


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Логинова Людмила Фёдоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.09.2023 14:17:34
Уникальный программный ключ:
08d93e1a8bd7a2dfff432e734ab38e2a7ed6f238

Образовательное частное учреждение высшего образования
«ГУМАНИТАРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДЕНО
заседанием Ученого совета
протокол № 7 от 27.06.2023 г.
приказ ректора об утв. ОП ВО
№ 01-03/70 П от 28.06.2023 г.
Ректор  Л.Ф. Логинова



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Код и направление подготовки:

40.03.01 «Юриспруденция»

Направленность

«Гражданско-правовая»

Квалификация: **бакалавр**

Красково - 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 40.03.01 «Юриспруденция».

Организация – разработчик: Образовательное частное учреждение высшего образования «Гуманитарно-социальный институт».

Разработчики:

К. Э. Ч. доц.
ученая степень, звание


подпись

Клецушко Ю. Г.
ФИО


ученая степень, звание

подпись

ФИО

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры «Права» протокол № 10 от 26.06.2023 г.

Заведующий кафедрой
К.ю.н., доц.


подпись

Дугарская Т.А.

Наименование дисциплины – «Защита прав потребителей»

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

Целью освоения дисциплины «Защита прав потребителей» является: совершенствование навыков работы с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере защиты прав потребителей, изучение практики применения законодательства о защите прав потребителей, развитие навыков по формулированию и разграничению юридических категорий и правильному применению законов для дальнейшей законотворческой работы.

Задачи дисциплины:

- изучение законодательства и судебной практики о защите прав потребителей;
- формирование и развитие профессионального правосознания будущих юристов в сфере защиты прав потребителей;
- формирование представлений об основных правах потребителей, их структуре, составе, признаках;
- выработка навыков применения полученных знаний в практической деятельности;
- формирование компетенций по направлению подготовки.

Дисциплина «Защита прав потребителей» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся активной гражданской позиции, уважения к правам и свободам человека, воспитание чувства ответственности, самостоятельно мыслить, развивает профессиональные умения, системы осознанных знаний.

Планируемые результаты обучения

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен обеспечивать соблюдение законодательства субъектами права, принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством Российской Федерации;

ПК-2 Способен участвовать в реализации гражданских правоотношений, содержательно отражать результаты профессиональной деятельности в юридической и иной документации;

ПК-3 Способен юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства при реализации гражданских правоотношений, давать квалифицированные юридические заключения;

ПК-5 Способен осуществлять деятельность при оказании услуг по операциям с объектами недвижимости.

Подготовка по дисциплине реализуется на основе профессионального стандарта:

- 09.003 Специалист по операциям с недвижимостью;
- анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей отрасли, в которой востребованы выпускники.

Матрица связи дисциплины «Защита прав потребителей» и компетенций, формируемых на основе изучения дисциплины, с временными этапами освоения ее содержания

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора компетенции выпускника	Код индикатора компетенции и выпускника	Код и наименование дескрипторов (планируемых результатов обучения выпускников)
<p>ПК-1 Способен обеспечивать соблюдение законодательства субъектами права, принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством Российской Федерации</p>	<p>ПК-1.3 Правильно определяет соответствующие нормы права, позволяющие принять юридически правильное решение и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством</p>	<p>ПК-1.3</p>	<p>ПК-1.3.1 Знать: законодательство в сфере защиты прав потребителей, формы и способы защиты нарушенных прав; ПК-1.3.2 Уметь: анализировать юридические факты, правильно определять соответствующие нормы права; применять нормы закона о защите прав потребителей; ПК-1.3.3 Владеть: навыками использования теоретических знаний при выработке решений; навыками анализа и применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей</p>
<p>ПК-2 Способен участвовать в реализации гражданских правоотношений, содержательно отражать результаты профессиональной деятельности в юридической и иной документации;</p>	<p>ПК-2.1 Использует правовые знания для реализации гражданских правоотношений, связанных с осуществлением профессиональных задач</p>	<p>ПК-2.1</p>	<p>ПК-2.1.1 Знать: институты и нормы потребительского права; основные понятия в области поведения потребителя; основные понятия в области защиты прав потребителей; виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей; ПК-2.1.2 Уметь: использовать правовые знания российского законодательства в области защиты прав потребителей; ПК-2.1.3 Владеть: навыками использования различных источников права для реализации гражданских правоотношений в указанной сфере</p>
<p>ПК-3 Способен юридически правильно</p>	<p>ПК-3.1. Определяет основания возникновения, изменения и прекращения</p>	<p>ПК-3.1.</p>	<p>ПК-3.1.1 Знать: основания возникновения, изменения и прекращения</p>

<p>квалифицировать факты и обстоятельства при реализации гражданских правоотношений, давать квалифицированные юридические заключения;</p>	<p>правоотношений в рамках конкретных обстоятельств</p>		<p>гражданских правоотношений; юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения; ПК-3.1.2 Уметь: выделять и анализировать юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения, определять и конкретизировать задачу в ситуации, требующей правового разрешения; ПК-3.1.3 Владеть: навыками оказания квалифицированной юридической помощи по вопросам основания возникновения, изменения и прекращения правоотношений</p>
<p>ПК-5 Способен осуществлять деятельность при оказании услуг по операциям с объектами недвижимости.</p>	<p>ПК-5.2 Организует и контролирует процессы подготовки, проведения и завершения сделок с объектами недвижимости и правами на них в сегментах рынка недвижимости</p>	<p>ПК-5.2</p>	<p>ПК-5.2.1 Знать: законы, нормативно-правовые акты и другие значимые документы; требования к сделкам с недвижимым имуществом (субъектного состава сделки, ее формы и содержание); ПК-5.2.2 Уметь: организовывать и контролировать процессы подготовки, проведения и завершения сделок с объектами недвижимости и правами на них в сегментах рынка недвижимости; ПК-5.2.3 Владеть: навыками подготовки, проведения и завершения сделок с объектами недвижимости</p>

2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1. Дисциплина (модули) части ОП, формируемой участниками образовательных отношений.

В структурной форме межпредметные связи изучаемой дисциплины указаны в соответствии с учебным планом образовательной программы по очной форме обучения.

Связь дисциплины «Защита прав потребителей» с предшествующими дисциплинами и сроки их изучения

Код дисциплины	Дисциплины, предшествующие перед дисциплиной	Семестр
----------------	--	---------

Б1.О.22	Гражданское право	3
Б1.О.25	Налоговое право	3
Б1.В.01	Введение в юридическую профессию	1
Б1.О.19	Техника юридического письма	3
ФТД.В.01	Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	2

Связь дисциплины «Защита прав потребителей» со смежными дисциплинами, изучаемыми параллельно

<i>Код дисциплины</i>	<i>Дисциплины, изучаемые параллельно</i>	<i>Семестр</i>
Б1.О.22	Гражданское право	4
Б1.О.26	Семейное право	4
Б1.В.03	Вещное право	4
Б1.В.ДВ.01.01	Наследственное право	4
Б1.В.ДВ.01.02	Авторское право	4
Б1.В.ДВ.02.01	Банковское право	4
Б1.В.ДВ.02.02	Таможенное право	4

Связь дисциплины «Защита прав потребителей» с последующими дисциплинами и сроки их изучения

<i>Код дисциплины</i>	<i>Дисциплины, следующие за дисциплиной</i>	<i>Семестр</i>
Б1.О.30	Трудовое право	5, 6
Б1.О.33	Гражданский процесс	6, 7
Б1.О.36	Предпринимательское право	7
Б1.О.38	Арбитражный процесс	8
Б1.О.39	Земельное право	8
Б1.В.04	Корпоративное право	5
Б1.В.05	Коммерческое право	5
Б1.В.07	Юридическое сопровождение деятельности предприятий	5
Б1.В.08	Жилищное право	7
Б1.В.09	Прокурорский надзор	7
Б1.В.10	Конкурентное право	8
Б1.В.ДВ.03.01	Страховое право	7
Б1.В.ДВ.03.02	Образовательное право	7
ФТД.В.02	Муниципальное право	5
Б1.О.22	Гражданское право	5, 6
Б1.О.36	Предпринимательское право	7
Б1.В.06	Адвокатура и нотариат	5

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Виды учебной работы	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Порядковый номер семестра	4	5
Общая трудоемкость дисциплины всего (в з.е):	3	3
Контактная работа с преподавателем всего (в акад. часах), в том числе:	30	24
Занятия лекционного типа (лекции)	14	12
Занятия семинарского типа (практические занятия, семинары)	14(4)*	10(4)*
Занятия лабораторного типа (лабораторные работы)	-	-
Текущая аттестация	1	1
Консультации (предэкзаменационные)	-	-
Промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа всего (в акад. часах), в том числе:	78	84
Форма промежуточной аттестации:		
зачет/ дифференцированный зачет	зачет	зачет
экзамен		
Общая трудоемкость дисциплины (в акад. часах)	108	108

**Практические занятия частично проводятся в форме практической подготовки обучающихся при освоении программы учебной дисциплины, в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.*

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.1. Тематическое планирование

Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей

Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей. Система защиты прав потребителей. Особенности заключения и исполнения публичных договоров.

Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей».

Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура. Права и обязанности участников потребительских правоотношений. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе). Безопасность товара (работы, услуги).

Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей

Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий. Порядок оказания дополнительных услуг.

Тема 4. Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.

Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.

Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг

Сроки выполнения работ и оказания услуг. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Обязанности исполнителя (изготовителя).

Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей

Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей. Потребительский экстремизм.

Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров. Судебная защита прав потребителей. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Проблемы судебной защиты прав потребителей.

4.2. Содержание практических занятий

№	Содержание практических занятий	Виды занятий	Текущий контроль
1.	Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, ситуационных задач, дискуссии. Информационные, исследовательские проекты. Дискуссия по вопросам семинара	Индивидуальное и групповое собеседование. Контроль работы с текстами первоисточников. Мониторинг результатов семинарских занятий. Выполнение заданий в ходе работы.

2.	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей (1)*	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, ситуационных задач, дискуссии. Информационные, исследовательские проекты. Дискуссия по вопросам семинара	Индивидуальное и групповое собеседование. Контроль работы с текстами первоисточников. Мониторинг результатов семинарских занятий. Выполнение заданий в ходе работы.
3.	Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей (1)*	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, ситуационных задач, дискуссии. Информационные, исследовательские проекты. Дискуссия по вопросам семинара	Индивидуальное и групповое собеседование. Контроль работы с текстами первоисточников. Мониторинг результатов семинарских занятий. Выполнение заданий в ходе работы.
4.	Защита прав потребителей при продаже товаров	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, ситуационных задач, дискуссии. Информационные, исследовательские проекты. Диспут по вопросу «Значение конкуренции в современном обществе»	Индивидуальное и групповое собеседование. Контроль работы с текстами первоисточников. Мониторинг результатов семинарских занятий. Выполнение заданий в ходе работы.
5.	Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг (2)*	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, ситуационных задач, дискуссии. Информационные, исследовательские проекты. Игровое проектирование	Индивидуальное и групповое собеседование. Контроль работы с текстами первоисточников. Мониторинг результатов семинарских занятий. Выполнение заданий в ходе работы.

6.	Ответственность за нарушение прав потребителей	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, ситуационных задач, дискуссии. Информационные, исследовательские проекты. Игровое проектирование	Индивидуальное и групповое собеседование. Контроль работы с текстами первоисточников. Мониторинг результатов семинарских занятий. Выполнение заданий в ходе работы.
7.	Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, ситуационных задач, дискуссии. Информационные, исследовательские проекты. Ролевая игра	Индивидуальное и групповое собеседование. Контроль работы с текстами первоисточников. Мониторинг результатов семинарских занятий. Выполнение заданий в ходе работы.

*- реализуется в форме практической подготовки

Тема 1. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей.

Теоретические вопросы:

1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей. Система защиты прав потребителей
2. Особенности заключения и исполнения публичных договоров.
3. Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей».

Практические задания:

Задача 1. Гражданин Петров В.Н. заключил с ИП Сидоровым А.О. договор на изготовление кухонного гарнитура. До сдачи готового результата он отказался от договора и потребовал у ИП возврата уплаченной за изготовление гарнитура суммы. ИП из этой суммы удержал 65 % и обосновал это как расходы, произведенные до отказа заказчика от договора. Петров, не согласившись с этим, обратился в суд.

Сравните следующие нормы права:

А) Ст. 32 Закона РФ О защите прав потребителей «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)» гласит: «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Б) П. 2 ст. 731 ГК РФ (глава «Бытовой подряд») гласит: заказчик вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора бытового подряда, уплатив

подрядчику часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора, и возместив подрядчику расходы, произведенные до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы.

В) П. 1 ст. 782 ГК РФ (глава «Возмездное оказание услуг») гласит: заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Какой нормой закона необходимо руководствоваться суду в данном случае, и чем они друг от друга отличаются, обоснуйте ответ?

Задача 2. П. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)» гласит: если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Вправе ли потребитель потребовать возврата уплаченной за работу суммы, если при заключении договора Исполнителем была представлена неполная и недостоверная информация о работе, и какие будут правовые последствия для Исполнителя?

Задача 3. Константин заказал в магазине «Стеклорез» нарезку оконного стекла под свои размеры. Магазин осуществил нарезку с 3 листов, от которых остались остатки шириной 18 сантиметров, 20 сантиметров и 10 сантиметров. При оплате товара Константину было заявлено, что данные остатки подлежат оплате. Константин отказался оплачивать остаток стекла шириной 10 сантиметров, аргументируя тем, что он ему не нужен. Продавец сказал, что все остатки подлежат оплате. Кто прав в данной ситуации?

Тема 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Теоретические вопросы:

1. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура.
2. Права и обязанности участников потребительских правоотношений.
3. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе).
4. Безопасность товара (работы, услуги).

Практические задания:

Задача 1. Гражданка Ялина приобрела сотовый телефон фирмы «Samsung» во время рекламной акции, проводимой фирмой Мегафон, в которой каждому покупателю сотового телефона обещали подарок - 200 минут эфирного времени бесплатно. При заключении договора ей не была представлена информация о том, что подаренное время должно быть израсходовано до 1 марта 2019 г., иначе оно будет аннулировано. Об этом она узнала через дополнительную рекламу в газете. Правомерны ли данные действия?

Задача 2. Продавец-консультант магазина бытовой техники проинформировал потребителя о том, что необходимо обязательно приобрести «гарантийный сертификат» при покупке ноутбука, который позволит «без проблем» заменить либо вернуть денежные средства за ноутбук, в случае если он окажется ненадлежащего качества. Также потребителю сообщили, что сертификат действует в течение 3 лет со дня покупки и ему необходимо его хранить в течение этого периода и предъявить при обращении в магазин

либо сервисный центр. Гарантийный срок завода-изготовителя составляет 1 год со дня покупки.

Правомерны ли данные действия?

Задача 3. Гр-н Балабанов заказал в фирме «Бета-Гамма» установить в доме газовое оборудование. Срок службы на результат работы был установлен в 10 лет. О действиях, которые необходимо предпринять по истечении срока службы, потребителю доведено не было. По истечении 12 лет гр-н Балабанов начал испытывать периодические головные боли. Экспертизой было установлено, что причиной головных болей является утечка газа. Гр-н Балабанов потребовал у фирмы «Бета-Гамма» компенсацию вреда, причинённого его здоровью и компенсацию морального вреда. На свою претензию он получил отказ по причине того, что по истечении установленного срока службы ответственности фирма «Бета-Гамма» не несёт.

Правомерны ли в этом случае действия фирмы «Бета-Гамма»?

Задача 4. Кирилл приобрел в магазине «Книга» энциклопедию по военной технике. От предложения продавца ознакомиться с содержанием энциклопедии Кирилл отказался. Дома, прочитав, внимательно содержание энциклопедии, Кирилл понял, что информация, содержащаяся в ней, ему не подходит. Кирилл вернулся в магазин и попросил возврата денег. Продавец отказал. Прав ли продавец?

Тема 3. Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей.

Теоретические вопросы:

1. Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей.
2. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий.
3. Порядок оказания дополнительных услуг.

Практические задания:

Задача 1. ТАЛОН НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ Проданный товар: Утюг Дата продажи: 30 октября 2019 г.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ:

1. Гарантия изготовителя 1 год со дня покупки.
2. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Покупатель обязан участвовать в проверке качества товара.
3. В случае возникновения спора о причине возникшего дефекта в гарантийный период, продавец вправе провести экспертизу товара за свой счет.
4. При обнаружении дефекта в товаре претензия должна быть предъявлена незамедлительно и в письменной форме.
5. Продавец удовлетворяет требования потребителя, указанные в претензии, в течение 7 дней.
6. При обнаружении недостатков в товаре претензия от покупателя принимается при наличии товарного чека.

Проанализируйте условия «Талона на гарантийное обслуживание», выдаваемого потребителю при заключении договора купли-продажи обуви, с целью выявления в нем условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Задача 2. Договором на изготовление мебели предусмотрено следующее: -Заказчик производит предварительную оплату в размере 50% от стоимости готовой мебели в течение 3-х суток со дня подписания договора;

- Претензии со стороны Заказчика принимаются в течение гарантийного срока, установленного на мебель при наличии договора;
- Если в течение гарантийного срока на мебель возникли недостатки, связанные с некачественным ее изготовлением, то исполнитель обязан устранить эти недостатки или заменить мебель в течение месяца со дня предъявления претензии;
- Срок окончания выполнения заказа может продлиться не более чем на 14 дней с установленного в договоре срока окончания выполнения заказа, и исполнитель обязан уведомить заказчика об изменении сроков выполнения заказа в 2-дневный срок до окончания первоначально установленного срока;
- Исполнитель оставляет за собой право вместо устранения недостатков, за которые он отвечает, выполнить работу заново; - Возврат денег за мебель не производится;
- Максимальная ответственность Исполнителя не может превышать стоимость мебели; - В случае изменения объемов работ, расчет производится согласно фактически выполненным объемам работ по расценке подрядчика;
- Заказчик обязуется нести риск случайной гибели или повреждения материалов, переданных для исполнения договора исполнителю;
- Рекламации, связанные с обстоятельствами, не зависящими от подрядчика, не принимаются.

Дайте оценку каждому условию договора, применив Закон РФ «О защите прав потребителей»?

Задача 3. ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем потребительница была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар возврату и обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит». Правомерны ли действия продавца?

Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров.

Теоретические вопросы:

1. Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров.
2. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.

Практические задания

Задача 1. Петров И.И. заказал два амортизатора в магазине для своей машины. В день заключения договора товар в продаже отсутствовал. Петрову И.И. сказали, что он будет заказан специально для него и поступит в течение 10 дней, о чем ему сообщает по телефону. Петров И.И. внес 70% предоплату от стоимости заказанных товаров. Однако по истечении 10 календарных дней ему так и не позвонили. Он неоднократно интересовался, поступил ли товар. 21 июля 2019 года на 11 календарный день ему сказали, что поступил только один амортизатор - правый, а второй вообще неизвестно, когда поступит, возможно он будет дороже, и ему придется доплатить. Петров И.И. с этим не согласился и в этот же день (21 июля 2019 года) написал заявление о возврате внесенной предоплаты. 26 июля 2019 года в его адрес поступил отказ в удовлетворении требования, также продавец указал, что срок исполнения заказа 10 рабочих дней, а не календарных.

Правомерны ли данные действия

Задача 2. В магазине «Видеотехника» Рубашкин П.П. купил телевизор LG. Через два месяца после покупки на экране появились 3 черные точки. Они стали раздражать потребителя, поскольку он не мог нормально смотреть футбол. Рубашкин П.П. обратился в магазин за заменой телевизора на новый. Продавец объяснил, что потребитель сам должен ехать в сервисный центр и сдать телевизор, что и было сделано Рубашкиным П.П. В

сервисном центре у него забрали телевизор и дали расписку, что телевизор взят в ремонт. Рубашкин П.П. не согласился, но ему подробно объяснили, что сначала нужен ремонт, а если он сломается еще раз, то тогда заменят. Мастер его заверил, что телевизор ему вернут через магазин. В течение 2-х месяцев Рубашкин П.П. звонил в магазин, но никаких новостей оттуда не было.

Правомерны ли описанные действия?

Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг.

Теоретические вопросы:

1. Сроки выполнения работ и оказания услуг.
2. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
3. Обязанности исполнителя (изготовителя).

Практические задания

Задача 1. 25 февраля Наташа заказала в вязальной мастерской «Рукодельница» из шерсти красного цвета кофту 46 размера, указав, что она ей нужна к 8 марта. Приемщица установила в договоре срок исполнения заказа – 6 марта. Наташа 6 марта пришла за готовым изделием и обнаружила, что кофта связана не из красной, а из серой шерсти. Наташа потребовала расторжения договора и возврата уплаченной суммы. Ей было отказано. Правомерны ли действия вязальной мастерской?

Задача 2. Ольга заказала в фирме «Туфелька», пошив зимних сапог по модели из журнала. При получении готовых сапог выяснилось, что исполнитель заменил фасон каблука. Исполнитель аргументировал данное действие тем, что заказанный фасон каблука вышел из моды. Имел ли право исполнитель заменить фасон каблука?

Задача 3. Владимир отдал фирме «Техно» утюг для ремонта. Срок ремонта - 10 дней. При выдаче утюга Владимир попросил продемонстрировать его работоспособность. Исполнитель сказал, что данная услуга платная и по прейскуранту составляет 100 рублей. Владимир отказался платить. Кто прав в данной ситуации?

Задача 4. Гр-н Петров заключил с фирмой «Дом» договор на ремонт квартиры. В договоре зафиксированы начальный, конечный сроки работ, а также предусмотрены сроки завершения отдельных этапов: кухня, комната, коридор. Ремонт кухни был произведен в срок, и принят гр-м Петровым по акту, однако следующий этап - ремонт комнаты, в срок выполнен не был. По истечении 4 дней гр-н Петров потребовал расторжения договора. На это требование фирма ответила отказом, сославшись на то, что в предусмотренный договором конечный срок выполнения работ они уложатся. Правомерны ли действия фирмы? Какие права и обязанности при этом имеет потребитель?

Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей.

Теоретические вопросы:

1. Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей.
2. Способы защиты прав потребителей.
3. Потребительский экстремизм.

Практические задания

Задача 1. Гражданином был приобретен билет на самолет Хабаровск - Москва, однако рейс отложили из-за нелетной погоды. В аэропорту он встретил товарища, у которого отложили рейс Хабаровск - Иркутск по причине отсутствия топлива. В результате переноса времени рейса оба гражданина были вынуждены несколько часов провести в аэропорту. Впоследствии они обратились в суд с иском о возмещении морального вреда.

Иск первого гражданина суд отклонил, а его товарища - удовлетворил.
Правомерно ли решение суда?

Задача 2. Романова купила на оптовом рынке кухонный комбайн. На покупку был выписан товарный чек. Дома покупательница обнаружила, что комбайн имеет дефект: электропровод зажат между стенками корпуса. Романова вернула кухонный комбайн продавцу и попросила вернуть деньги. Продавец принял бракованный товар, но вместо денег предложил аналогичное изделие другой марки, ссылаясь на то, что оптовый рынок - не магазин. Прав ли продавец?

Тема 7. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей.

Теоретически вопросы:

1. Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров.
2. Судебная защита прав потребителей.
3. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.
4. Проблемы судебной защиты прав потребителей.

Практические задания:

Задача 1. ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем потребительница была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар возврату и обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит». Правомерны ли действия продавца?

Задача 2. Гр-ка Веселова 3 октября 2019 года приобрела у ИП Сусликова зимние сапоги. В уголке покупателя была размещена информация: «Гарантийный срок на обувь 1 месяц и начинается теч с момента передачи товара покупателю». 1 ноября 2019 года в сапогах проявился недостаток – отошла подошва. 6 ноября 2019 года гр-ка Веселова обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи. Продавец отказал в удовлетворении претензии потребителя на том основании, что претензия была заявлена по истечении гарантийного срока. Прав ли продавец?

Задача 3. 10 июня 2019 г. гр-ка Сидорова приобрела уценённую шубу по причине разной длины рукавов. Продавец установил гарантийный срок в 5 месяцев. В начале февраля 2020 г. гр-ка Сидорова обратилась с претензией о расторжении договора купли-продажи шубы, в связи с тем, что разошёлся шов на правом рукаве. Ей было отказано в удовлетворении претензии на основании того, что гарантийный срок истёк 10 ноября 2019 года, уцененный товар нельзя возвращать. Правомерны ли действия продавца?

Задача 4. Константин заказал в магазине «Стеклорез» нарезку оконного стекла под свои размеры. Магазин осуществил нарезку с 3 листов, от которых остались остатки шириной 18 сантиметров, 20 сантиметров и 10 сантиметров. При оплате товара Константину было заявлено, что данные остатки подлежат оплате. Константин отказался оплачивать остаток стекла шириной 10 сантиметров, аргументируя тем, что он ему не нужен. Продавец сказал, что все остатки подлежат оплате. Кто прав в данной ситуации?

Задача 5. Петров приобрел в аптеке аппарат для измерения давления. Дома обнаружил, что в товаре имеются многочисленные вмятины, царапины и другие следы, свидетельствующие о неоднократном его применении. Петров потребовал у аптеки

замены приобретенного товара, на что получил отказ. Свой отказ аптека обосновала тем, что аппарат для измерения давления в рабочем состоянии. Права ли в данной ситуации аптека?

4.3. Самостоятельная работа студента

№	Наименование темы дисциплины	Формы подготовки
1.	Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Подготовка исследовательских, информационных проектов. Решение проблемных, творческих заданий. Работа с НПА. Подготовка к дискуссии.
2.	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	Подготовка исследовательских, информационных проектов. Решение проблемных, творческих заданий. Работа с НПА. Подготовка к дискуссии.
3.	Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	Подготовка исследовательских, информационных проектов. Решение проблемных, творческих заданий. Работа с НПА. Подготовка к дискуссии.
4.	Защита прав потребителей при продаже товаров	Подготовка исследовательских, информационных проектов. Решение проблемных, творческих заданий. Работа с НПА. Подготовка к диспуту.
5.	Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Подготовка исследовательских, информационных проектов. Решение проблемных, творческих заданий. Работа с НПА. Подготовка к игровому проектированию.
6.	Ответственность за нарушение прав потребителей	Подготовка исследовательских, информационных проектов. Решение проблемных, творческих заданий. Работа с НПА. Подготовка к игровому проектированию.
7.	Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	Подготовка исследовательских, информационных проектов. Решение проблемных, творческих заданий. Работа с НПА. Подготовка к ролевой игре.

А) Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм и т.д.

Примерные темы **информационных проектов**:

1. Общая характеристика законодательства, регулирующего защиту прав потребителей в Российской Федерации.
2. Международные договоры Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
3. Защита прав потребителей как учебная дисциплина, ее соотношение с другими смежными дисциплинами.
4. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей.
5. Значение правового регулирования отношений по защите прав потребителей для развития рыночных отношений в России.

6. Правовая характеристика основных понятий, используемые в законе «О защите прав потребителей».
7. Общая правовая характеристика прав и обязанностей изготовителя (исполнителя, продавца) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.
8. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).
9. Юридический анализ прав потребителей в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.
10. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).
11. Права потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
12. Правовое регулирование лицензирования деятельности продавца (изготовителя, исполнителя).
13. Особенности законодательного регулирования прав потребителей при продаже им товаров.
14. Законодательное регулирование прав потребителей при выполнении заказчиком работ (оказании услуг).
15. Правовая характеристика последствий продажи потребителю товара ненадлежащего качества.
16. Порядок предъявления и удовлетворения требований потребителя по товарам, приобретенным с недостатками.
17. Порядок возмещения вреда, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя.
18. Недействительность условий договора, ущемляющих право потребителей.
19. Особенность имущественной ответственности за вред, компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие недостатков товара (работы, услуги).
20. Ответственность продавца (исполнителя, изготовителя) за нарушение прав потребителей.
21. Правовая характеристика оснований освобождения от ответственности изготовителя (продавца, исполнителя) за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)?
22. Сроки выполнения, последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
23. Судебная защита прав потребителей.
24. Государственная и общественная защита прав потребителей.
25. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.

Б) Контрольная работа - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу учебной дисциплины.

Контрольная работа по темам 1-3

1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей. Система защиты прав потребителей
2. Особенности заключения и исполнения публичных договоров.
3. Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей»
4. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура.
5. Права и обязанности участников потребительских правоотношений.
6. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе).
7. Безопасность товара (работы, услуги).

8. Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей.
9. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий.
10. Порядок оказания дополнительных услуг.

4.4. Распределение часов по темам и видам учебных занятий

Номер раздела, темы дисциплины	Компетенции	Контактная работа		Лекции		Практические занятия* Семинары		Самост. работа студентов	
		ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
Тема 1.	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	4	4	2	2	2	2	10	12
Тема 2.	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	4	4	2	2	2(1)*	2(2)*	10	12
Тема 3.	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	4		2		2(1)*			
Тема 4.	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	4	4	2	2	2	2	12	12
Тема 5.	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	4	6	2	2	2(2)*	2(2)*	12	12
Тема 6.	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	4		2		2			
Тема 7.	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	4	4	2	2	2	2	12	12
Текущая аттестация	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	1							
Промежуточная аттестация	ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-5	1							
Всего:		30	24	14	12	14(4)*	10(4)*	78	84

*- реализуется в форме практической подготовки

4.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для правильной организации самостоятельной работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

Подготовка к занятиям семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) начинаются с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к вопросам занятий семинарского типа. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке обязательно требуется изучение дополнительной литературы по теме предстоящего занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации. Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении практических заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к занятиям лекционного типа, поскольку они являются важной формой организации учебного процесса: знакомят с новым учебным материалом; разъясняют учебные элементы, трудные для понимания; систематизируют учебный материал; ориентируют в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по источникам, рекомендованным согласно учебно-методическому обеспечению дисциплины;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на лекции.

Во время лекции рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме.

К формам промежуточного контроля по дисциплине необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения. В самом начале учебного курса обучающемуся следует познакомиться со следующими учебно-методическими материалами:

- рабочей программой дисциплины;
- планируемыми результатами обучения;
- тематическими планами занятий лекционного и семинарского типа;
- контрольными мероприятиями текущей и промежуточной аттестации;
- перечнем учебно-методического обеспечения дисциплины;

– перечнем вопросов к промежуточной аттестации.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи промежуточной аттестации.

В случае организации учебной работы с использованием дистанционных образовательных технологий занятия проводятся в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) института.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

5.1. Образовательные технологии

В освоении учебной дисциплины используются следующие **традиционные образовательные технологии**:

- чтение информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- практические занятия (*частично проводятся в форме практической подготовки*);
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- тестирование;
- зачетная аттестация.

5.2. Использование информационных технологий

- технологии, основанные на использовании ЭИОС института (методические материалы по дисциплине, размещенные на сайте ГСИ);
- Интернет-технологии;
- компьютерные обучающие и контролирующие программы;
- информационные технологии, позволяющие увеличить эффективность преподавания (за счет усиления иллюстративности):
 - *лекция-визуализация* – иллюстративная форма проведения информационных и проблемных лекций;
 - *семинар-презентация* – использование студентами на семинарах специализированных программных средств.

5.3. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, творческая работа, связанная с самопознанием и освоением дисциплины, деловая игра, круглый стол, диспут, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- «мозговой штурм»;
- *диспут* (способ ведения спора, проводимого с целью установления научной истины со ссылками на устоявшиеся письменные авторитетные источники и тщательный

анализ аргументов каждой из сторон);

- *круглый стол*;

- *дискуссия* (как метод, активизирующий процесс обучения: изучения сложной темы, теоретической проблемы) *применяется на семинарах-дискуссиях, где обсуждаются спорные вопросы с выявлением мнений в студенческой группе;*

- *беседа*.

5.4. Технологии проблемного обучения – использование проблемных лекций:

Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

К проблемным лекциям относятся следующие:

1. Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
2. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг
3. Ответственность за нарушение прав потребителей
4. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

Остальные лекции можно отнести к информационным лекциям, с элементами проблемных лекций.

Мониторинг игровых технологий:

Тема 4. Диспут

Тема 5. Игровое проектирование

Тема 6. Игровое проектирование

Тема 7. Ролевая игра

Примерные задания для подготовки претензий в процессе игрового проектирования и для ролевых игр

Задание 1. Составьте претензию от имени Сидоровой А.А.

09.08.2010 Сидорова А.А. купила сотовый телефон в торговой точке фирмы «Мобильная связь». В конце октября в телефоне почернел дисплейный экран. Сидорова А.А. обратилась к продавцу с просьбой отремонтировать или заменить телефон. От продавца она узнала, что для замены телефона нужно провести диагностику и получить акт сервисного центра, который находится в другом городе. У Сидоровой А.А. взяли телефон с упаковкой, гарантийный талон, записали домашний телефон, заверив, что через 3 дня телефон будет отремонтирован, и ей сообщат, когда можно его забрать. Через неделю ей позвонили и предложили самой вести телефон в сервисный центр, потому что руководство запретило продавцам-консультантам самим принимать технику в ремонт, если они товар примут, то должны за свой счет везти его в сервисный центр.

Задание 2. Составьте претензию от имени Донковцева.

Донковцев приобрел в торговом центре мужской костюм. Спустя месяц Донковцев обнаружил, что костюмная ткань стала расползаться, а у брюк в нескольких местах разошелся шов. На следующий день он обратился к администрации торгового центра с требованием забрать костюм и вернуть ему уплаченную за него денежную сумму. Администрация торгового центра отказалась возвращать деньги, пояснив, что Донковцев пропустил установленный законом четырнадцатидневный срок для возврата товара, к тому

же Донковцев потерял товарный чек. Возражая против доводов администрации, Донковцев пояснил, что он может привести своего знакомого, который был вместе с ним в момент покупки, и который может подтвердить факт приобретения костюма в данном торговом центре. Не получив удовлетворения своих требований от администрации торгового центра, Донковцев обратился в юридическую консультацию за разъяснениями.

Задание 3. Составьте претензию от имени Орехова Т.Р.

Орехов Т.Р. приобрел видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал ее в магазин из-за отсутствия запчастей. Видеокамеру отремонтировали 6 месяцев, а потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы видеокамеры закончился. На время ремонта покупателю было отказано безвозмездно предоставить аналогичный товар.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Конкретный перечень типовых контрольных заданий и иных материалов для оценки результатов освоения дисциплины, а также описание показателей и критериев оценивания компетенций приведен в фонде оценочных средств по дисциплине.

6.1. Формы текущего контроля

- индивидуальное и групповое собеседование;
- мониторинг результатов практических занятий;
- проверка информационных проектов;
- проверка контрольных работ;
- решение практических задач;
- выполнение тестовых заданий;

6.2. Тестовые задания:

См. приложение – «Банк тестов»

6.3. Форма промежуточного контроля по дисциплине – зачет

Вопросы к зачету:

- 1) Международные акты о защите потребителей: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей.
- 2) Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России.
- 3) Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Соотношение норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей.
- 4) Понятие, содержание, виды потребительских правоотношений. Объекты и субъекты потребительских правоотношений.
- 5) Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Толкование данных понятий Верховным Судом Российской Федерации.
- 6) Договор как основа обязательств в потребительских отношениях. Условия, ущемляющие права потребителей (правовые последствия).
- 7) Право потребителей на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).

- 8) Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
- 9) Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг.
- 10) Понятие и сущность гарантийного срока, срока службы, срока годности.
- 11) Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.
- 12) Права потребителей при продаже некачественных товаров.
- 13) Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. 14) Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)
- 15) Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
- 16) Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.
- 17) Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
- 18) Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
- 19) Дистанционный способ продажи товара.
- 20) Сроки выполнения работ и оказания услуг и последствия их нарушения исполнителем.
- 21) Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
- 22) Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала потребителя.
- 23) Смета на выполнение работы (оказание услуги).
- 24) Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
- 25) Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Возмещение материального и морального вреда. Неустойка. Убытки.
- 26) Виды административных правонарушений, нарушающих права потребителей.
- 27) Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных управлений).
- 28) Полномочия органов местного управления.
- 29) Полномочия общественных организаций и объединений.
- 30) Защита интересов неопределенного круга потребителей.
- 31) Система защиты прав потребителей.
- 32) Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров.
- 33) Судебная защита прав потребителей.
- 34) Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1. Рекомендуемая литература

Основная литература

Зенин, И. А. Гражданское право. Общая часть : учебник для вузов / И. А. Зенин. — 19-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 489 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10046-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512396>

Кусков, А. С. Потребительское право. Практикум : учебное пособие для вузов / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516394>

Дополнительная литература

Ананьева, Е. О. Нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей : учебное пособие / Е. О. Ананьева, М. Н. Махиборода. — Москва : Юнити-Дана, 2021. — 224 с. : табл. — ISBN 978-5-238-03535-2. — Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE : [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692033>

Гражданское право России. Практикум : учебное пособие для вузов / А. Я. Рыженков, А. П. Анисимов, М. Ю. Козлова, А. Ю. Осетрова ; под общей редакцией А. Я. Рыженкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02830-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511277>

Курбатов, А. Я. Проблемы применения норм гражданского права : учебное пособие для вузов / А. Я. Курбатов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 153 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13456-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519499>

Экономическая культура и финансовая грамотность: основы экономических решений : учебник для бакалавриата / С. А. Гаранина, И. Г. Горловская, С. В. Дегтярёва [и др.] ; под ред. И. Г. Горловской, Л. В. Завьяловой. — Омск : Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского (ОмГУ), 2022. — 609 с. : ил. — ISBN 978-5-7779-2552-7. — Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE : [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698867>

Периодическая литература (библиотека ГСИ)

1. Арбитражный и гражданский процесс
2. Банковское право
3. Государственная власть и местное самоуправление
4. Гражданское право
5. Информационное право
6. История государства и права
7. Конституционное и муниципальное право
8. Международное публичное и частное право
9. Российский юридический журнал
10. Российская юстиция
11. Семейное и жилищное право
12. Трудовое право в России и за рубежом
13. Финансовое право
14. Юридическое образование и наука
15. Юрист

7.2. Электронные образовательные и информационные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru/>

2. Университетская библиотека онлайн – [www/biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

7.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационно-справочные системы

1. «Система КонсультантПлюс» – компьютерная справочная правовая система - <http://www.consultant.ru/>
2. «Гарант» – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации - <http://www.garant.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - <http://window.edu.ru/>
4. Национальная информационно-аналитическая система Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). - <https://www.elibrary.ru>
5. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

Профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
2. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям наук) https://elibrary.ru/project_risc.asp
3. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect
4. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа <http://www.sciencedirect.com/>
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
6. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Научно-практические и методические материалы <http://school-collection.edu.ru/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. 100% доступ - <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. 100% доступ - <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ - <http://www.edu.ru/>
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». 100% доступ - <http://window.edu.ru/>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. 100% доступ - <http://fcior.edu.ru/>
6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - <http://bibliorossica.com/>
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ - <http://www.gks.ru>
8. СПС Гарант <http://www.garant.ru>
9. Официальный интернет портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
10. Сайт Президента РФ <http://www.kremlin.ru/>
11. Сайт Правительства РФ <http://government.ru/>
12. Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ <http://duma.gov.ru/>

13. Сайт Совета Федерации Федерального Собрания РФ <http://council.gov.ru/>
14. Сайт Конституционного суда РФ <http://www.ksrf.ru/ru>
15. Сайт Верховного Суда РФ <http://www.vsrfl.ru/>
16. Сайт Генеральной прокуратуры РФ <http://genproc.gov.ru/>
17. Сайт Министерства внутренних дел РФ <https://мвд.рф>
18. Федеральная Антимонопольная Служба <https://fas.gov.ru/>
19. Центральный банк РФ <https://www.cbr.ru/>

8. Программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Операционная система Windows 10, Microsoft office, Интернет-браузер Яндекс.браузер
Антивирус Windows Defender (входит в состав операционной системы Microsoft Windows)

Программное обеспечение отечественного производства

INDIGO

Яндекс.Браузер

Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader для Windows

Архиватор HaoZip

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения лекционных и практических занятий используются учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, оснащенные техническими средствами обучения: ПК, переносной аудио и видеоаппаратурой.

Для самостоятельной работы обучающихся используются помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет» с доступом к ЭИОС института, принтерами.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья институтом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

10. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного

использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

БАНК ТЕСТОВ

Примерные варианты тестов:

Обратите внимание на то, что в этом тесте может быть несколько правильных ответов на вопрос

1. Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (услуги) по назначению и несет ответственность за недостатки

- А) срок годности
- Б) срок службы
- В) гарантийный срок

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

- А) 5 лет
- Б) 7 лет
- В) 10 лет

3. Продавец (исполнитель, изготовитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие

- А) непреодолимой силы
- Б) нарушения потребителем правил использования товара (работы)

4. Размер компенсации морального вреда определяется

- А) потребителем;
- Б) судом;
- В) продавцом

5. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) соразмерного уменьшения цены
- В) замены на другой товар
- Г) расторжения договора купли-продажи

6. Доставка крупногабаритного товара и весом более 5 кг для ремонта, замены или уценки производится за счет

- А) потребителя
- Б) продавца
- В) виновной стороны

7. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме, то недостатки должны быть устранены

- А) незамедлительно, но не более 45 сут.
- Б) в теч. 3 суток
- В) в теч. 10 сут

8. Обменять товар надлежащего качества потребитель может в течение

- А) 10 дней
- Б) 14 дней

В) 20 дней

9. Не подлежат возврату или обмену

- А) расчески
- Б) парфюмерия
- В) ткани, тесьма, кружева
- Г) животные и растения

10. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере ... от цены выполнения работы

- А) 3%
- Б) 1%
- В) 2%

11. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

- А) в любое время без материальных затрат
- Б) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов

12. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) для личных, семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

- А) покупатель
- Б) потребитель
- В) заказчик

13. Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, производящие товары для последующей реализации потребителям

- А) продавец
- Б) импортер
- В) изготовитель
- Г) исполнитель

14. Несоответствие товара (услуги) или обязательным требованиям или условиям конкретного использования, или образцу

- А) брак;
- Б) недостаток товара
- В) существенный недостаток товара
- Г) безопасность товара

15. Состояние уверенности в том, что товар при обычном использовании не принесет вред здоровью и имуществу потребителя

- А) брак
- Б) недостаток товара
- В) существенный недостаток товара
- Г) безопасность товара

16. Период, по истечении которого, товар (работа) считается непригодным для использования по назначению

- А) срок годности
- Б) срок службы
- В) гарантийный срок

17. Информация о товаре и об изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть доведена до сведения потребителей
- А) в наглядной и доступной форме
 - Б) в наглядной и доступной форме на русском языке
 - В) в наглядной и доступной форме на государственных языках субъектов РФ
18. За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф
- А) 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя
 - Б) 25%
 - В) 45%
19. Размер компенсации морального вреда
- А) зависит от размера имущественного вреда
 - Б) не зависит
20. Экспертиза товара производится за счет
- А) потребителя
 - Б) продавца
 - В) виновного
21. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется с момента
- А) изготовления товара
 - Б) передачи товара потребителю
 - В) наступления сезона
22. За просрочку выполнения требований потребителя продавец уплачивает пеню в размере
- А) 1% цены товара
 - Б) 2%
 - В) 3%
23. Товары длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара входят
- А) мебель
 - Б) электробритвы
 - В) телевизоры
 - Г) печи СВЧ
24. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), потребитель по своему выбору вправе
- А) назначить исполнителю новый срок
 - Б) поручить выполнение работы (услуги) третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов
 - В) потребовать уменьшения цены работы (услуги)
 - Г) расторгнуть договор
25. Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, выполняющие работы (услуги) по возмездному договору
- А) продавец
 - Б) импортер

- В) изготовитель
- Г) исполнитель

26. Примеры изготовителей

- А) хлебокомбинат
- Б) учебное заведение
- В) салон красоты
- Г) автомобильный завод

27. К понятию «продавец» по закону «О защите...» относится

- А) магазин
- Б) продавец магазина
- В) директор магазина

28. Неустранимый недостаток или недостаток, требующий больших затрат на устранение, или проявляющийся вновь после устранения

- А) брак;
- Б) недостаток товара
- В) существенный недостаток товара
- Г) безопасность товара

29. Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товаров для их последующей реализации на территории РФ

- А) импортер
- Б) оптовая база
- В) экспортер

30. На продукты питания изготовитель ... устанавливать срок годности

- А) вправе
- Б) обязан
- В) не вправе

31. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению

- А) в полной сумме сверх неустойки
- Б) в полной сумме, при этом неустойка не выплачивается
- В) или в полной сумме, или выплачивается неустойка

32. Продавец (исполнитель) ... без согласия потребителя выполнять дополнительные работы (услуги) за плату

- А) вправе
- Б) не вправе

33. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца с суд по месту

- А) нахождения ответчика
- Б) жительства истца
- В) заключения или исполнения договора

34. Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст.18 требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение

- А) гарантийного срока
- Б) срока службы
- В) срока годности

35. Требование потребителя о соразмерном уменьшении цены товара подлежит удовлетворению в течение
- А) 3 дней
 - Б) 7 дней
 - В) 10 дней
 - Г) 14 дней
36. Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатков продавец (исполнитель) обязаны удовлетворить требования потребителя
- А) срок годности
 - Б) срок службы
 - В) гарантийный срок
37. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека ... основанием для отказа
- А) является
 - Б) не является
38. Заменить товар ненадлежащего качества продавец обязан в течение
- А) 7 дней,
 - Б) 10 дней,
 - В) 15 дней,
39. Требования потребителя, предусмотренные ст. 28 и 29 подлежат удовлетворению
- А) в 7-дневный срок
 - Б) в 10-дневный
 - В) в 14-дневный
40. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) принятого от потребителя, исполнитель обязан в ... срок заменить его однородным материалом, а при отсутствии последнего возместить потребителю ... цену утраченного (поврежденного) материала
- А) трехдневный, двукратную
 - Б) пятидневный, трехкратную
 - В) десятидневный, двукратную
41. Закон «О защите...» устанавливает права потребителей на
- А) приобретение товара (услуги) надлежащего качества и безопасного
 - Б) получение информации о товаре (услуге), о продавце (изготовителе, исполнителе)
 - В) просвещение
 - Г) государственную и общественную защиту
 - Е) выбор
42. Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи
- А) продавец
 - Б) импортер
 - В) исполнитель
43. В случае устранения недостатка товара, гарантийный срок на него
- А) продлевается
 - Б) исчисляется заново
 - В) остается неизменным

44. Требования потребителя о возмещении расходов на исправление недостатков товара подлежат удовлетворению в течение
- А) 3 дней
 - б) 7 дней
 - В) 10 дней
 - Г) 14 дней
45. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар (если товар имел недостаток) денежной суммы подлежат удовлетворению в течение
- А) 3 дней
 - б) 7 дней
 - В) 10 дней
 - Г) 14 дней
46. Требование потребителя о возмещении убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежит удовлетворению в течение
- А) 3 дней
 - б) 7 дней
 - В) 10 дней
 - Г) 14 дней
47. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки перерасчет цены
- А) не производится
 - Б) производится
48. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель ... требовать возмещение разницы между ценой товара по договору и ценой товара на момент обращение потребителя
- А) обязан
 - Б) не вправе
 - В) вправе
49. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар (по основаниям ст.25) денежной суммы подлежит удовлетворению в течение
- А) 3 дней
 - б) 7 дней
 - В) 10 дней
 - Г) 14 дней
50. Понятие «качество» товара (работы) включает
- А) соответствие договору
 - Б) соответствие обычно предъявляемым требованиям и целям использования
 - В) соответствие образцу или описанию

Практические задания**Задача 1.**

Гражданин Иванов купил в магазине электроники, комплектующие к своему компьютеру, изложив при этом продавцам свои требования к товару. Придя домой, он обнаружил несоответствие товара поставленным требованиям. Вернувшись в магазин, он заявил о несоответствии товара требованиям, с целью обменять товар. Продавцы направили его в гарантийный центр, сказав, что обмен проводится через него. Вопрос: Обязаны ли были продавцы обменять товар в точке продажи?

Задача 2.

Гражданин Иванов заказал товар по телефону, предварительно увидев его с подробным описанием в телемагазине. Оплатил его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию в телемагазине.

Может ли покупатель потребовать предоставить ему товар, соответствующий описанию? И если, ему отвечают, что весь товар такого качества, может ли он потребовать возврата денег? **Задача 3.**

Гражданин Иванов, привёз холодильник в ремонтную мастерскую фирмы-производителя. Холодильник не приняли, сказав, что запчастей на него нет, поскольку его сняли с производства год назад. Вопрос: Обязана ли была мастерская принять холодильник на ремонт?

Задача 4.

Покупатель купил товар, на котором не был указан срок его службы. По истечении 4-х лет товар сломался, причинив материальный и физический вред покупателю.

Может ли покупатель потребовать возмещения ущерба от производителя?

Задача 5.

Гражданка Петрова пришла в компьютерный клуб, чтобы воспользоваться Интернетом. Оплата сеанса производилась по факту, т.е. после его окончания. В итоге администратор назвал ей сумму, которая в 1,5 раза превышала обычную. На вопрос, в чём причина, администратор ответил, что производилось повышение цен, о которых администрация уведомляла клиентов в письменном виде на доске объявлений и в прайс-листе. Петрова отказалась платить, поскольку её не предупредили об этом лично перед началом сеанса. Вопрос: Права ли гражданка Петрова?

Задача 6.

Гражданка Петрова, собралась приобрести в магазине понравившееся ей кресло. Но продавец сказал, что это кресло продаётся только в комплекте с пуфиком. Она долго спорила с продавцом, отстаивая своё право купить только кресло, но в итоге ей пришлось купить полный комплект.

Может ли гражданка Петрова потребовать возмещения убытков, вследствие нежеланной покупки пуфика?

Задача 7.

Гражданин Иванов, отдал машину в автосервис, для замены сцепления. По окончании работ ему выставили счёт, в который входила переборка коробки передач, которую он не заказывал. Но ему объяснили, что эта работа была необходима и потребовали оплатить её. Обязан ли гражданин Иванов оплачивать дополнительную работу?

Задача 8.

Гражданин Петров А.С. приобрел 23июня 2005г. в магазине «Тех» тостер. Через несколько дней тостер вышел из строя. Гр. Петров обратился в магазин с просьбой вернуть ему

деньги с тем, чтобы приобрести тостер в другом магазине. Магазин признал ненадлежащее качество товара, однако отказался расторгнуть договор купли-продажи и заявил о единственном возможном варианте-замене тостера с неисправностями на новый тостер аналогичной марки и артикула. Но Гр. Петров продолжает требовать именно расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств. На чьей стороне закон?

Задача 9.

Гражданка Сидорова Т.П. приобрела 1 марта 2005г. в автосалоне «Arman» автомашину марки «Peugt 206 ee». Гарантийный срок на автомашину был установлен 2 года. По истечении 1года 11 месяцев в данной машине произошла поломка. Гр. Сидорова обратилась к официальному представителю компании с просьбой устранить неполадку. Однако, сотрудники компании отказали в требовании и объяснили это тем, что оформление необходимых документов и завершение работ по передаче машины покупательнице занимало 1 месяц и в течение этого срока машина уже находилась на гарантии. Таким образом, в момент передачи автомашины покупательнице, 1 месяц гарантии уже истек. Следовательно, по прошествии ещё 1года 11 месяцев гарантийный срок истек полностью. Однако, в договоре такое условие указано не было. На чьей стороне закон?

Задача 10.

Гражданин Иванов П.Ф. приобрел в магазине «Эль» телевизор марки Sony. Гарантийный срок был установлен 1год. Через 11 месяцев в телевизоре стала пропадать картинка. Проверив исправность антенны и другого оборудования, гр. Петров обратился в магазин с просьбой устранить неполадку. Гр. Петров имел на руках все необходимые документы (товарный, кассовый чеки). Магазин признал существенные недостатки товара и телевизор был принят к устранению неполадки. Ремонт производился в течение 3-х недель, после чего телевизор был возвращен гр. Петрову. Через 2 недели вновь произошла поломка, однако сервисный центр отказался произвести ремонт, ссылаясь на то, что гарантийный срок уже истек. На чьей стороне закон?

Задача 11.Гражданка Андреева А.М. приобрела в internet-магазине женские брюки и платье, которые должны были быть доставлены из Италии. Она полностью ознакомилась с информацией о товаре, о цене, доставке, о порядке оплаты. В момент доставки информация о сроках возврата товара была предоставлена гр. Андреевой в письменном виде. Однако, гр. Андреева, не указав причин, решила вернуть в магазин брюки и платье. Магазин согласился расторгнуть договор купли-продажи и вернуть денежные средства гр. Андреевой, однако, денежные средства, потраченные на доставку данного товара от потребителя (затраты на работу курьера и транспортные расходы, все вместе равное 500руб.) должна была возместить она. Гр. Андреева требует вернуть всю сумму, уплаченную за товар. На чьей стороне закон

Задача 12.

Гражданка Глазова О.А. приобрела в магазине порошкообразное чистящее средство. Придя домой и осуществив уборку, она почувствовала себя плохо и через 2 часа была госпитализирована с диагнозом «острая аллергическая реакция на гидроокись калия». Выписавшись из больницы гр. Глазова стала требовать у производителя возмещения морального ущерба и вреда, причиненного здоровью, т.к на упаковке приобретенного ей чистящего средства вещества, на которое у неё аллергия, указано не было. Производитель отказывает ей в ее требованиях, ссылаясь на то, что ее реакция на данное вещество очень редкая и сугубо индивидуальная, этого они предусмотреть, по их словам, не могли. На чьей стороне закон?

Задача 13.

Гражданин Левин Ю.В. приобрел в ювелирном магазине для своей невесты кольцо из белого золота с бриллиантом в 2 карата. При покупке им был получен сертификат на ограненный камень и было проверено наличие оттиска имени изготовителя. Вместе с кольцом гр. Левину был передан товарный чек, в котором указывалось наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись продавца. Через неделю, поссорившись со своей невестой, гр. Левин решил сдать кольцо обратно в магазин, куда и пришел с требованием расторгнуть договор купли-продажи. Однако, магазин отказался принять кольцо обратно и вернуть денежные средства, ссылаясь на то, что кольцо полностью соответствует качеству. В таком случае гр. Левин потребовал поменять данное кольцо на другое изделие. Но и в этом случае получил отказ. На чьей стороне закон?

Задача 13.

В соответствии с перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998г. №55 п.9 «изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, ограненные драгоценные камни» возврату или обмену не подлежат. Т.е магазин имеет право отказать в обмене или возврате

Задача 14.

Пенсионерка из г. Пскова Громко Ю.Н. приобрела в аптеке тонометр (прибор для измерения давления). Придя домой, пенсионерка стала собирать прибор (т.к прибор состоял из нескольких частей, подлежащих сборке). После чего она пыталась измерить давление, однако аппарат ничего не показывал. Она вернулась в аптеку и потребовала заменить товар. Но, проведя осмотр прибора, сотрудники аптеки объяснили, что пенсионерка громко при сборке повредила одну из частей тонометра и он вышел из строя. Ей предложили отнести тонометр в ремонт за свой счет. На требование о расторжении договора купли-продажи ответили отказом. На чьей стороне закон?

Задача 15.

Гражданин Давыдов Я. И. приобрел в мебельном магазине кожаный диван. После оплаты покупки он был крайне удивлен, узнав, что доставка и сборка будут осуществляться за отдельную плату. Гр. Давыдов потребовал бесплатно предоставить ему данные услуги, ссылаясь на то, что данные услуги являются сопутствующими покупке, но получил отказ. На чьей стороне закон?