

 МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**В Г. ТАГАНРОГЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПИ (ФИЛИАЛ) ДГТУ В Г. ТАГАНРОГЕ**

КАФЕДРА «Гуманитарные и социально-экономические науки»

## Методические материалы по освоению дисциплины «Защита прав потребителей»

Таганрог

 2023


## СОДЕРЖАНИЕ

Введение ....................................................................................................................4

[1 Методические указания для подготовки к практическим занятиям 6](#_Toc38979)

[2 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы 21](#_Toc38980)

[3 Методические указания к выполнению рефератов 24](#_Toc38981)

[4 Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации 26](#_Toc38982)

[5 Рекомендуемая литература 29](#_Toc38983)

## ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по изучению ***дисциплины «Защита прав потребителей»*** разработаны в соответствии с рабочей программой данной дисциплины, входящей в состав документации основной образовательной программы по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция (программа бакалавриата).

Цель настоящих методических указаний состоит в оказании содействия обучающимся в успешном освоении дисциплины ***«Защита прав потребителей»*** в соответствии с общей концепцией основной образовательной программы по направлению подготовки Юриспруденция (программа бакалавриата).

Выполнение предусмотренных методическими указаниями заданий по дисциплине ***«Защита прав потребителей»*** позволит обучающимся получить необходимые умения и навыки и на их базе приобрести следующие компетенции:

ПК-4: Способен разрабатывать документы для надлежащего обеспечения прав и свобод участников частноправовых отношений в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПК-4.2: Совершенствует профессиональную подготовку с целью

осуществления профессиональной деятельности по защите прав граждан в сфере имущественных и потребительских отношений, верно квалифицировать юридические факты и возникающие на их основе правоотношения сфере частноправового регулирования

Умения и навыки, полученные обучающимися по дисциплине ***«Защита прав потребителей»***, впоследствии используются при прохождении практик, а также при выполнении выпускной квалификационной работы.

# 1 Методические указания для подготовки к практическим занятиям

Практическое занятие − это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения.

Перед практическим занятием следует изучить конспект лекций, выложенный в ЭИОС и в электронной библиотеке, рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых заданий. На практическом занятии главное − уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется, после чего прочно усваивается.

При выполнении практических заданий обучающиеся имеют возможность пользоваться лекционным материалом, с разрешения преподавателя осуществлять деловое общение с одногруппниками.

**Практические задания**

## Собеседование

### 1.1 Понятие, предмет и особенности законодательства о защите прав потребителей

1. Понятие и общие особенности законодательства о защите прав потребителей.
2. Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.
3. Классификации нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.
4. Общая характеристика Закона РФ "О защите прав потребителей". Соотношение Закона РФ "О защите прав потребителей" и иных нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.
5. Общая характеристика субъектного состава законодательства о защите прав потребителей.
6. Особенности гражданско-правового договора, регулирующего отношения с участием потребителей.

#### Критерии оценивания

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу,  | 5  |
| аргументировано отвечает на вопросы, соблюдает регламент выступления  |   |
| Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков  | 3  |
| Не принимает участия в обсуждении  | 0  |

## Тестирование

### 3.2. Договоры возмездного оказания услуг, выполнения работ

|  |  |
| --- | --- |
| 1.  | Договор возмездного оказания услуг является:  |
|  а)  | реальным, двусторонне – обязывающим;  |
|  б)  | публичным, взаимным, возмездным;  |
|  в)  | консенсуальным, двусторонне – обязывающим, возмездным;  |
|  г)  | присоединения, односторонним, возмездным.  |

2. По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется:

 а) совершить от имени и за счет заказчика определенные

юридические действия;

 б) по заданию заказчика совершить определенные действия или

определенные деятельность, а заказчик обязуется оплатить их;

в) провести обусловленные техническим заданием заказчика научные исследования, а заказчик обязуется принять работу и оплатить ее;

г) разработать образец нового изделия, конструкторскую документацию на него или новую технологию, а заказчик обязуется принять работу и оплатить ее.

|  |  |
| --- | --- |
| 3.  | Сторонами ДВОУ являются:  |
|  а)  | заказчик и изыскатель;  |
|  б)  | заказчик и проектировщик;  |
|  в)  | заказчик и подрядчик;  |
|  г)   | заказчик и исполнитель.  |
| 4.  | Исполнитель по ДВОУ обязан оказывать услуги:  |
|  а)  | всегда лично, если иное не предусмотрено договором;  |

 б) лично лишь в случае, если это предусмотрено договором;

 в) с помощью третьих лиц без согласования с заказчиком;

 г) с помощью третьих лиц с согласия заказчика.

1. Правила о ВОУ применяются к договорам:

а) оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию;

 б) о подряде, выполнении НИР, ОКР и технологических работ;

 в) о перевозке, транспортной экспедиции, банковском вкладе,

банковском счете, расчетах;

 г) о хранении, поручении, комиссии, доверительном управлении имуществом.

1. Предметом ДВОУ могут быть услуги:

 а) материальные, возникающие в ходе предоставления

нематериальных услуг;

|  |  |
| --- | --- |
|  б)  | нематериальные и материальные;  |
|  в)  | только нематериальные;  |
|  г)   | только материальные.  |
| 7.  | Цена услуги в ДВОУ определяется:  |
|  а)  | соглашением сторон и не может быть выше установленной  |

или регулируемой соответствующими государственными органами;

 б) исполнителем;

 в) органом местного самоуправления;

 г) заказчиком.

8. Вправе ли заказчик отказаться от оплаты услуг, если невозможность ее исполнения возникла по его вине?

 а) вправе, если об этом указано в договоре;

 б) не вправе, так как в этом случае услуги подлежат оплате в

полном объеме;

 в) вправе, если иное не предусмотрено договором;

 г) вправе всегда.

9.Как заказчик оплачивает услугу исполнителя по ДВОУ в случае невозможности исполнения по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает:

а) в полном объеме;

б) лишь 50 % фактически понесенных расходов;

в) лишь фактически понесенные расходы;

г) в этом случае услуги не оплачиваются.

1. Вправе ли заказчик отказаться от исполнения ДВОУ:

а) вправе при условии оплаты услуг в полном объеме;

б) вправе при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им

расходов;

в) вправе при условии оплаты 50 % фактически понесенных расходов; г) не вправе никогда.

1. Вправе ли исполнитель отказаться от исполнения обязательств по ДВОУ: а) вправе лишь при условии полного возмещения заказчику убытков и морального вреда;

б) вправе лишь при условии возврата заказчику денежных средств ,

полученных им от него при заключении договора;

в) вправе лишь при условии полного возмещения заказчику убытков;

г) вообще не вправе.

1. Риск случайной гибели материала, оборудования, переданных исполнителю для исполнения ДВОУ, несет:

а) исполнитель;

б) заказчик;

в) исполнитель и заказчик солидарно;

г) предоставившая их сторона.

### 3.3. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества

1. Под существенным недостатком товара понимается:

 а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

 б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;

 в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

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

 а) во всех случаях; б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара; в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

1. Срок годности товара определяется:

а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до

момента утилизации товара;

 б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;

 в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в

течение двух лет его использования.

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

 а) указываются в договоре обязательно;

 б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии

в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

 в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного

пользования.

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

 а) продлевается;

 б) не продлевается;

 в) устанавливается заново.

1. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии:

 а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

 б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

 в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

1. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы на товары (работы) длительного пользования:

а) в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде; б) которые по истечении пяти лет могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;

 в) в том числе продукты питания, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

1. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг — это:

а) право самостоятельно осуществлять выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

 б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел,

оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

 в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.

1. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется:

 а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено

договором;

 б) с момента наступления сезона, срок наступления которого

определяется соответственно субъектами РФ;

 в) с момента наступления сезона, срок наступления которого

определяется Правительством РФ;

 г) с момента наступления сезона, срок наступления которого

определяется органами местного самоуправления.

1. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок:

 а) если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара

потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;

 б) в любом случае;

 в) если они возникли в результате непреодолимой силы независимо от

времени их возникновения.

#### Критерии оценивания результатов выполнения тестовых заданий

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| правильно выполнено 84-100% заданий  | 5  |
| правильно выполнено 66-83 % заданий  | 4  |
| правильно выполнено 50-65 % заданий  | 3  |
| правильно выполнено менее 50 % заданий  | 1  |

## Вопросы для самостоятельного изучения и обсуждения на семинаре

### 2.1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Что следует понимать под потребительской информацией?
2. Раскройте признаки, которыми должна обладать потребительская информация.
3. На что вправе рассчитывать потребитель в случае непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге)?
4. Приведите примеры из судебной практики, когда бы приобретение потребителем одних товаров обусловливалось приобретением других товаров. 5. Что по смыслу Закона о защите прав потребителей означает

«безопасность товара (работы, услуги)»? Содержится ли понятие безопасности в других законах? Как безопасность товара (работы, услуги) определяется в доктрине гражданского права?

 6. Какие требования предъявляет закон к безопасности товара

(работы, услуги)?

### 3.3. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества

1.Раскройте правовую природу сроков обнаружения недостатков, которые дают потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара.

1. Какова особенность имущественной ответственности за нарушение сроков выполнения требований потребителя?
2. Каким образом производятся расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатками и расторжения договора, расчеты в случае замены товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула)?
3. Охарактеризуйте порядок обмена товаров надлежащего качества. Какие условия, при которых потребитель вправе обменять товар надлежащего качества, вы знаете?
4. Какие товары входят в Перечень товаров, которые не подлежат обмену?

**3.5. Юридическая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя).**

1. Дайте общую характеристику юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) за вред, причиненный потребителю.
2. Какие виды юридической ответственности продавцов

(изготовителей, исполнителей) вы знаете?

1. Какие нормативные акты определяют гражданско-правовую и иные отраслевые виды юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей)?
2. Охарактеризуйте формы ответственности продавцов

(изготовителей, исполнителей).

1. Какие обстоятельства освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за причиненный потребителю вред?
2. В чем выражается правовая природа возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя?
3. В чем заключаются особенности компенсации потребителю морального вреда?

Раскройте понятие права потребителя на возмещение вреда.

#### Критерии оценивания

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, сформированную мировоззренческую позицию, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы, проявляет индивидуальные способности  | 5  |
| Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков, демонстрирует недостаточный интерес к предмету  | 3  |
| Не принимает участия в обсуждении  | 0  |

## Перечень тем для проведения дискуссии, круглого стола

### 2.2. Государственная и общественная защита прав потребителей

1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
2. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
3. Права общественных объединений.
4. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем).

5.Особенности судебной защиты прав потребителей.

###  3.1 Договор розничной купли-продажи

1. Понятие, признаки, основные элементы договора.
2. Правовое положение сторон договора розничной куплипродажи.
3. Особенности дистанционных продаж.
4. Защита прав потребителей при заключении и исполнении отдельных видов договоров купли-продажи: – продажа товаров в кредит; – продажа по образцам; – комиссионная торговля.
5. Договоры розничной купли - продажи с отдельными нетипичными условиями.
6. Особенности защиты прав потребителей в договоре розничной купли продажи.
7. Защита прав потребителей в сфере дистанционной торговли по гражданскому законодательству Российской Федерации.

#### Критерии оценивания дискуссии

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы, соблюдает регламент выступления  | 5  |
| Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков  | 3  |
| Не принимает участия в обсуждении  | 0  |

## Комплект контрольных вопросов

### 3.3 Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества

1.Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.

2.Понятия: «недостатки товара», «существенные недостатки товара».

3.Общие последствия продажи товаров с недостатками.

4.Порядок безвозмездного устранения недостатков.

5. Соразмерное уменьшение цены за товар.

6.Порядок замены товара ненадлежащего качества.

7. Отказ потребителя от исполнения договора и возврат уплаченной за товар денежной суммы.

### 3.4 Судебная защита прав потребителей

1. Подведомственность и подсудность потребительских споров.
2. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Защита интересов неопределённого круга потребителей.
3. Порядок обращения потребителей с заявлениями в суд. Оплата госпошлины.
4. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
5. Рассмотрение дел в первой инстанции. Обжалование решений по заявлениям потребителей.

**Критерии оценивания ответов на контрольные вопросы**

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии  | Баллы  |
| выполнены все требования к написанию работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению  | 9-10 баллов  |
| основные требования к научной работе выполнены, но при этом допущены недочёты: имеются небольшие неточности в изложении материала; упущения в оформлении  | 6-8 баллов  |
| тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании; нет четких выводов  | 3-5 баллов  |
| тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы  | 2 и менее баллов  |

## Комплект задач

### 3.1. Договор розничной купли-продажи

1. Узнав из газеты о том, что магазин «Свет» устроил распродажу разнообразных люстр со скидкой 15 %, Жиляева посетила этот магазин и купила там хрустальную люстру с пятью фарфоровыми свечами и тридцатью хрустальными подвесками. Работу люстры продавец магазина продемонстрировал на образце, выставленном в магазине.

В этот же день при подвешивании люстры в квартире Жиляевой выявилось два дефекта: электроэнергия не поступала к двум свечам, одна хрустальная подвеска имела один большой скол. На второй день Жиляева потребовала от магазина заменить люстру на аналогичную, так как не может пользоваться ею по назначению. Последний отказался, поскольку Жиляева не могла доказать, что люстру она купила в этом магазине.

*Как должна удостоверить Жиляева факт покупки ею люстры в магазине «Свет»? В течение какого срока со дня покупки люстры покупатель вправе предъявить требование к продавцу о её замене? В течение какого срока со дня предъявления требования о замене дефектной люстры на качественную должна быть заменена люстра? Решите дело.*

1. ООО «ИКО» во исполнение договора купли-продажи, заключённого в феврале текущего года, передала Двуреченской бытовой электроприбор. Гарантийный срок годности прибора составляет 6 месяцев. В декабре этого же года Двуреченская обратилась в суд с требованием о расторжении договора, взыскании убытков и компенсации морального вреда, ссылаясь на некачественность работы проданного ей прибора. ООО против иска возражала и среди прочих оснований, по которым просила в иске отказать, указала на то, что договор купли-продажи прекращён исполнением, в связи с чем неосновательно требование о расторжении договора.

*Разберите доводы сторон. Решите дело.*

1. Крицкий купил в магазине несколько электробытовых приборов американского производства, которые вышли из строя при первом же их подключении в электрическую сеть. На следующий день покупатель отнёс испорченные приборы в магазин и потребовал от работников магазина заменить их на доброкачественные изделия.

Работники магазина отказались удовлетворить требование покупателя, указав ему на то, что общеизвестным фактом является работа американских электроприборов от сети напряжения в 127 вольт. А поскольку Крицкий подсоединил указанные изделия к сети в 220 вольт без переходного прибора, понижающего напряжение, он сам и виноват в том, что они вышли из строя.

Раздосадованный покупатель обратился в суд с иском о взыскании с ответчика (магазина) убытков в размере, суммы уплаченной за электробытовые приборы, а также о компенсации морального вреда в том же размере. В исковом заявлении Крицкий указал на то, что при покупке изделий продавец не проверил их исправность и не объяснил покупателю, как они работают, а все документы, прилагаемые к электробытовым приборам, были на английском языке.

*В чём состоит обязанность продавца по предоставлению покупателю информации о товаре? Решите дело.*

1. 16 ноября 2017 года Дровин купил в магазине костюм и ботинки, предварительно их примерив и внимательно осмотрев. Придя домой, Дровин снова стал примерять костюм, но фасон и расцветка костюма ему не понравились. Посоветовавшись с женой, Дровин решил обменять костюм. Костюм он больше не надевал. 20 ноября Дровин споткнулся на лестнице и обнаружил, что у одного из новых ботинок с носка обрывается подошва. 21 ноября Дровин обратился в магазин с требованием о замене костюма и возврате денег за ботинки. Администрация магазина обменять костюм отказалась, ссылаясь на то, что костюм вполне доброкачественный, соответствующего размера и никаких серьёзных причин для его обмена нет. Что же касается ботинок, то администрация согласилась принять их обратно, но лишь в обмен на другую пару.

*Вправе ли Дровин обменять доброкачественный костюм, фасон и расцветка которого ему не понравились? Какие права имеет покупатель в случае выявления в купленной обуви дефектов производственного характера? Изменится ли ответ на поставленные вопросы, если Дровин с подобными требованиями обратится через шесть месяцев после покупки костюма и ботинок?*

1. 10 января 2017 г. в интернет-магазине был приобретен мебельный гарнитур. 14 января 2017 г. покупатель обратился к продавцу, чтобы отказаться от товара и вернуть денежные средства. Продавец отказал покупателю, ссылаясь на то, что мебель включена в "Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (утв. Постановлением Правительства РФ). *Правомерен ли отказ продавца?*

### 3.4. Судебная защита прав потребителей

1. Гр-ка Година обратилась с иском в суд о принуждении к обмену стиральной машины с недостатком. Ответчик с иском не согласился, предъявив суду заключение Бюро товарных экспертиз о том, что недостаток возник в процессе неправильной эксплуатации товара, из-за чего был разбит подшипник в центрифуге, легко заменяемый при ремонте. Судом иск о замене товара не был удовлетворен.

*Вопрос: чем должен руководствоваться суд при вынесении решения по делу?*

1. Гражданин Иванов обратился с иском в районный муниципальному предприятию «Тепловые сети». Предмет компенсация морального вреда и возмещение ущерба, причиненного его имуществу в результате отсутствия подачи теплоносителя в жилой дом, в котором он нанимает квартиру, из-за неисправности внутриквартальных тепловых сетей, эксплуатация которой обязанностью ответчика. Ответчик с иском не согласился на том основании, что между Ивановым и МП «Тепловые сети» отсутствуют договорные отношения.

*Вопрос: является ли отсутствие договорных отношений основанием для отказа в удовлетворении требований истца?*

1. Гражданин Пахомов обратился с иском к авиакомпании «Архангельские воздушные линии», потребовав выплатить неустойку за задержку рейса на 10 часов по вине перевозчика в размере 3-х процентов стоимости авиабилета за каждый час просрочки времени вылета на основании пункта 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», определив цену иска в размере 300 рублей. Суд удовлетворил это требование частично.

*Вопрос: каким правовым актом регулируется данный вид отношений? Определите размер неустойки, назначенной к выплате судом.*

1. В магазине «М» гр-н Семенов приобрел телефонный аппарат фирмы «Эриксон». При передаче ему товара продавец вручил технический паспорт с информацией на немецком, английском и японском языках. При попытке подключить телефон к местной телефонной сети выяснилось, что он не может быть использован по прямому назначению в следствии того, что по техническим характеристикам аппарат не может работать в сети с данным уровнем сопротивления. Семенов обратился с претензией в магазин об обмене товара на основании статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей». Продавец отказался произвести обмен на том основании, что качественная бытовая электронная аппаратура в соответствии с Постановлением Правительства РФ №55 от 19 января 1998 года обмену не подлежит. Кроме того, гр-ну Семенову было отказано и в удовлетворении последующего его требования о расторжении договора купли-продажи. Тем не менее, суд, рассмотрев его иск о расторжении договора купли-продажи и возмещении убытков, принял решение в пользу потребителя. Вышестоящая инстанция оставила жалобу магазина без удовлетворения и решение вступило в законную силу.

*Вопрос: чем должен руководствоваться суд при вынесении актов по данному делу?*

1. Гр-ка Смирнова обратилась к жилищно-эксплуатационной организации, обслуживающей жилой дом, в котором она владела приватизированной квартирой, с требованием устранить протечку кровли, в результате которой квартира стала непригодной к проживанию. Эта претензия была отклонена со ссылкой на то, что она не является нанимателем жилого помещения и возникший дефект должна устранять за свой счет. Тем не менее, суд , в который обратилась Смирнова, принял решение, обязывающее ЖЭУ, отремонтировать кровлю, произвести косметический ремонт приватизированной квартиры и возместить Смирновой 2000 рублей в качестве компенсации морального вреда.

*Вопрос: чем должен руководствоваться суд при вынесении решения по данному делу?*

**3.5. Юридическая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя).**

1.Каким образом потребитель может защитить свои права, если товар был приобретен на рынке у гражданина-предпринимателя (зарегистрированного в органах власти и имеющего свидетельство на право занятия этим видом деятельности)? В технических паспортах на товары, проданные гражданином-предпринимателем, отсутствуют отметки о дате продажи товара, и по требованию покупателя предприниматель не может выдать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

*Какой документ должен быть выдан гражданином-предпринимателем в доказательство факта продажи-покупки товара?*

2.При продаже ткани покупателю отмерили отрез с клеймом фабрики.

*Законны ли действия продавца?*

1. 25 марта покупатель П. И. Харитонов купил в магазине «Рубин» часы наручные механические стоимостью 1620 руб. 28 марта обнаружил, что в паспорте на часы отсутствует штамп магазина.

*Охарактеризуйте действия покупателя и продавца в данной ситуации.*

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

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

1. Покупательница купила механический будильник по цене 500 руб. в январе, а в мае принесла его в магазин с просьбой вернуть его стоимость, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Цена будильника на момент возврата 550 руб.

*Можно ли удовлетворить просьбу покупательницы? Если — да, то какую сумму она должна получить?*

#### Критерии оценивания решения задач

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии  | баллы  |
| правильная решение задачи, полная аргументация  | 5 баллов  |
| правильная оценка задачи, незначительные ошибки в аргументации  | 4 балла  |
| в целом правильная оценка задачи, затруднение в аргументации  | 3 балла  |
| неверное решение задачи  | 2 балла и менее  |

# 2 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа выполняется в рамках дисциплины под руководством преподавателя, как в аудиторное, так и внеаудиторное время. Самостоятельная работа направлена на формирование умений и навыков практического решения задач, на развитие логического мышления, творческой активности, исследовательского подхода в освоении учебного материала, развития познавательных способностей.

**Контроль самостоятельной работы обучающихся: темы письменных работ**

**Темы докладов:**

## 2.2.Государственная и общественная защита прав потребителей

1. Полномочия органов по защите прав потребителей.
2. Порядок выдачи предписаний органов по защите прав потребителей по вопросам нарушения прав потребителей.
3. Порядок наложения штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписание органов по защите прав потребителей о прекращении нарушений прав потребителей.
4. Полномочия органов государственного управления, контролирующих 5. товаров, работ, услуг.
5. Органы по защите прав потребителей при местной администрации.
6. Общественная защита прав потребителей.

### 3.2. Договоры возмездного оказания услуг, выполнения работ

1. Особенности исполнения отдельных видов договоров:

* договор возмездного оказания туристских услуг;
* договор возмездного оказания медицинских услуг;
* договор предоставления жилищно-коммунальных услуг;
* договор о предоставлении образовательных (в т. ч.

репетиторских) услуг;

* договор подряда;
* договор банковского вклада.

#### Критерии оценивания доклада

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| выполнены все требования к написанию научной работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично  | 5  |
| изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению  |   |
| основные требования к научной работе выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются упущения в оформлении  | 3  |
| тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы  | 0  |

## Перечень тем для написания реферата

### 1.1. Понятие, предмет и особенности законодательства о защите прав потребителей

1. Понятие законодательства о защите прав потребителей.
2. Система нормативных актов о защите прав потребителей. 3 Структура законодательства о защите прав потребителей.
3. Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
4. Понятие качества товаров, работ, услуг.
5. Нормативные документы по стандартизации.

### 2.2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Право потребителя на информацию.
2. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию
3. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах)
4. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг
5. Понятие безопасности товаров, работ и услуг
6. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и

услуг

1. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям
2. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического

благополучия потребителей

**Критерии оценивания реферата**

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| выполнены все требования к написанию научной работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий  | 5  |
| анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению  |   |
| основные требования к научной работе выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются упущения в оформлении  | 3  |
| тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы  | 0  |

# 3. Методические указания к выполнению рефератов

Реферат – самостоятельная письменная аналитическая работа, выполняемая на основе преобразования документальной информации, раскрывающая суть изучаемой темы; представляет собой краткое изложение содержания результатов изучения научной проблемы важного экономического, социально-культурного, политического значения. Реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, в том числе точку зрения самого автора. Основываясь на результатах выполнения реферата, обучающийся может выступить с докладом на практических занятиях в группе, на заседании студенческого научного кружка, на студенческой научно-практической конференции, опубликовать научную статью.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: актуальность темы исследования, новизна текста; обоснованность выбора источников информации; степень раскрытия сущности вопроса; полнота и глубина знаний по теме; умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме); соблюдение требований к оформлению.

Эссе/доклад - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Дискуссия - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Проведению дискуссии предшествует большая самостоятельная работа студентов, выражающаяся в изучении нормативной и специальной литературы, знакомстве с материалами судебной практики. Подготовительная работа позволяет выработать у студентов навыки оценки правовой информации через призму конституционных ценностей и положений.

На втором этапе – аудиторном занятии – идет публичное обсуждение дискуссионных вопросов. Тематическая дискуссия как интерактивная форма обучения предполагает проведение научных дебатов. Хорошо проведенная тематическая дискуссия имеет большую обучающую и воспитательную ценность.

Проводимые тематические дискуссии воспитывают навыки публичного выступления, развиваются способности логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь, публично представлять собственные и научные результаты.

В рамках изучения дисциплины «Защита прав потребителей» предусматривается так же решение практикоориентированных задач.

Процесс подготовки к выполнению практикоориентированных задач можно условно разделить на следующие этапы:

а) изучение содержания задачи (нельзя решить задачу, не уяснив ее содержание – это даст возможность правильно квалифицировать вид административных правоотношений);

б) подбор нормативных источников, относящихся к содержанию

полученного задания;

в) изучение основной и дополнительной литературы (например,

комментариев Федеральных законов);

г) изучение материалов судебной практики;

е) аналитический разбор ситуативной задачи через призму действующего

законодательства и сложившейся судебной практики;

ж) определение собственной позиции, формулировка аргументов;

з) оформление ответа;

и) представление ответа на ситуативную задачу.

 Контрольные вопросы - средство проверки умений применять

полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Индивидуальные задания творческого уровня позволяют оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

# 4. Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации:

**Перечень вопросов:**

1. История развития потребительских отношений в России и за рубежом.
2. Основные понятия, используемые в Законе «О защите прав потребителей».
3. Понятие потребительских отношений, их характеристика.
4. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.
5. Способы определения качества товаров, работ, услуг.
6. Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг.
7. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.
8. Срок годности и срок службы.
9. Виды и формы информации.
10. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
11. Формы и способы доведения информации до потребителя.
12. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавца).
13. Сведения о товаре (работе, услуге).
14. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
15. Компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей.
16. Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред.
17. Государственная защита прав потребителей.
18. Правовой статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
19. Процессуальные права и обязанности общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) в гражданском процессе при защите интересов отдельного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.
20. Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей.
21. Защита интересов неопределённого круга потребителей.
22. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации.
23. Ответственность за непредоставление или предоставление ненадлежащей информации.
24. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
25. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
26. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.
27. Последствия продажи товара ненадлежащего качества.
28. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
29. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.
30. Безвозмездное устранение недостатков товара изготовителем (продавцом).
31. Замена товара ненадлежащего качества.
32. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
33. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
34. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
35. Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.
36. Расторжение договора купли-продажи.
37. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара.
38. Дистанционный способ продажи товара.
39. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.
40. Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг исполнителем.
41. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и права потребителя при их обнаружении.
42. Сроки устранения недостатков в работе, услуге. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Расторжение договора.
43. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
44. Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя.
45. Порядок расчётов за выполненную работу (оказанную услугу).
46. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).
47. Судебная защита прав потребителей. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
48. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения;
49. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров;
50. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов;
51. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней;
52. Особенности продажи оружия и патронов к нему;
53. Особенности продажи продовольственных товаров;
54. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви.
55. Правила оказания услуг общественного питания.
56. Правила предоставления коммунальных услуг.
57. Правила предоставления гостиничных услуг.
58. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте.
59. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями. 60. Правила бытового обслуживания населения.

***Методика формирования оценки и критерии оценивания.***

Промежуточная аттестация осуществляется по результатам сдачи зачета по пройденной дисциплине. Аттестация включает два теоретических вопроса.

Ответ на первый теоретический вопрос - **25 баллов.** Ответ на второй теоретический вопрос - **25 баллов.**

***Критерии оценивания ответа на теоретический вопрос:***

**25-24 баллов** – содержание теоретического вопроса раскрыто полно: обучающийся владеет навыками применения категорий, демонстрирует понимание раскрываемой проблемы, приводит адекватные примеры, последовательно и стилистически верно излагает материал.

**23-22 баллов** – содержание теоретического вопроса раскрыто полно, обучающийся владеет навыками применения категорий, демонстрирует понимание раскрываемой проблемы, приводит адекватные примеры, но недостаточно последовательно излагает материал, допускает стилистические неточности.

**21-20 баллов** – содержание теоретического вопроса раскрыто неполно: обучающийся допускает неточности в определении понятий, обнаруживает слабое понимание проблемы, затрудняется приводить необходимые примеры, излагает материал непоследовательно, имеются стилистические ошибки;

**19-18 баллов** – содержание теоретического вопроса раскрыто слабо: обучающийся обнаруживает понимание основных положений вопроса, но путается в определении понятий дисциплины, допускает ошибки, слабо понимает суть излагаемого вопроса, затрудняется приводить необходимые примеры, излагает материал непоследовательно, допускаются значительное количество стилистических ошибок;

**17-16 баллов** – содержание теоретического вопроса раскрыто слабо: обучающийся обнаруживает минимальное понимание основных положений вопроса, путается в определении понятий, допускает ошибки, затрудняется приводить необходимые примеры, излагает материал непоследовательно, допускаются значительное количество стилистических ошибок, на «наводящие» вопросы преподавателя затрудняется ответить.

**0 баллов** - обучающийся отказывается отвечать по причине неподготовленности или при ответе обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

# 5. Рекомендуемая литература

|  |
| --- |
| **5.1. Рекомендуемая литература**  |
| **5.1.1. Основная литература**  |
|   | Авторы, составители  |  Заглавие  | Издательство, год  | Количество  |
| Л1.1  | Карпычев А.М.  | Гражданское право. Т 2: Учебник в 2-х т. http: //ntb.donstui.ru/znanium.com  | М.:Форум, 2018  | ЭБС  |
| Л1.2  | Крашенинников П. В.  | Собрание сочинений. Том 1. Гражданское право: В десяти томах http://www.iprbookshop.ru/77572.html  | Москва, Саратов: Статут, Ай Пи Эр Медиа, 2018  | ЭБС  |
| Л1.3  | Абушенко Д. Б., Дегтярев С. Л., Загайнова С. К., Закарлюка А. В., Зипунникова Ю. Н., Конев Д. В., Кузнецов Е. Н., Куликова М. А., Панкратова Н. А., Плешанов А. Г., Погосян Е. В., Ренц И. Г., Русинова Е. Р., Соломеина Е. А., Спицин И. Н., Тарасов И. Н., Тимофеев Ю. А., Фетисов А. К., Халатов С. А., Шереметова Г. С., Ярков В. В., Ярков В. В., Плешанова А. Г.  | Гражданский процесс. Практикум: Учебное пособие https://www.iprbookshop.ru/117559.html? replacement=1  | Москва: Статут, 2022  | ЭБС  |
| **5.1.2. Дополнительная литература**  |
|   | Авторы, составители  |  Заглавие  | Издательство, год  | Количество  |
| Л2.1  | Абушенко Д. Б., Воложанин В. П., Дегтярев С. Л., Загайнова С. К., Комиссаров К. И., Конев Д. В., Кузнецов Е. Н., Куликова М. А., Ренц И. Г., Осипов Ю. К., Плешанов А. Г., Решетникова И. В., Царегородцева Е. А., Чудиновская Н. А., Ярков В. В., Ярков В. В.  | Гражданский процесс: Учебник для студентов высших юридических учебных заведений http://www.iprbookshop.ru/72387.html  | Москва: Статут, 2021  | ЭБС  |
| Л2.2  | Захаркина А. В.  | Гражданское право: Сборник кейсов и модульных заданий для студентов всех форм обучения http://www.iprbookshop.ru/72540.html  | Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018  | ЭБС  |
| Л2.3  | Бычко М.А., Иванчик В.В., Восс Л.Ю.  |  ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ПРАКТИКУМ https://www.iprbookshop.ru/92688.html  | Северо-Кавказский федеральный университет, 2018  | ЭБС  |
| **5.1.3. Методические разработки**  |   |
|   | Авторы, составители  |  Заглавие  | Издательство, год  | Количество  |
| Л3.1  | Сапожникова,А.Г.  | Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся Донского государственного технического университета : методические указания https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya- prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu  | Ростов-на- Дону,ДГТУ, 2018  | ЭБС  |