиза не выявила производственного брака, заявив, что кожа лопнула в процессе эксплуатации. Я с результатом экспертизы не согласен, так как обувь подходила по размеру, и кожа на ремешке не могла лопнуть «в процессе эксплуатации». После обращения к управляющей магазином с письменной претензией я получил устный отказ от приема моей претензии и предложение произвести, повторную экспертизу за мой счет. Подскажите, как мне действовать дальше?

2. На меховой ярмарке купила норковую шубу. То, что она недоброкачественная, поняла после первого (и единственного) дня носки. На шубе образовались заломы и загибы в области спины и рукавов. Вся она имеет какой-то жеваный вид. Продавец не согласилась со мной, заявила, что шуба нормальная, и отказалась вернуть деньги. Я сдала шубу на независимую экспертизу. Эксперты сказали, что мех плохой выделки. Заключение - в мою пользу. Вправе ли я требовать с продавца возврата стоимости экспертизы вместе со стоимостью шубы?

3. Мебель - шкаф со встроенной в него кроватью, произведенная и смонтированная одной фирмой, сорвалась с креплений и у пала, причинив Вред здоровью человека - 1 0 дней травматологического отделения больницы и 5 недель ограниченной нагрузки и передвижения на костылях. Также пострадали от разбившихся стекол в шкафу вещи, спальные принадлежности, обои, пол. Эксперты фирмы, прибывшие на следующий день, согласились с тем, что причина происшествия - некачественный монтаж (есть письменный ответ). Какую компенсацию ущерба можно потребовать от фирмы?

ТЕМА 6. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Задание: решение кейс-заданий

Ситуация 1. Гражданин купил холодильник «Север». В течение гарантийного срока он сломался. Что можно сделать и какие права покупатель имеет? Можно ли обменять холодильник в магазине на холодильник «STINOL»?

Ответ. Холодильник - это технически сложный товар. Покупатель имеет право при обнаружении недостатков в период гарантийного срока требовать безвозмездного устранения недостатков, либо соразмерного уменьшения цены, либо расторжения договора купли-продажи. Заменить холодильник можно только в том случае, если обнаруженные недостатки существенные (п. 1. ст. 18 Закона).

Ситуация 2. Гражданка купила туфли, которые красят ноги. Написала заявление в магазин с требованием об обмене, но ей отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные. Что делать?

Ответ. Можно сделать независимую экспертизу (обратиться, например, в Центр независимой потребительской экспертизы), а затем, если, конечно, заключение будет в пользу покупателя, - подать в суд иск к продавцу. В исковом заявлении необходимо потребовать возврата денег за обувь, взыскания убытков, включая стоимость проведенной экспертизы, выплаты неустойки 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения требований и возмещения морального вреда, а также наложения штрафа на продавца в размере цены иска. Приложить к исковому заявлению копию претензии, поданной продавцу и их ответ (если таковой имеется).

Ситуация 3. Гражданин купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Он обратился в магазин с требованием о его замене, но ему заявили, что он, видимо, неправильно с ним обращался, и послали в гарантийную мастерскую для получения заключения по причинам порчи. Правомерно ли это?

Ответ. Да, правомерно. Продавец (изготовитель) несет ответственность перед потребителем только в том случае, если недостатки возникли по его вине. Поэтому, когда обращаетесь к продавцу (изготовителю) с требованиями относительно недостатков товара, он вправе убедиться в наличии этих недостатков (п.5 ст. 18 Закона) и в том, что они воз-

никли по его вине - для этого им может быть проведена экспертиза (в данном случае - в гарантийной мастерской). Если покупатель не согласен с результатами этой экспертизы, он может провести за свой счет независимую экспертизу и затем, по ее результатам, обратиться в суд.

Ситуация 4. Гражданин купил магнитофон, который сразу сломался.

Он хочет вернуть его в магазин и получить назад свои деньги, но магазин упорно предлагает провести ремонт - 3 недели назад гражданин подал им претензию с требованием о расторжении договора купли-продажи, но письменного ответа не получил. Решил обращаться в суд. Какую сумму компенсации гражданин вправе требовать?

Ответ. В исковом заявлении гражданин вправе требовать возврата денег за магнитофон, взыскания убытков (они должны быть документально подтверждены), выплаты неустойки 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения его требований и возмещения морального вреда, а также наложения штрафа на продавца в размере цены иска. Нужно также приложить к исковому заявлению копию претензии, поданной продавцу.

Ситуация 5. Гражданка подала иск к туристской фирме, для суда она наняла адвоката. Если она проиграет суд, то должна будет оплатить адвоката или для потребителей суд обходится бесплатно.

Ответ. Да, в случае проигрыша, придется оплатить 1) судебные расходы и 2) возместить расходы другой стороны на адвоката - в размере, определенном судом. Потребители освобождаются от уплаты госпошлины при подаче иска в суд, но не от уплаты судебных расходов полностью.

Проигравшая сторона оплачивает судебные расходы, а также - по решению суда в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств - расходы на адвоката другой стороны. Стороне, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны расходы по оплате помощи представителя (адвоката) в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств (ст. 100 ГПК РФ).

ТЕМА 7. Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

1. Понятие безопасности товаров, работ, услуг.
2. Государственное обеспечение безопасности товаров, работ, услуг.
3. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
4. Обязательный набор сведений, предусмотренный Законом «О защите прав потребителей»
5. Ответственность в случае не предоставления или предоставления недостоверной или неполной информации потребителю.
6. Смета на выполнение работы, оказание услуги.

ТЕМА 8. Государственная и общественная защита прав потребителей

Задание:

1. Государственные органы России (их территориальные органы) по защите прав потребителей и их полномочия.
2. Защита прав потребителей органами местного самоуправления.
3. Судебная защита прав потребителей.
4. Общественная защита прав потребителей.

6 ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА

6.1 Оценочные средства, показатели и критерии оценивания компетенций

Индекс компе-	Оценочное средство	Показатели оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
---------------	--------------------	-----------------------	--

тенции			
ОПК– 1, УК-1	Кейс-задача	Низкий – до 60 баллов (неудовлетворительно)	Задание студентом не выполнено или выполнено абсолютно неверно, дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы
		Пороговый – 61-75 баллов (удовлетворительно)	Предлагаемое студентом решение частично соответствует поставленным вопросам (заданиям) и лишь затрагивает проблему, основывается на житейском знании или использовании шаблонного подхода, лишь отчасти применимо на практике, при определенных условиях. Проблема недостаточно проработана (не обоснована, не предложены альтернативные решения в случае возможных проблем). Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
		Базовый – 76-84 баллов (хорошо)	Предлагаемое студентом решение соответствует поставленным вопросам (заданиям), адекватно проблеме, основывается на знании теории, оригинально и ново (проявляется способность креативно мыслить), применимо на практике. Проблема проработана (есть обоснованность, наличие альтернатив решения в случае возможных проблем). Допущены недочеты или единичные несущественные ошибки. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены

			недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.
		Низкий – до 60 баллов (неудовлетворительно)	Задание студентом не выполнено или выполнено абсолютно неверно, дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы
ОПК– 1, УК-1-	Разноуровневые задачи	Низкий (неудовлетворительно)	<p>Ответ студенту не зачитывается если:</p> <ul style="list-style-type: none"> • задание выполнено менее, чем на половину; • студент обнаруживает незнание большей части соответствующего материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно излагает материал.
		Пороговый (удовлетворительно)	<p>Задание выполнено более, чем на половину. Студент обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> • излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; • не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; • излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
		Базовый (хорошо)	<p>Задание в основном выполнено. Ответы правильные, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в ответе допущены малозначительные ошибки и недостаточно полно раскрыто содержание вопроса; • не приведены иллюстрирующие примеры, недостаточно чётко выражено обобщающее мнение студента; • допущено 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
		Высокий (отлично)	<p>Задание выполнено в максимальном объеме. Ответы полные и правильные.</p> <ul style="list-style-type: none"> • студент полно излагает материал, дает правильное определение основных поня-

			<p>тий;</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; • излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
ОПК– 1, УК-1	Тестирование	Низкий – до 60 баллов (неудовлетворительно)	Студент смог правильно ответить только на 1/3 вопросов теста
		Пороговый – 61-75 баллов (удовлетворительно)	Студент дает правильные ответы на ½ вопросов теста
		Базовый – 76-84 баллов (хорошо)	Студент дает правильные ответы на 2/3 вопросов теста
		Высокий – 85-100 баллов (отлично)	Студент дает правильные ответы минимум на 3/4 вопросов теста
ОПК– 1, УК-1	Индивидуальный устный опрос	Низкий – до 60 баллов (неудовлетворительно)	Студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно излагает материал.
		Пороговый – 61-75 баллов (удовлетворительно)	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений вопроса, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
		Базовый – 76-84 баллов (хорошо)	Студент хорошо знает и понимает основные положения вопроса, но в ответе допускает малозначительные ошибки и недостаточно полно раскрывает содержание вопроса; допускает 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
		Высокий – 85-100 баллов (отлично)	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зре-

			ния норм литературного языка.
ОПК– 1, УК-1	Доклад, сообщение	Низкий – до 60 баллов (неудовле- творительно)	Содержание и структура доклада не соот- ветствуют требованиям к данному виду научной работы. В докладе отсутствует четко выстроенная структура, логичность изложения. Автор не может осуществить анализ структуры рассматриваемого объек- та.
		Пороговый – 61- 75 баллов (удовлетворитель- но)	Содержание и структура доклада не в пол- ной мере соответствуют требованиям к дан- ному виду научной работы. Доклад соответ- ствует обозначенной теме, но в нем отсут- ствует четко выстроенная структура, логич- ность изложения. Автор испытывает боль- шие затруднения при анализе структуры рассматриваемого явления, установлении взаимосвязи между структурными компо- нентами. Текст доклада написан научным языком с использованием педагогической терминологии, но отсутствуют ссылки на информационные ресурсы.
		Базовый – 76-84 баллов (хорошо)	Содержание и структура доклада соответ- ствуют требованиям к данному виду науч- ной работы. Доклад соответствует обозна- ченной теме. Его характеризует четко вы- строенная структура, логичность, доступ- ность изложения, минимальная достаточ- ность. В содержании доклада отражены ак- туальность темы, ее теоретические основы, автор испытывает небольшие затруднения при анализе структуры рассматриваемого явления, установлении взаимосвязи между структурными компонентами. Текст докла- да написан научным языком с использова- нием педагогической терминологии. Ис- пользуются ссылки на информационные ре- сурсы.
		Высокий – 85-100 баллов (отлично)	Содержание и структура доклада соответ- ствуют требованиям к данному виду науч- ной работы. Доклад соответствует теме ис- следования. Его характеризует четко вы- строенная структура, логичность, доступ- ность изложения, минимальная достаточ- ность. В содержании доклада отражены ак- туальность темы, её теоретические основы, структура рассматриваемого явления, уста- новлены взаимосвязи между структурными компонентами. Текст доклада написан научным языком с использованием педаго- гической терминологии. Используются ссылки на информационные ресурсы.

ОПК– 1, УК-1	Зачет	Низкий – до 60 баллов (неудовлетворительно)	Первый уровень. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент усвоил некоторые элементарные знания по основным вопросам дисциплины, но не овладел необходимой системой знаний.
		Пороговый – 61-75 баллов (удовлетворительно)	Второй уровень. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность.
		Базовый – 76-84 баллов (хорошо)	Третий уровень. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.
		Высокий – 85-100 баллов (отлично)	Четвертый уровень. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией.

6.2 Промежуточная аттестация студентов по дисциплине

Промежуточная аттестация является проверкой всех знаний, навыков и умений студентов, приобретённых в процессе изучения дисциплины. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет с оценкой.

Для оценивания результатов освоения дисциплины применяется следующие критерии оценивания.

Критерии оценки в условиях сдачи зачета

Студент считается допущенным к зачету по дисциплине «Права потребителей» в 2 (3) семестре в том случае, если выполнены в полном объеме задания предусмотренных практических и самостоятельных работ, материал представлен на проверку.

Студент получает «зачтено» при данной форме контроля знаний, если его ответы соответствуют оценке не ниже «удовлетворительно».

Оценка «отлично» предполагает усвоение материала в полном объеме, логичное его изложение, сформированность и устойчивость основных умений, точность выводов и обобщений.

Оценка «хорошо» допускает незначительные пробелы в усвоении материала, недостаточно систематизированное его изложение, некоторую неустойчивость отдельных умений, небольшие неточности в выводах и обобщениях.

Оценка «удовлетворительно» соответствует тому, что в усвоении материала имеются пробелы, он излагается не систематизировано, отдельные умения недостаточно сформированы, выводы и обобщения аргументированы слабо, в них допускаются ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» означает тот факт, что основное содержание материала не усвоено, выводы и обобщения отсутствуют.

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины

Примеры разноуровневых задач

1. 24 мая 2007 года я купил в магазине мужские кожаные летние туфли марки PaulMitchel стоимостью 2590 рублей. На чеке было указано, что срок гарантии составляет 30 дней с момента покупки. 28 мая 2007 года я обнаружил, что кожа на одном из ремешков в области пятки лопнула. 31 мая я отдал туфли вместе с упаковкой и чеками в отдел претензий магазина. Экспертиза не выявила производственного брака, заявив, что кожа лопнула в процессе эксплуатации. Я с результатом экспертизы не согласен, так как обувь подходила по размеру и кожа на ремешке не могла лопнуть «в процессе эксплуатации». После обращения к управляющей магазином с письменной претензией я получил устный отказ от приема моей претензии и предложение произвести, повторную экспертизу за мой счет. Подскажите, как мне действовать дальше?

2. На меховой ярмарке купила норковую шубу. То, что она недоброкачественная, поняла после первого (и единственного) дня носки. На шубе образовались заломы и загибы в области спины и рукавов. Вся она имеет какой-то жеваный вид. Продавец не согласилась со мной, заявила, что шуба нормальная, и отказалась вернуть деньги. Я сдала шубу на независимую экспертизу. Эксперты сказали, что мех плохой выделки. Заключение - в мою пользу. Вправе ли я требовать с продавца возврата стоимости экспертизы вместе со стоимостью шубы?

3. Мебель - шкаф со встроенной в него кроватью, произведенная и смонтированная одной фирмой, сорвалась с креплений и упала, причинив Вред здоровью человека - 1 0 дней травматологического отделения больницы и 5 недель ограниченной нагрузки и передвижения на костылях. Также пострадали от разбившихся стекол в шкафу вещи, спальные принадлежности, обои, пол. Эксперты фирмы, прибывшие на следующий день, согласились с тем, что причина происшествия - некачественный монтаж (есть письменный ответ). Какую компенсацию ущерба можно потребовать от фирмы?

Пример теста

1. Кем определяется размер компенсации морального вреда?
 - а) потребителем;
 - б) изготовителем, исполнителем, продавцом;
 - в) судом.
2. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом):
 - а) в течение 20 дней со дня предоставления потребителем требования об устранении недостатков товаров;
 - 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.

3. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для оценки осуществляется:

- а) силами и за счет продавца;
- б) потребителем за счет продавца;
- в) продавцом за счет потребителя.

4. В каком размере исполнитель уплачивает потребителю неустойку за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работ?

- а) в размере 3 %, если более высокий размер не предусмотрен договором;
- б) в размере 2 %, если более высокий размер не предусмотрен договором;
- в) в размере 1 %, если более высокий размер не предусмотрен договором.

5. Информация о продовольственных товарах не обязательно должна содержать:

- а) сведения о калорийности продукции;
- б) сведения о показаниях к употреблению при определенных группах крови;
- в) сведения о содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов.

6. Размер компенсации морального вреда устанавливается:

- а) в зависимости от размера возмещения имущественного вреда;
- б) вне зависимости от размера возмещения имущественного вреда;
- в) судом при условии отсутствия возмещения имущественного вреда.

7. Гарантийные сроки на комплектующие изделия:

- а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором;
- б) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие;
- в) устанавливаются отдельно.

8. На любой товар, предназначенный для длительного использования, срок службы:

- а) должен быть установлен стандартом;
- б) должен быть установлен изготовителем;
- в) может быть установлен изготовителем.

9. Закон РФ «О защите прав потребителей» был принят:

- а) 25 января 1991 года;
- б) 7 февраля 1992 года;
- в) 9 января 1996 года.

10. Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие:

- а) между предпринимателями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);
- б) между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
- в) между предпринимателями и органами исполнительной власти по поводу купли-продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг).

Примерные кейс-задания

Ситуация 1. Гражданин купил холодильник «Север». В течение гарантийного срока он сломался. Что можно сделать и какие права покупатель имеет? Можно ли обменять холодильник в магазине на холодильник «STINOL»?

Ответ. Холодильник - это технически сложный товар. Покупатель имеет право при обнаружении недостатков в период гарантийного срока требовать безвозмездного устранения недостатков, либо соразмерного уменьшения цены, либо расторжения договора купли-продажи. Заменить холодильник можно только в том случае, если обнаруженные недостатки существенные (п. 1. ст. 18 Закона).

Ситуация 2. Гражданка купила туфли, которые красят ноги. Написала заявление в магазин с требованием об обмене, но ей отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные. Что делать?

Ответ. Можно сделать независимую экспертизу (обратиться, например, в Центр независимой потребительской экспертизы), а затем, если, конечно, заключение будет в пользу покупателя, - подать в суд иск к продавцу. В исковом заявлении необходимо потребовать возврата денег за обувь, взыскания убытков, включая стоимость проведенной экспертизы, выплаты неустойки 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения требований и возмещения морального вреда, а также наложения штрафа на продавца в размере цены иска. Приложить к исковому заявлению копию претензии, поданной продавцу и их ответ (если таковой имеется).

Ситуация 3. Гражданин купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Он обратился в магазин с требованием о его замене, но ему заявили, что он, видимо, неправильно с ним обращался, и послали в гарантийную мастерскую для получения заключения по причинам порчи. Правомерно ли это?

Ответ. Да, правомерно. Продавец (изготовитель) несет ответственность перед потребителем только в том случае, если недостатки возникли по его вине. Поэтому когда обращаетесь к продавцу (изготовителю) с требованиями относительно недостатков товара, он вправе убедиться в наличии этих недостатков (п.5 ст. 18 Закона) и в том, что они возникли по его вине - для этого им может быть проведена экспертиза (в данном случае - в гарантийной мастерской). Если покупатель не согласен с результатами этой экспертизы, он может провести за свой счет независимую экспертизу и затем, по ее результатам, обратиться в суд.

Ситуация 4. Гражданин купил магнитофон, который сразу сломался.

Он хочет вернуть его в магазин и получить назад свои деньги, но магазин упорно предлагает провести ремонт - 3 недели назад гражданин подал им претензию с требованием о расторжении договора купли-продажи, но письменного ответа не получил. Решил обращаться в суд. Какую сумму компенсации гражданин вправе требовать?

Ответ. В исковом заявлении гражданин вправе требовать возврата денег за магнитофон, взыскания убытков (они должны быть документально подтверждены), выплаты неустойки 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения его требований и возмещения морального вреда, а также наложения штрафа на продавца в размере цены иска. Нужно также приложить к исковому заявлению копию претензии, поданной продавцу.

Ситуация 5. Гражданка подала иск к туристской фирме, для суда она наняла адвоката. Если она проиграет суд, то должна будет оплатить адвоката или для потребителей суд обходится бесплатно.

Ответ. Да, в случае проигрыша, придется оплатить 1) судебные расходы и 2) возместить расходы другой стороны на адвоката - в размере, определенном судом. Потребители освобождаются от уплаты госпошлины при подаче иска в суд, но не от уплаты судебных расходов полностью.

Проигравшая сторона оплачивает судебные расходы, а также - по решению суда в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств - расходы на адвоката другой стороны. Стороне, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны расходы по оплате помощи представителя (адвоката) в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств (ст. 100 ГПК РФ).

Примерные темы докладов (сообщений)

1. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя.
2. Право потребителя на информацию.
3. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию.

4. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах).
5. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
6. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг.
7. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям.
8. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей.
9. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
10. Понятие категории «качество товаров, работ и услуг».

Примерные вопросы к зачету

1. Сущность регулирования рыночной экономики, ее причина и необходимость
2. Развитие методов и основные приоритеты государственного регулирования
3. Место государства в современной рыночной экономике
4. Понятие товарного рынка. Границы товарного рынка
5. Общие подходы к анализу рынков
6. Барьеры входа на рынок
7. Типология рынков
8. Оценка конкурентной среды на товарных рынках
9. Конкурентоспособность предприятий и продукции. методы их оценки
10. Оценка эффективности функционирования конкурентных рынков. Условия существования конкурентного рынка
11. Ценовая дискриминация на монопольном рынке.
12. Ценовая стратегия доминирующего продавца
13. Противоречивая роль монополий в экономике
14. Антимонопольное законодательство как средство регулирования деятельности монополий
15. Антимонопольное законодательство стран Западной Европы.
16. Роль государства в регулировании рыночной экономики.
17. Особенности монополизма в СССР и России
18. Закон РФ «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках»
19. Стратегические меры и направления антимонопольной и конкурентной политики
20. Демонополизация в Российской Федерации
21. Отраслевая и региональная демонополизация
22. Принудительное разделение хозяйствующих субъектов как метод демонополизации
23. Понятие малого предпринимательства
24. Необходимость государственной поддержки малого предпринимательства
25. Общие принципы государственного регулирования субъектов естественных монополий
26. Законодательство о защите прав потребителей. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
27. Законодательство о защите прав потребителей. Право потребителя на безопасность товаров, работ, услуг
28. Законодательство о защите прав потребителей. Право потребителей на информацию и возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ, услуг.
29. Законодательство о защите прав потребителей. Защита прав потребителей в случае приобретения товара ненадлежащего качества и при выполнении работ и оказании услуг.

30. Законодательство о защите прав потребителей. Судебная, государственная и общественная защита прав потребителей

7 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ

Информационные технологии – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам, увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки, объективного контроля и мониторинга знаний студентов.

В образовательном процессе по дисциплине используются следующие информационные технологии, являющиеся компонентами Электронной информационно-образовательной среды БГПУ:

- Официальный сайт БГПУ;
- Корпоративная сеть и корпоративная электронная почта БГПУ;
- Система электронного обучения ФГБОУ ВО «БГПУ»;
- Система «Антиплагиат.ВУЗ»;
- Электронные библиотечные системы;
- Мультимедийное сопровождение лекций и практических занятий;

8. ОСОБЕННОСТИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья применяются адаптивные образовательные технологии в соответствии с условиями, изложенными в раздел «Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» основной образовательной программы (использование специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь и т.п.) с учётом индивидуальных особенностей обучающихся.

9 СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

9.1 Литература

1. Алешина И.В. Поведение потребителей: учеб. пособие для вузов / И. В. Алешина. - М. : ФАИР-ПРЕСС, 2000. - 376 с. (2 экз.)
2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (по состоянию на 15 февраля 2006) – Новосибирск: Сиб. Унив. Изд-во, 2006. – 47с.

9.2 Базы данных и информационно-справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Российский портал открытого образования - <https://openedu.ru/>
3. Портал Электронная библиотека: диссертации - <http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog>.
4. Портал научной электронной библиотеки - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.
5. Сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. - Режим доступа: <http://www.inion.ru>.
6. Сайт Министерства науки и высшего образования РФ. - Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru>.
7. Сайт Министерства просвещения РФ <https://edu.gov.ru>.

9.3 Электронно-библиотечные ресурсы

1. Polpred.com Обзор СМИ/Справочник [http:// polpred.com/news](http://polpred.com/news).
2. ЭБС «Лань» [http:// e.lanbook.com](http://e.lanbook.com).

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются аудитории, оснащённые учебной мебелью, аудиторной доской, компьютером с установленным лицензионным специализированным программным обеспечением, с выходом в электронно-библиотечную систему и электронную информационно-образовательную среду БГПУ, мультимедийными проекторами, экспозиционными экранами, учебно-наглядными пособиями (мультимедийные презентации).

Самостоятельная работа студентов организуется в аудиториях оснащенных компьютерной техникой с выходом в электронную информационно-образовательную среду вуза, в специализированных лабораториях по дисциплине, а также в залах доступа в локальную сеть БГПУ.

Лицензионное программное обеспечение: операционные системы семейства Windows, Linux; офисные программы Microsoft office.

Разработчик: Шкуркина Е.С., старший преподаватель

11 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2021/2022 уч. г.

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2021/2022 уч. г. на заседании кафедры экономики, управления и технологии (протокол № 8 от «21» апреля 2021 г.).

Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2022/2023 уч. г.

РПД пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022/2023 учебном году на заседании кафедры экономики, управления и технологии (протокол № 9 от «26» мая 2022 г.).

В рабочую программу внесены следующие изменения и дополнения:

№ изменения: 1 № страницы с изменением: 24	
Из пункта 9.3 исключить:	В пункт 9.3 включить:
1. Polpred.com Обзор СМИ/Справочник (http://polpred.com/news) 2. ЭБС «Лань» (http://e.lanbook.com)	1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (https://elibrary.ru/defaultx.asp?) 2. Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/info/lka)