

Документ подписан в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.08.2024 13:40:39  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«03» июня 2024г.

**Рабочая программа дисциплины  
Гражданско-правовая защита прав потребителей**

Направление 40.04.01 Юриспруденция  
магистерская программа 40.04.01.03 "Гражданское право, семейное право,  
международное частное право"

Для набора 2024 года

Квалификация  
магистр

**КАФЕДРА            Процессуального права****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.03.2024 протокол № 13.

Программу составил(и): к.ю.н., доц., Короленко И.И.

Зав. кафедрой: д.соц.н., к.ю.н., профессор Федоренко Н.В

Методическим советом направления: д.соц.н., к.ю.н., зав. каф., Федоренко Н.В.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Цель дисциплины: формирование у магистрантов устойчивой системы знаний о правовом регулировании защиты прав потребителей; о правовом статусе участников правоотношений по защите прав потребителей; формирование у магистрантов четкого представления о месте гражданского права в системе Российского права, его роли в развитии имущественных отношений и обеспечении нормального экономического оборота; интеграция знаний, полученных в ходе изучения других общепрофессиональных и специальных дисциплин учебного плана, в единый комплекс; достижение понимания магистрантами системы правовых норм, регулирующих отношения по защите прав потребителей, умения их квалифицированного применения в практической деятельности юриста; получение практических навыков эффективного применения нормативно-правового материала и приобретенных теоретических знаний к конкретным ситуациям, возникающим в сфере гражданско-правового регулирования.

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**УК-4:Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

**ПК-4:Способен квалифицированно толковать нормативные правовые акты, регламентирующие отношения гражданско-правового, семейно-правового и международно-частноправового характера**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
- правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия (соотнесено с индикатором УК-4.1)
- необходимые для применения нормативные правовые акты; гражданское процессуальное законодательство и нормы материального права; теоретические категории, применяемые в сфере разработки юридических документов; исторические факты и закономерности развития юридических документов (соотнесено с индикатором ПК-4.1)
<b>Уметь:</b>
- применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия (соотнесено с индикатором УК-4.2)
- грамотно квалифицированно толковать нормативные акты, для применения в выбранной сфере юридической деятельности; выделять и систематизировать информацию о разработке юридических документов; критически оценивать полученную информацию, вне зависимости от источника (соотнесено с индикатором ПК-4.2)
<b>Владеть:</b>
- методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий (соотнесено с индикатором УК-4.3)
- навыками толкования нормативных актов; навыками применения норм материального права и норм гражданского процессуального права; навыками ознакомления, фиксации, систематизации и воспроизведения информации о разработке юридических документов (соотнесено с индикатором ПК-4.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. «Общие положения, касающиеся защиты прав потребителей. Защита прав потребителей при реализации товаров»

№	Наименование темы / Вид занятия	Семе стр	Часов	Компетен- ции	Литература
1.1	«Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей» 1. Международные правовые акты в сфере защиты прав потребителей. 2. Положения ГК РФ о защите прав потребителей. 3. Структура и сфера действия Закона РФ «О защите прав потребителей». 4. Основные понятия, используемые в Законе РФ «О защите прав потребителей». 5. Положения других федеральных законов и подзаконных актов о защите прав потребителей. 6. Разъяснения высших судебных органов в сфере защиты прав потребителей. 7. Основные права потребителей и их законодательное закрепление. / Лек /	1	2	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
1.2	«Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей, на информацию» 1. Системы информирования потребителей об их правах и о	1	2	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3

	необходимых действиях по защите этих прав. 2. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце). 3. Право потребителя на информацию о товарах (работах, услугах). 4. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей. / Пр /				
1.3	«Основные права и обязанности потребителя при обнаружении в товаре недостатков» 1. Права потребителя в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом. 2. Права потребителя в случае обнаружения недостатков в отношении технически сложного товара. 3. Обязанности потребителя. 4. Обязанности продавца (изготовителя), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера / Ср /	1	2	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
1.4	«Последствия обнаружения в товаре недостатков» 1. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. 2. Особенности, касающиеся устранения недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). 3. Особенности последствий нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю. 4. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества. 5. Основные особенности, касающиеся права потребителя на обмен товара надлежащего качества. 6. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара. / Ср /	1	2	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
1.5	Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов магистрантов 1. Понятие и структура законодательства о ЗПП. 2. Система и общая характеристика основных источников законодательства о ЗПП. 3. Нормативные уровни законодательства о ЗПП: федеральный, региональный, местный. 4. Развитие законодательства о ЗПП в РФ. 5. Причины появления законодательства о ЗПП. 6. Субъекты, на отношения с участием которых распространяет свое действие законодательство о ЗПП. 7. Условия применения законодательства о ЗПП. 8. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП. 9. Правовые льготы и гарантии по законодательству о ЗПП. 10. Особенности правовой охраны потребителей в РФ. 11. Сроки в законодательстве о ЗПП. 12. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей. 13. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, а также их контрагентов по действующему законодательству. 14. Механизм охраны субъективных прав потребителей. 15. Злоупотребление правом в сфере защиты прав потребителей. 16. Потребительская информация: понятие, содержание, порядок доведения. 17. Субъективное право потребителя на информацию. 18. Правовое регулирование отношений по поводу рекламы. 19. Правовая категория “безопасность”. 20. Субъективное право потребителя на безопасность. 21. Правовые категории “качество” и “ненадлежащее качество”. 22. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. 23. Правовые средства обеспечения качества и безопасности товаров, работ и услуг. 24. Субъективное право потребителя на возмещение вреда. / Ср /	1	20	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
<b>Раздел 2. «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Государственная и общественная защита прав потребителей»</b>					
<b>№</b>	<b>Наименование темы / Вид занятия</b>	<b>Семестр</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Литература</b>

2.1	«Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения» 1. Определение срока выполнения работы (оказания услуги). 2. Виды сроков нарушения выполнения работы (оказания услуги). 3. Обязанности исполнителя, касающиеся соблюдения срока выполнения работ, оказания услуг. 4. Особенности, касающиеся последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). / Пр /	1	2	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
2.2	«Права потребителя в случае обнаружения недостатков выполненной работы, оказанной услуги» 1. Основные права потребителя, закрепленные в ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». 2. Предъявление требований, связанных с недостатками выполненной работы, оказанной услуги. 3. Ответственность исполнителя за недостатки работы, услуги. 4. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы, оказанной услуги, в случае, когда договором предусмотрен гарантийный срок. 5. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг). 6. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. / Пр /	1	2	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
2.3	«Государственная и общественная защита прав потребителей» 1. Органы, осуществляющие государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей. 2. Полномочия Роспотребнадзора. 3. Основные особенности, касающиеся государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. 4. Общественные объединения потребителей и их права. 5. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. 6. Особенности, касающиеся вступившего в законную силу решения суда. / Ср /	1	4	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
2.4	«Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей» 1. Международные правовые акты в сфере защиты прав потребителей. 2. Положения ГК РФ о защите прав потребителей. 3. Структура и сфера действия Закона РФ «О защите прав потребителей». 4. Основные понятия, используемые в Законе РФ «О защите прав потребителей». 5. Положения других федеральных законов и подзаконных актов о защите прав потребителей. 6. Разъяснения высших судебных органов в сфере защиты прав потребителей. 7. Основные права потребителей и их законодательное закрепление / Ср /	1	4	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
2.5	«Основные права и обязанности потребителя при обнаружении в товаре недостатков» 1. Права потребителя в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом. 2. Права потребителя в случае обнаружения недостатков в отношении технически сложного товара. 3. Обязанности потребителя. 4. Обязанности продавца (изготовителя), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. / Ср /	1	4	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3
2.6	Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов магистрантов 1. Гражданско-правовая охрана прав потребителей. 2. Публично-правовая охрана прав потребителей. 3. Защита прав потребителей средствами международного права. 4. Защита прав потребителей средствами гражданского и административного права. 5. Защита прав потребителей средствами гражданского и уголовного	1	24	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3

	<p>права.</p> <p>6. Система и полномочия специальных органов публичной власти, защищающих права потребителей.</p> <p>7. Защита прав потребителей при продаже товаров.</p> <p>8. Защита прав потребителей в договоре розничной купли-продажи.</p> <p>9. Защита прав потребителей в договоре купли-продажи недвижимости.</p> <p>10. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.</p> <p>11. Защита прав потребителей при оказании услуг. Общие положения.</p> <p>12. Защита прав потребителей при оказании отдельных видов услуг.</p> <p>13. Защита прав потребителей рекламных услуг.</p> <p>14. Защита прав потребителей туристических услуг.</p> <p>15. Защита прав потребителей медицинских услуг.</p> <p>16. Защита прав потребителей услуг связи.</p> <p>17. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.</p> <p>18. Защита прав потребителей в страховых правоотношениях.</p> <p>19. Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг.</p> <p>20. Защита прав потребителей при выполнении работ. Общие положения.</p> <p>21. Защита прав потребителей при выполнении отдельных видов работ.</p> <p>22. Защита прав потребителей в договоре строительного подряда.</p> <p>23. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, объединенных с продажей товаров.</p> <p>24. Защита прав потребителей в сфере долевого строительства.</p> <p>25. Виды юридической ответственности по законодательству о ЗПП.</p> <p>26. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на информацию.</p> <p>27. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ, услуг.</p> <p>28. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. / Ср /</p>				
2.7	/ Зачёт /	1	4	УК-4,ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1, Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Гонгало Б. М.	Гражданское право: учебник	Москва: Статут, 2016	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453045">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453045</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Нестолий, В. Г.	Исполнительное производство, нотариат, гражданское право и судопроизводство (для подготовки академических работ): учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/76452.html">https://www.iprbookshop.ru/76452.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
--	---------------------	----------	-------------------	----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Академический юридический журнал: журнал	Иркутск: Фонд "Право и демократия", 2018	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=483591">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=483591</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2		Предпринимательское право: практикум	Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458230">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458230</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Ступина, С. А., Долгушина, Л. В., Вандарьева, Н. Л.	Гражданское право. Практикум: практикум	Железногорск: Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/123092.html">https://www.iprbookshop.ru/123092.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Справочно-правовая система "Гарант"

### 5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор;

- экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 1.1 Критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>УК-4:Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>			
<i>Знания:</i> правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия	Формулирует ответы на поставленные вопросы	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры	Зачет (вопросы 1-22) Опрос (темы 1-24)
<i>Умения:</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия	Выбирает тему и содержание реферата, с использованием современных образовательных ресурсов. Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты	Соответствие темы и содержания реферата проблемам и современному нотариату. Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты	Ситуационные задания к зачету (1-2) Реферат (темы 1-31) Кейс – задачи (1-2)
<i>Навыки:</i> методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий	Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты	Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты	Ситуационные задания к зачету (1-2) Кейс – задачи (1-2)



**ПК-4:Способен квалифицированно толковать нормативные правовые акты, регламентирующие отношения гражданско-правового, семейно-правового и международно-частноправового характера**

<p><i>Знания:</i> необходимые для применения нормативные правовые акты; гражданское процессуальное законодательство и нормы материального права; теоретические категории, применяемые в сфере разработки юридических документов; исторические факты и закономерности развития юридических документов</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры</p>	<p>Зачет (вопросы 19-36) Опрос (темы 20-36)</p>
<p><i>Умения:</i> грамотно квалифицировано толковать нормативные акты, для применения в выбранной сфере юридической деятельности; выделять и систематизировать информацию о разработке юридических документов; критически оценивать полученную информацию, вне зависимости от источника</p>	<p>Выбирает тему и содержание реферата, с использованием современных образовательных ресурсов. Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты</p>	<p>Соответствие темы и содержания реферата проблемам и современному нотариату. Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты</p>	<p>Ситуационные задания к зачету (1-2) Реферат (темы 24-50) Кейс – задачи (1-2)</p>
<p><i>Навыки:</i> навыками толкования нормативных актов;. навыками применения норм материального права и норм гражданского процессуального права; навыками ознакомления, фиксации, систематизации и воспроизведения информации о разработке юридических документов</p>	<p>Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты</p>	<p>Решает ситуационные задания, кейс-задачи, анализирует и интерпретирует полученные результаты</p>	<p>Ситуационные задания к зачету (1-2) Кейс – задачи (1-2)</p>

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

50-100 баллов (зачет)- оценка «зачтено» выставляется магистранту, если ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов.

0-49 баллов (незачет) - оценка «не зачтено» материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине.

## **2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы к зачету**

1. Структура и предмет правового регулирования Закона РФ «О защите прав потребителей».
2. Источники правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей.
3. Международные договоры Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
4. Понятия «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец», «уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель», «импортер».
5. Основные права потребителя.
6. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
7. Понятие надлежащего качества товара (работы, услуги).
8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце).
9. Право потребителя на информацию о товаре (работе, услуге).
10. Обязательные требования, которые предъявляются к информации о товарах (работах, услугах).
11. Право потребителя на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества.
12. Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.
13. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы товара (работы).
14. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока годности товара (работы).
15. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления гарантийного срока на товар (работу).
16. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
17. Правила устранения недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).
18. Замена товара ненадлежащего качества.
19. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
20. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества
21. Обязанности изготовителя (исполнителя), касающиеся безопасности товара (работы, услуги).
22. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).
23. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
24. Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения.
25. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги). Смета на выполнение работы (оказание услуги).
26. Правила выполнения работы из материалов потребителя и изготовителя.
27. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
28. Порядок и сроки устранения недостатков в выполненной работе.
29. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей.
30. Освобождение от ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).
31. Защита прав потребителей при дистанционном способе продажи товара.

32. Право потребителя на компенсацию морального вреда.
33. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей.
34. Судебная защита прав потребителей.
35. Государственная защита прав потребителей.
36. Общественная защита прав потребителей.

### Ситуационные задания к зачету

**Задание 1:** Гражданин Иванов обратился с иском в районный суд к муниципальному предприятию «Тепловые сети». Предмет иска - 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 задвижки внутриквартальных тепловых сетей, эксплуатация которой является 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?

**Задание 2:** Гражданка Сидорова заключила договор с трестом «Севтрансстрой» о строительстве частного дома, причем в качестве приложения к договору была составлена и согласована сторонами твердая смета на производство работ. За две недели до окончания срока строительства администрация треста письменно известила Сидорову о том, что в момент заключения договора трест не имел рабочего проекта здания, а только эскизный проект и при возведении объекта пришлось увеличить общую площадь дома на 14 кв. метров. И на этом основании трест просит доплатить еще 40 тысяч рублей. Сидорова отказала в доплате, в свою очередь, сославшись на то, что, получая разрешение на строительство, трест был обязан представить в Инспекцию ГАСК (государственного архитектурно-строительного надзора) полный набор документов, включая рабочий проект со всеми согласованиями.

Вопрос: правомерны ли требования строительной организации к гражданке Сидоровой и подлежат ли они удовлетворению?

### Критерии оценки:

- оценка «зачтено» (50-100 баллов) выставляется магистранту, если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов.
- оценка «не зачтено» (0-49 баллов) материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний.

### Вопросы к опросу

1. Структура и предмет правового регулирования Закона РФ «О защите прав потребителей».
2. Источники правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей.
3. Международные договоры Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
4. Понятия «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец», «уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель», «импортер».
5. Основные права потребителя.
6. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
7. Понятие надлежащего качества товара (работы, услуги).
8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце).
9. Право потребителя на информацию о товаре (работе, услуге).
10. Обязательные требования, которые предъявляются к информации о товарах (работах, услугах).
11. Право потребителя на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества.
12. Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.
13. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы товара (работы).
14. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока годности товара (работы).

15. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления гарантийного срока на товар (работу).
16. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
17. Правила устранения недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).
18. Замена товара ненадлежащего качества.
19. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
20. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества
21. Обязанности изготовителя (исполнителя), касающиеся безопасности товара (работы, услуги).
22. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).
23. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
24. Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения.
25. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги). Смета на выполнение работы (оказание услуги).
26. Правила выполнения работы из материалов потребителя и изготовителя.
27. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
28. Порядок и сроки устранения недостатков в выполненной работе.
29. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей.
30. Освобождение от ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).
31. Защита прав потребителей при дистанционном способе продажи товара.
32. Право потребителя на компенсацию морального вреда.
33. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей.
34. Судебная защита прав потребителей.
35. Государственная защита прав потребителей.
36. Общественная защита прав потребителей.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов, которые может набрать магистрант при ответах на вопросы опроса - 36 балла. 1 ответ на тему или дополнение оценивается в 1 балл.

### **Темы рефератов**

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
3. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
4. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
5. Система общественной защиты прав потребителей.
6. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и полномочия.
7. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей.
8. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами по защите прав потребителей.
9. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав.
10. Сфера применения Закона «О защите прав потребителей». Понятие потребителя товаров, работ, услуг.
11. Понятие права потребителя на безопасность. Требования к безопасности товаров, установленные законом.
12. Право потребителя на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию.
13. Основания имущественной ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем.
14. Имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.
15. Информация о товарах (работах, услугах), предоставляемая потребителю.

16. Особенности установления гарантийного срока на технически сложные изделия.
17. Определение размера, возмещаемого потребителю морального вреда.
18. Органы, разрабатывающие и утверждающие правила отдельных видов обслуживания или продажи товаров.
19. Реализация прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
20. Понятие недостатков товаров.
21. Права потребителя, которым продан товар с недостатками.
22. Процедура предъявления претензий потребителем при продаже товара с недостатками.
23. Замена товара с недостатками в период гарантийного срока.
24. Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара.
25. Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока.
26. Сроки замены товара с недостатками.
27. Право потребителя на замену качественного товара.
28. Обязательные требования при продаже хлеба и хлебобулочных изделий, направленные на защиту прав потребителей.
29. Обязательные требования при продаже молочных и мясных изделий потребителям.
30. Защита прав потребителей при комиссионной торговле.
31. Требования по защите прав потребителей при продаже ювелирных изделий.
32. Требования по защите прав потребителей при продаже автотранспортных средств.
33. Права потребителей при покупке импортных товаров длительного пользования.
34. Продажа товаров по заказам покупателей.
35. Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг.
36. Действия потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе.
37. Особенности выполнения работ из материалов заказчика (потребителя).
38. Фирменное обслуживание бытовых машин и приборов.
39. Права потребителя при пользовании услугами предприятий бытового обслуживания населения.
40. Правила бытового обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
41. Права потребителей при получении коммунальных услуг.
42. Права абонентов городской телефонной станции.
43. Защита прав туристов.
44. Права потребителей, проживающих в гостиницах.
45. Предусмотренные законодательством права для авиапассажиров.
46. Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.
47. Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.
48. Право потребителя на судебную защиту.
49. Предъявление исков в защиту прав потребителей.
50. Механизм судебной защиты прав потребителей. Оформление искового заявления в суд.

### **Критерии оценивания:**

В ходе изучения дисциплины студент может подготовить от 1 до 4 рефератов (максимально 44 балла). Один реферат оценивается в 11 баллов.

- 11 баллов выставляется студенту, если его реферат характеризуется полнотой и систематизированностью изложенного материала, наличием обоснования актуальности и научной новизны проблемы, логичностью и последовательностью изложения проблемы, продемонстрированы навыки научно-исследовательской работы с литературой и нормативно-правовыми актами, проанализированы различные научные подходы к проблеме, высокая самостоятельность выводов докладчика, полное и содержательное знание материала.
- 5-10 баллов выставляется студенту, если его реферат характеризуется частичной полнотой и систематизированностью изложенного материала, наличием неполного обоснования актуальности и научной новизны проблемы, логичностью и последовательностью изложения проблемы, продемонстрированы навыки научно-исследовательской работы с литературой и нормативно-правовыми актами, проанализированы различные научные подходы к проблеме, самостоятельность выводов докладчика, общее знание материала;
- 1-4 балла выставляется студенту, если его реферат характеризуется односторонним освещением проблемы, наличием частичного обоснования актуальности, отсутствием или неполным обоснованием научной новизны проблемы, односторонним освещением научных подходов к проблеме.

## Кейс-задачи

**Задание 1:** Гражданин Иванов обратился с иском в районный суд к муниципальному предприятию «Тепловые сети». Предмет иска - 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 задвижки внутриквартальных тепловых сетей, эксплуатация которой является 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?

**Задание 2:** Гражданка Сидорова заключила договор с трестом «Севтрансстрой» о строительстве частного дома, причем в качестве приложения к договору была составлена и согласована сторонами твердая смета на производство работ. За две недели до окончания срока строительства администрация треста письменно известила Сидорову о том, что в момент заключения договора трест не имел рабочего проекта здания, а только эскизный проект и при возведении объекта пришлось увеличить общую площадь дома на 14 кв. метров. И на этом основании трест просит доплатить еще 40 тысяч рублей. Сидорова отказала в доплате, в свою очередь, сославшись на то, что, получая разрешение на строительство, трест был обязан представить в Инспекцию ГАСК (государственного архитектурно-строительного надзора) полный набор документов, включая рабочий проект со всеми согласованиями.

Вопрос: правомерны ли требования строительной организации к гражданке Сидоровой и подлежат ли они удовлетворению?

### Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов, которые может набрать студент при решении задач - 20 баллов. Одна задача оценивается в 10 баллов.

При этом:

- 10 баллов выставляется студенту, если по итогам решения задачи он демонстрирует полные и содержательные знания теоретического материала, формулирует четкий, полный и содержательный ответ;
- 5-9 балла выставляется студенту, если при решении задачи он формулирует правильный ответ, однако приводит неполное теоретическое и практическое обоснование;
- 1-4 балла выставляется студенту, если при решении задачи он дает правильный, но неполный ответ, содержащий недостаточно развернутое обоснование.

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии.

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачетные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

По результатам проведения процедуры оценивания обучающиеся, показавшие неудовлетворительные результаты считаются имеющими академическую задолженность, которую обязаны ликвидировать в соответствии с составляемым индивидуальным графиком. В случае, если обучающийся своевременно не ликвидировал имеющуюся академическую задолженность он подлежит отчислению из вуза, как не справившийся с образовательной программой.

## Кейс-задачи

**Задание 1:** Гражданин Иванов обратился с иском в районный суд к муниципальному предприятию «Тепловые сети». Предмет иска - 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 задвижки внутриквартальных тепловых сетей, эксплуатация которой является 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?

**Задание 2:** Гражданка Сидорова заключила договор с трестом «Севтрансстрой» о строительстве частного дома, причем в качестве приложения к договору была составлена и согласована сторонами твердая смета на производство работ. За две недели до окончания срока строительства администрация треста письменно известила Сидорову о том, что в момент заключения договора трест не имел рабочего проекта здания, а только эскизный проект и при возведении объекта пришлось увеличить общую площадь дома на 14 кв. метров. И на этом основании трест просит доплатить еще 40 тысяч рублей. Сидорова отказала в доплате, в свою очередь, сославшись на то, что, получая разрешение на строительство, трест был обязан представить в Инспекцию ГАСК (государственного архитектурно-строительного надзора) полный набор документов, включая рабочий проект со всеми согласованиями.

Вопрос: правомерны ли требования строительной организации к гражданке Сидоровой и подлежат ли они удовлетворению?

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» (50-100 баллов) выставляется магистранту, если ответы на поставленные вопросы в кейс-задаче излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов.

- оценка «не зачтено» (0-49 баллов) материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний.

#### **ТЕСТ 1**

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

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

**2. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:**

- а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;
- б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;
- в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

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

- а) со дня изготовления;
- б) со дня продажи;
- в) со дня эксплуатации;
- г) с даты изготовления и продажи товаров.

**4. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:**

- а) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав;
- б) обращаться в суды в защиту прав потребителей;
- в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

г) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.

**5. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту:**

- а) жительства истца;
- б) нахождения ответчика;
- в) причинения вреда;
- г) **жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда.**

**6. Что входит в структуру Закона РФ «О защите прав потребителей»:**

- а) общие положения;
- б) государственная и общественная защита прав потребителей;
- в) верного варианта ответа нет;
- г) **верны варианты ответов а) и б).**

**7. Уведомлением потребителя о проведении проверки качества считается:**

- а) вручение непосредственно потребителю (лицу, которое предъявило претензию) уведомления о назначении проверки качества товара;
- б) направление указанного документа по почте заказным письмом с уведомлением.
- в) **верного варианта ответа нет**
- г) верны варианты ответов, а) и б).

**8. Закон «О защите прав потребителей» применяется:**

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

**9. В какой форме предъявляются претензии продавцу (исполнителю)?**

- а) в устной форме;
- б) **в письменной форме;**
- в) по телефону;
- г) в любой форме.

**10. В какой срок покупатель может предъявлять требования продавцу относительно качества товара?**

- а) в течение одного года со дня покупки;
- б) **в течение гарантийного срока или срока годности товара;**
- в) в течение 6 месяцев со дня покупки товара;
- г) в течение 5 лет со дня покупки товара.

## ТЕСТ 2

**1. Посредством чего обеспечивается право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей**

- а) Средствами массовой информации;
- б) **Организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав, также включение требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы;**
- в) В «уголке потребителя» у каждого продавца;

**2. Какие документы подтверждают качество товаров, работ, услуг?**

- а) Сертификат соответствия и декларация о соответствии сертификатах
- б) Свидетельство о государственной регистрации, которое удостоверяет соответствие некоторых товаров единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям на территории Евразийского экономического союза;
- в) Сертификат качества;
- г) Свидетельства, справки, подтверждающие соответствие определенной продукции;



- д) Все перечисленные документы;
- е) Только А и Б.

**3. Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение:**

- а) 10 дней со дня его предъявления.**
- б) 15 дней со дня его предъявления.
- в) 30 дней со дня его предъявления.
- г) 5 дней со дня его предъявления.

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

- а) органам судебной защиты;
- б) органам юстиции;
- в) федеральным органам исполнительной власти.**

**5. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) — это:**

- а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);
- б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);**
- в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

**6. Срок годности — это:**

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

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

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

**8. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании» техническое регулирование — это:**

- а) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- б) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации,**

**хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;**

в) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

**9. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:**

а) снять такой товар (работу, услугу) с производства;

**б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя;**

в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

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

**а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности;**

б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;

в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

### **ТЕСТ 3.**

**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.**

**2. 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.

**3. 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.

**4. Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами признаются:**

**а) обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;**

**б) установленные в договоре, заключенном между потребителем и продавцом, требования и процедуры в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;**

**в) специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний.**

#### **5. 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.**

#### **6. 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.**

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

**а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;**

**б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;**

**в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.**

#### **8. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:**

**а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы, либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар**

**другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара;**

- б) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы соответствующим перерасчетом покупной цены в течение десяти дней со дня передачи потребителю такого товара;
- в) предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены либо безвозмездном устранении недостатков в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара, а при невозможности удовлетворения указанных требований продавцом, отказаться от исполнения договора купли-продажи и возмещения убытков.

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

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

**10. Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу:**

- а) не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней;**
- б) после экспертизы, проведенной комиссионером;
- в) в течение одного месяца после его приема.

#### **ТЕСТ 4**

**1. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется .... товара потребителю, если иное не предусмотрено договором.**

- а) со дня передачи;**
- б) после 3-х дней передачи;
- в) через 2 дня после передачи;
- г) сразу после передачи.

**2. Какой товар включен в перечень товаров, которые подлежат обмену в случае обнаружения в них существенных недостатков?**

- а) тостер;
- б) холодильник;**
- в) телефон;
- г) фен.

**3. Договор, содержащий условия, ущемляющие интересы потребителей, признается:**

- а) действительным в случаях, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей»;
- б) действительным при соглашении сторон;
- в) недействительным в соответствии с указом Президента РФ;
- г) недействительным.**

**4. Потребитель вправе требовать соразмерного уменьшения покупной цены, если ...**

- а) имеется соглашение стран;
- б) ему продан товар ненадлежащего качества;**
- в) данное право закреплено в договоре;
- г) имеется соответствующее решение Торгинспекции.

**5. При расторжении договора купли-продажи товара с недостатками потребитель вправе ...**

- а) взыскать моральный ущерб с изготовителя;
- б) оставить товар с недостатками у себя;
- в) требовать возмещения убытков у продавца;**
- г) требовать уменьшения стоимости товара с недостатками.

**6.Целью договора подряда является:**

- а)передача изготовленной вещи заказчику-потребителю;
- б)передача вещи в пользование заказчику-потребителю;
- в)изготовление или переработка вещи либо выполнение другой стороной работы с передачей ее результатов заказчику-потребителю;**
- г)оказание услуг заказчику-потребителю.

**7.Из перечисленных функций, пищевые добавки обеспечивают:**

- а)заметное удешевление производства продукта;
- б)соответствие международным стандартам;
- в)сохранность продукта;**
- г)ухудшение внешнего вида продукта.

**8.При покупке яхты возможна ее замена на аналогичный товар, если ...**

- а)покупателя не устраивает отделка салона;**
- б)в товаре обнаружены существенные недостатки;
- в)на это имеется решение Торгинспекции;
- г) если имеется товарный чек.

**9.Договор купли-продажи мотоцикла может быть расторгнут при его покупке, если ...**

- а)есть соответствующая оговорка в договоре;
- б)в товаре обнаружены существенные недостатки;**
- в)на это есть решение Торгинспекции;
- г)цена товара не устроила покупателя.

**10.Из перечисленных товаров, срок годности устанавливается на:**

- а)скатерть;
- б)расческа;
- в)книги;
- г)продукты питания.**

**ТЕСТ 5**

**1.Общественные объединения потребителей для осуществления своих уставных целей вправе:**

- а) проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров
- б) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей
- в) проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового обслуживания потребителей;**
- г) верны А и В.

**2.Какой из перечисленных органов осуществляет контроль за качеством и безопасностью товаров:**

- а) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии;**
- б) Федеральный антимонопольный орган;
- в) Федеральная служба по надзору в сфере экологии и природопользования.

**3.В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:**

- а) обращаться в суды в защиту прав потребителей;
- б) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;**
- в) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.

**4.Первичными источниками товарной информации являются:**

- а) продавцы;
- б) посредники;
- в) производители;**
- г) покупатели.

**5.Какая информация должна содержаться в уведомлении потребителя о проведении проверки качества:**

- а) лицо, которое будет проводить проверку качества товара;
- б) место проведения проверки качества товара;
- в) дата и время проведения проверки качества товара.

**6.Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу:**

- а) не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней;
- б) в течение одного месяца после его приема;
- в) после экспертизы, проведенной комиссионером;
- г) нет правильного ответа.

**7.Проверка качества товара является способом:**

- а) подтвердить документально факт проверки актом или заключением специалиста;
- б) выявить причину ненадлежащего качества товара;
- в) установить, действительно ли товар ненадлежащего качества.

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

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

**9.Безопасные условия пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров указываются:**

- а) в нормативной документации по стандартизации;
- б) в информационных листах;
- в) в сопроводительной технической документации.

**10.Суд выносит решение исходя из цен:**

- а) действующих на момент вынесения решения;
- б) по указанию сторон;
- в) которые действовали в момент подачи иска.

## **ТЕСТ 6**

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

- а) органам судебной защиты;
- б) федеральным органам исполнительной власти;
- в) органам юстиции.

**2.В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:**

- а) которым был причинен ущерб жизни и здоровью;
- б) которым был причинен имущественный ущерб;
- в) по любым искам, связанным с нарушением их прав.

**3.За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель) несет:**

- а) всегда уголовную ответственность;
- б) административную, уголовную и гражданскую ответственность;
- в) дисциплинарную и уголовную ответственность.

**4.Альтернативная подсудность истца не предусматривается по спорам:**

- а) вытекающим из договоров перевозки грузов;
- б) о возмещении вреда, причиненного увечьем либо иным повреждением здоровья;
- в) вытекающим из нарушений прав потребителей при заключении и исполнении гражданского правового договора.

**5. На каком лице лежит обязанность по доказыванию в процессе защиты прав потребителей:**

- а) на ответчике, так как ему необходимо опровергнуть заявление истца;
- б) на истце, так как он заинтересован в положительном для него исходе дела;
- в) каждый участник процесса доказывает то, на что он ссылается.**

**6. Моральный вред:**

- а) неполученный доход, который лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено;
- б) физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав;**
- в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства.

**7. Задача суда по защите прав потребителей:**

- а) прекратить нарушение в целом;
- б) установить виновных лиц;
- в) рассмотреть конкретный конфликт и помочь конкретному человеку.**

**8. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав:**

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

**9. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту:**

- а) жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда;**
- б) причинения вреда;
- в) жительства истца.

**10. Являются ли обязательными требования по обеспечению безопасности товара для жизни и здоровья потребителя?**

- а) Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара являются не обязательными;
- б) Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара являются не обязательными и продавец сам их определяет;
- в) Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.**

**ТЕСТ 7**

**1. Режим работы продавца (исполнителя) это:**

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

**2. Общественное объединение потребителей в соответствии с действующим законодательством вправе:**

- а) только содействовать развитию потребительской кооперации в СНГ;
- б) платить налоги;
- в) проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров, работ, услуг, обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).**

**3. Потребитель это:**

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

в) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

**4. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей – это:**

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

**5. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей – это:**

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

**6. Продавец по законодательству о защите прав потребителей – это:**

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- б) только организация независимо от ее организационно-правовой формы, реализующая товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) любое юридическое лицо

**7. Запрещается:**

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

**8. Право потребителя на информацию это:**

- а) право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах);
- б) право на получение полной и достоверной информации о технических свойствах товаров;
- в) право на получение информации об особенностях товаров (работах, услугах).

**9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) это:**

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

**10. Информация о товаре доводится до потребителя:**

- а) при заключении договора с потребителем;
- б) после заключения договора с потребителем;
- в) за двадцать дней до заключения договора с потребителем.

## **ТЕСТ 8**

**1. Перерасчет стоимости при замене на такой же товар другой модели осуществляется, если**

- а) на это имеется взаимное согласие сторон;
- б) имеется соответствующее решение суда;
- в) это предусмотрено в договоре;



г) потребительские свойства этих товаров существенно различаются.

**2. Продавец отказал в обмене золотых сережек с драгоценными камнями, которые не подошли покупателю по цвету к платью. Прав ли продавец?**

- а) да, так как продавец испугался, что изделие подменили на подделку;
- б) нет, так как изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями НЕ входят в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.
- в) да, так как изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями входят в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

**3. Прежде чем купить диск с фильмом, потребитель попросил показать несколько фрагментов, чтобы удостовериться в качестве записи. Продавец согласился, но потребовал сначала оплатить покупку, так как ему пришлось бы вскрывать упаковку. Кто прав?**

- а) прав потребитель, так как он не обязан оплачивать капризы продавца;
- б) прав продавец, он действовал в соответствии с законом;
- в) прав продавец, так как он отвечает перед директором за целостность упаковки.

**4. Потребитель принес в магазин одеяло, которое купил 10 дней назад. Освобожденный от упаковки товар издавал острый запах, укрываться им было невозможно. Продавец объяснил, что принять одеяло не может, так как оно было в употреблении. Прав ли продавец?**

- а) не прав, так как он обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых тот обычно используется;
- б) прав, так как вернуть можно товар, не бывший в употреблении;
- в) прав, так как качество товара отвечает требованиям стандартов.

**5. Мобильный телефон на период ремонта аналогичного товара:**

- а) не предоставляется;
- б) предоставляется в течение 3 дней по просьбе покупателя;
- в) предоставляется, если для ремонта требуется более 7 дней.

**6. Потребитель приобрел в интернет-магазине минипечь (вес 8 кг). Через три дня, не распаковывая ее, он решил вернуть покупку. Расходы по доставке товара от потребителя:**

- а) оплачивает продавец, так как он осуществлял доставку потребителю;
- б) оплачивает потребитель, так как вес товара превышает 5 кг;
- в) оплачивает продавец, так как не истек двухнедельный срок со дня покупки.

**7. Проверка функционирования аэрозольной упаковки туалетной воды:**

- а) осуществляется в присутствии покупателя;
- б) осуществляется до подачи в торговый зал;
- в) запрещено в торговом помещении.

**8. Через 3 дня после покупки дивана покупатель решил обменять его на диван другой модели, но магазин категорически отказал, несмотря на наличие чека и тот факт, что покупка не была распакована. Прав ли магазин?**

- а) да, так как мебель входит в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену;
- б) нет, так как диван не входит в этот перечень в отличие от мебельных гарнитуров;
- в) да, так как чек является подтверждением отказа покупателя от права на возврат товара.

**9. Потребителю из-за отказа оплатить целлофановый пакет было предложено продавцом забрать шубу неупакованной. Прав ли продавец?**

- а) да, так как пакеты большого размера предоставляются за дополнительную плату;
- б) нет, так как предоставление пакета обязательно;
- в) нет, так как по закону продавец обязан предоставить товар покупателю в упаковке.

**10. Вправе ли потребитель получить назад деньги за билет в кино, если в середине фильма почувствовал себя плохо из-за 3D - спецэффектов.**

- а) не вправе, так как он воспользовался услугой;
- б) вправе, так как не смог воспользоваться услугой;
- в) не вправе, так как он уже посмотрел часть фильма.

## ТЕСТ 9

**1. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи сотового телефона, который не выдавал указанных в техпаспорте характеристик. Однако за кожаный чехол, который был куплен дополнительно, деньги возвращать отказываются. А без телефона конкретной модели он бесполезен. Прав ли продавец?**

- а) да, так как потребитель приобрел чехол по собственному желанию;
- б) нет, так как он обязан возместить убытки, причиненные продажей товара с недостатками;**
- в) да, так как чехол был в употреблении.

**2. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара:**

- а) в течение одного года;
- б) в течение срока службы;
- в) в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором;**
- г) в течение гарантийного срока или срока годности.

**3. Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены:**

- а) в течение гарантийного срока или срока годности;**
- б) в течение одного месяца;
- в) в течение срока службы;
- г) в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

**4. При дистанционном способе продажи товара:**

- а) потребитель не вправе отказаться от товара;
- б) потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней;**
- в) потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение четырнадцати дней;
- г) потребитель вправе отказаться от товара только до его передачи

**5. Продавец в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»:**

- а) обязан установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем;
- б) вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем, с согласия последнего;
- в) вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем;**
- г) не вправе устанавливать на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем;

**6. Срок годности - это:**

- а) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя;
- б) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;**
- в) период, по истечении которого товар (работа) могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;
- г) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

**7. Ответственность за наличие сертификата соответствия согласно Закону РФ «О защите прав потребителя» несет:**

- а) исполнитель;
- б) изготовитель;
- в) продавец;**
- г) Госстандарт.

**8. Размер компенсации морального вреда потребителю в случае нарушения его прав определяется:**

- а) самим потребителем;
- б) судом;**
- в) продавцом;
- г) изготовителем.

**9. Потребители по искам в защиту своих прав освобождаются от уплаты:**

- а) НДС;
- б) государственной пошлины;**
- в) добавленной стоимости товара ненадлежащего качества;
- г) заемных денежных средств вследствие тяжелого материального положения.

**10. Потребитель уплачивает государственную пошлину при обращении в суд от суммы заявленных требований, превышающей:**

- а) 500 000 р.
- б) 1 000 000 р.**
- в) 1 500 000 р.
- г) 2 500 000 р.

## ТЕСТ 10

**1. Обязан ли суд взыскать с ответчика штраф в пользу потребителя за неудовлетворение требований последнего в добровольном порядке:**

- а) суд вправе, но не обязан;
- б) такой санкции законодательство не устанавливает;
- в) суд обязан взыскать штраф;**
- г) суд обязан взыскать штраф по письменному запросу органов прокуратуры.

**2. При принятии товара для проведения ремонта у продавца перед потребителем возникает обязательство:**

- а) по устранению недостатков;
- б) по владению и пользованию товаром;
- в) по безвозмездному хранению товара;**
- г) по своевременному возвращению товара потребителю;

**3. В чью пользу подлежит взысканию судом штраф с ответчика за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке?**

- а) в пользу Российской Федерации;
- б) в пользу субъекта РФ;
- в) в пользу ища-потребителя;**
- г) в пользу муниципального образования, на территории которого действует суд.

**4. Цена товара для расчета неустойки за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке определяется на день**

- а) производство товара;
- б) фактически приобретения товара;
- в) добровольного удовлетворения требования или на день вынесения судебного решения**
- г) поступления товара в продажу

**5. Какое из перечисленных прав потребителя не является закрепленным в Законе РФ "О защите прав потребителей"**

- а) по просвещение;
- б) информацию о продавце (изготовителе, исполнителе);
- в) на информацию о товаре (работе, услуге)

г) на познание

**6. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества, если:**

- а) потребитель докажет, что хотел купить другой товар
- б) в товаре обнаружен недостаток
- в) будет обнаружено, что товар был в употреблении
- г) товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации

**7. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества:**

- а) в течение семи дней, не считая дня его покупки;
- б) в течение четырнадцати дней, считая день его покупки;
- в) не позднее чем через десять дней со дня его покупки
- г) в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки

**8. Перерасчет цены при замене товара ненадлежащего качества на аналогичный товар:**

- а) осуществляется, если предусмотрен договором
- б) производится при взаимном соглашении сторон
- в) не производится

**9. При обнаружении в товаре недостатков отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара:**

- а) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований при условии наличия свидетелей
- б) является основанием для отказа в удовлетворении его требований
- в) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований
- г) лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в отношении факта заключения договора

**10. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар:**

- а) в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- в) в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- г) в течение семи дней, не считая дня предъявления указанного требования потребителем;

ВСТАВИТЬ СЛОВО

**ТЕСТ 1**

1. - информация, наносимая изготовителем непосредственно на конкретные товары, тару, этикетки, ярлыки. (Маркировка)
2. - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. (продавец)
3. -это отдельные этапы, периоды, отрезки времени, с которыми гражданское законодательство связывает возникновение, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. (Сроки)
4. -любая вещь, не ограниченная в обороте, свободно отчуждаемая и переходящая от одного лица к другому по договору купли-продажи. (товар)
5. - действия, направленные на обман потребителя путем подделки объекта купли-продажи с корыстной целью. (Фальсификация)
6. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался... (продлевается)
7. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара... (является/не является) основанием для отказа в удовлетворении его требований (не является)
8. В случае, когда покупателю передается товар, приобретенный по образцам с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее... после получения товара известить продавца об этих нарушениях. (20 дней)
9. Решение по иску о защите прав потребителей вступает в силу (немедленно)
10. Акт экспертизы (экспертное заключение) состоит из ... частей. (Трех).

## ТЕСТ 2

1. Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает .... миллионов рублей. (Двадцать)
2. Орган .... утверждает методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей. (Государственного надзора)
3. ... 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 (существенный недостаток товара (работы, услуги)).
4. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, (является или не является) основанием для отказа в удовлетворении его требований. (не является).
5. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством ... или ... расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. (наличных или безналичных)
6. .... - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации (импортер).
7. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, то за сохранность этого материала (вещи) отвечает ... (исполнитель).
8. – разбивка по стоимости всех отдельных этапов или видов работ, материалов и других затрат с их общей оценкой. (Смета).
9. Экспертиза товара проводится за счёт... (продавца).
10. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят ... характер (публичный).

## ТЕСТ 3

1. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» правила выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) утверждаются ... РФ (Правительством).
2. – способ продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с товаром, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (дистанционный)
3. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения законных требований потребителя составляет .... % цены товара за каждый день просрочки неустойку (пеню) (1%)
4. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила ..... (международного договора)
5. В целях реализации права потребителей на .... в области защиты прав потребителей орган государственного надзора осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. (просвещение)
6. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) ..... (обязан/ не обязан) передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям. (обязан).
7. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения .... (какими?) (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).
8. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать .... (срок годности).
9. Продавец .... (вправе/ обязан/ не обязан) установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. (вправе)

10. Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются ... между потребителем и продавцом. (договором)

#### **ТЕСТ 4**

1. ... (допускается/не допускается) продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в п.1 ст. 7. (не допускается)

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из ....., если требование потребителя добровольно удовлетворено не было. (из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения)

3. Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется ... подтверждающем его заключение. (в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе).

4. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель .... (вправе/ не вправе) отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков. (вправе).

5. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются .... (Правительством Российской Федерации).

6. Если для замены товара требуется более ..... дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение .... дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. (семи) (трех)

7. При замене товара гарантийный срок исчисляется ..... со дня передачи товара потребителю. (заново)

8. Потребитель уплачивает государственную пошлину при обращении в суд от суммы заявленных требований, превышающей... р. (1 000 000 р.)

9. Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение .... (гарантийного срока или срока годности).

10. При принятии товара для проведения ремонта у продавца перед потребителем возникает обязательствопо ....(безвозмездному хранению товара).

#### **ТЕСТ 5**

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара .... (производится/не производится) (не производится).

2. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение .... дней, не считая дня его покупки. (четырнадцати)

3. Право потребителя .... Это право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах); (на информацию)

4. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с(пунктами 3, 4 и 5 статьи 24ЗoЗПП)

5.Размер .... определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было. (неустойки (пени))

6. .... отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. (Исполнитель)

7. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены ... в разумный срок, назначенный потребителем. (исполнителем).

8. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена .... смета. (твердая или приблизительная)
9. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ ... (исполнителем)
10. .... обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. (Потребитель)

#### **ТЕСТ 6**

1. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется .... , уполномоченным Правительством Российской Федерации (федеральным органом исполнительной власти)
2. Консультирование, профилактический визит, наблюдение за соблюдением обязательных требований, выездное обследование могут проводиться .... подведомственными органу государственного надзора. (федеральными государственными учреждениями)
3. Орган .... утверждает методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей. (государственного надзора).
4. Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) ... (вправе/не вправе) предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей. (вправе)
5. Затраты, понесенные потребителем на оплату услуг представителя общества по защите прав потребителей для представления его интересов в суде, ..... (могут/не могут) рассматриваться в качестве затрат, необходимых для доступа к правосудию, и .... (подлежат/не подлежат) возмещению в качестве судебных расходов. (не могут; не подлежат).
6. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – это .... (Роспотребнадзор)
7. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает .... от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги). (исполнителя)
8. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о .... (сроке передачи товара потребителю)
9. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) сроки исчисляются с момента..... срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. (наступления соответствующего сезона)
10. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер .... за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. (отвечает)

#### **ТЕСТ 7**

1. Первичными источниками товарной информации являются ... (производители)
2. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение ... со дня передачи товара (работы) потребителю. (десяти лет)
3. В какой форме предъявляются претензии продавцу (исполнителю)? (в письменной форме)
4. Носителями торговой маркировки служат ... (товарные и кассовые чеки, а также ценники)
5. Качество товара, работы, услуги должно соответствовать... (договору).
6. Без ... об обязательном подтверждении соответствия товара, работы, услуги обязательным требованиям продавца товара, выполнение работы, оказание услуги не допускается. (информации)
7. При приобретении товаров и услуг, потребителю должен быть выдан ... чек. (фискальный).
8. Гражданский кодекс предусматривает единственную форму, в которой суд может взыскать компенсацию с причинителя вреда -... (денежную).
9. Первичными источниками товарной информации являются ... (производители)
10. За нарушение прав потребителей предприниматели отвечают по трем видам ответственности: гражданско-правовой, административной и ... (уголовной).

#### **ТЕСТ 8**

1. Для возврата или обмена товара покупатель должен предъявить ... (чек, паспорт в определённых случаях).

2. Кем является продавец по законодательству о защите прав потребителей? (организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи)
3. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара .... (является/не является) основанием для отказа в удовлетворении его требований (не является)
4. Потребители по искам в защиту своих прав освобождаются от уплаты ... (государственной пошлины)
5. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется .... товара потребителю, если иное не предусмотрено договором (со дня передачи)
6. .... - это время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое устанавливается для государственных, муниципальных организаций – органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей – самостоятельно. (Режим работы продавца (исполнителя))
7. Перерасчет стоимости при замене на такой же товар другой модели осуществляется, если .... (потребительские свойства этих товаров существенно различаются).
8. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества, если товар ..... (не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации)
9. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается .... (Правительством Российской Федерации).
10. Парфюмерно-косметические товары содержатся в перечне ... (непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену)

#### ТЕСТ 9

1. При дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден .... (выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п.)
2. Через интернет-магазин вы можете продавать те товары, которые не запрещено продавать дистанционным способом. Запрет на дистанционную продажу товаров может распространяться, в случае некоторых товаров, на всех без исключения продавцов. Например, запрещена дистанционная продажа: ..... (алкогольной продукции, табачной, лекарственных препаратов, которые отпускаются по рецепту и т.д.)
3. Если покупатель дистанционно купил товар, то он вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение ... дней. (семи)
4. Возврат дистанционно купленного товара надлежащего качества возможен в случае, если ..... (сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара)
5. При отказе потребителя от дистанционно купленного товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через ..... дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. (десять)
6. Может ли юридическое лицо, как покупатель ссылаться на Закон «О защите прав потребителей»? (нет)
7. Предусмотрен ли обязательный претензионный порядок по Закону о защите прав потребителей? (Закон о защите прав потребителей **не предусматривает** обязательный досудебный порядок урегулирования споров)
8. Кто является надлежащим истцом по делу о защите прав потребителей? (граждане, приобретающие или использующие товары, работы или услуги для личных нужд, последующие приобретатели товаров, работ или услуг, использующие их на законном основании, прокуроры, органы Роспотребнадзора и иные уполномоченные органы)
9. В какой суд обращаться за защитой прав потребителей, цена иска 99 998 руб.? (мировой суд)
10. Требования потребителя о защите неимущественных прав, требования имущественного характера, не подлежащие оценке, а также требования о компенсации морального вреда подаются .... Суд. (районный).

#### ТЕСТ 10.

1. По общему правилу срок исковой давности по требованиям в отношении недостатков товара или выполненной работы (оказанной услуги) составляет .... года со дня, когда потребитель узнал или должен



был узнать о нарушении своих прав и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права (три)

2. .... года составляет срок исковой давности по требованиям, вытекающим из договора имущественного страхования, за исключением договора страхования риска ответственности по обязательствам, возникающим вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц (Два)

3. Суд может принять решение об отказе в иске по причине истечения срока исковой давности, только если сторона спора сделает заявление ... указанного срока. (о пропуске)

4. Сроки предъявления требований по недостаткам товара, на который установлен гарантийный срок или срок годности? (в течение гарантийного срока или срока годности товара)

5. Особые правила действуют в случае выявления существенных недостатков товара и предъявления изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования о безвозмездном их устранении. Данную претензию можно предъявить, если недостатки товара обнаружены: (по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в течение срока службы товара) (в течение 10 лет со дня передачи потребителю товара, срок службы которого не установлен)

6. Может ли продавец установить более длительный срок для обмена качественного товара (может)

7. Может ли требовать возмещения вреда причиненного жизни, здоровью или имуществу любой потерпевший независимо от того, заключал он договор с продавцом (изготовителем, исполнителем) или нет? (может)

8. В случае, если адвокат истца подает исковое заявление, то ему необходимо приложить (доверенность)

9. Требования потребителя об уплате неустойки, предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению в .... Порядке (добровольном)

10. Физлицу выплачен штраф от организации по Закону "О защите прав потребителей". В решении суда НДФЛ выделен. Вправе ли физлицо с суммы штрафа получить стандартный налоговый вычет на ребенка? (вправе, на основании налоговой декларации и документов, подтверждающих право на такой вычет.)

## ЗАДАЧИ

**1. Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расплзлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребенка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе потребовали провести экспертизу, которую провели за счет магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьей Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели?**

Ответ: В соответствии с главой 2 статьей 18 пунктом 1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В пункте 5 этой статьи указано:- отсутствие у потребителя кассового чека или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или другое виновное лицо обязаны провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы.

**2. Покупатель приобрел в магазине автоматическую зубную щетку. Дома он обнаружил, что щетка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?**

Ответ: В соответствии со статьей 18 пункта 1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать замены на товар этой же марки. В соответствии со статьей 21 пункта 1 покупателю обязаны заменить товар в течении 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем. Поскольку зубная щетка не работала, то товар признается ненадлежащего качества, и ссылка на то, что товар медицинский здесь не правомерна. Магазин должен заменить неисправную щетку на такую же только исправную, или вернуть деньги покупателю.

**3. В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счет провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава и меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт**

**экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги. Какой статьей Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели?**

Ответ: В соответствии с главой 2 статьей 18 пунктом 1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В пункте 5 этой статьи указано:- отсутствие у потребителя кассового чека или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или другое виновное лицо обязаны провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы.

**4. Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?**

Ответ: В соответствии со статьей 26 пунктом 1 договор розничной купли-продажи должен быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом при заключении такого договора (дистанционный способ продажи) способами.

В этой же статье пункте 2 указано, что продавцом до заключения договора должна быть представлена потребителю об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, в течение которого действуют предложение о заключении договора. В этой ситуации покупатель не потребовал таких сведений у продавца, поэтому ему не с кого спросить за некачественный товар и убытки он понесет сам.

**5. Существуют различные ситуации, когда товар оказывается некачественным. Распишите в 5 шагах, как вернуть некачественный товар? Согласно каким нормам закона вы будете руководствоваться?**

Ответ: Нормы закона: (п. п. 4, 5 ст. 503 ГК РФ; п. п. 1, 2 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1)

Шаг 1. Убедитесь, что не истек срок предъявления требования по недостаткам товара

Шаг 2. Составьте претензию и представьте ее продавцу (Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием, в частности: данных получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); Ф.И.О., адреса и иной контактной информации заявителя; наименования товара, даты и места его приобретения, способа оплаты; обнаруженных недостатков, времени и обстоятельств их обнаружения; заявления об отказе от исполнения договора купли-продажи и требования о возврате уплаченной за товар суммы; даты и подписи. Целесообразно подготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу).

Шаг 3. Примите участие в проверке качества товара (Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества. В случае необходимости продавец проводит проверку качества товара. Вы вправе участвовать в проверке его качества. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату ее проведения (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1). Проверка качества товара может включать проведение экспертизы (п. 3 разд. VIII Разъяснений, утв. Приказом МАП России от 20.05.1998 N 160).)

Шаг 4. Получите деньги за некачественный товар (Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона N 2300-1).

Шаг 5. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь с иском в суд.

**6. Часто в случаях, когда гарантийный срок на товар истек, но не истекли два года с момента приобретения товара или гарантийный срок на товар не установлен, то продавец отказывает покупателю в удовлетворении его требований в связи с недостатками товара, и покупателю приходится самостоятельно организовывать проведение экспертизы качества товара. Что необходимо сделать покупателю, чтобы провести экспертизу в 4 шагах?**

Шаг 1. Выберите экспертную организацию (В качестве эксперта могут быть выбраны любые лица, обладающие специальными познаниями по предмету проведения экспертизы, в том числе: частные экспертные организации; государственные экспертные учреждения.

Проверьте наличие у эксперта, который непосредственно будет проводить экспертизу: образования; опыта работы; сертификатов по предмету проведения экспертизы.

Подтверждение квалификации эксперта может потребоваться в последующем в случае возникновения спора с продавцом).

Шаг 2. Заключите с экспертной организацией договор на проведение экспертизы (Примеры вопросов, которые могут быть поставлены перед экспертом: имеет ли место недостаток товара; какова причина возникновения недостатка товара; когда возник недостаток товара).

Шаг 3. По результатам экспертизы проверьте содержание экспертного заключения (Заключение эксперта - это письменный документ, отражающий ход и результаты исследований, проведенных экспертом. Обязательные требования к содержанию экспертного заключения, подготовленного частной экспертной организацией, законодательством не установлены. Поскольку экспертное заключение в последующем может использоваться в суде в качестве доказательства, необходимо, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к заключениям, выдаваемым по результатам судебной экспертизы, и содержало (ст. 25 Закона от 31.05.2001 N 73-ФЗ).

Шаг 4. Передайте продавцу претензию и заключение эксперта.

**7. В парфюмерном магазине, доставая с полки нужную баночку с кремом, покупательница случайно разбила флакон с жидкостью для укладки волос. От нее потребовали оплатить испорченный товар. Она отказалась. В ответ директор магазина потребовал вернуть оплаченные покупательницей покупки и заодно их дисконтную карту, мотивируя это тем, что они не терпят неуважения к себе. Покупательница все вернула, пообещав больше к ним не приходить.**

Ответ:

На основании ст. 211 Гражданского кодекса РФ, согласно которой риск случайной гибели имущества несет его собственник. Это значит: если посетитель магазина нечаянно повредил еще не купленный товар, то его собственнику - хозяину торговой точки - пенять не на кого.

Если же администрация магазина считает, что потребитель испортил товар умышленно, то в принципе вправе потребовать возмещения убытков. Но! Доказать вину покупателя и взыскать с него стоимость испорченной вещи можно только через суд. Процесс это долгий, нелегкий и для магазина малоперспективный. Так что, как правило, «неловкие», но юридически подкованные покупатели отделываются одними извинениями.

А вот то, что в грубой форме потребовали вернуть оплаченные покупки и сдать дисконтную карту, является грубым нарушением ваших прав. В такой ситуации следует требовать жалобную книгу магазина или сообщать о хамском обращении напрямую в Роспотребнадзор. Телефоны его инспекторов, контролирующих соблюдение прав потребителей в данном районе, узнаете в справочной префектуры округа, где находится магазин.

**8. Покупатель приобрел 1 декабря 2010г. зимние сапоги с гарантийным сроком 30 дней. По истечении гарантийного срока в сапогах был обнаружен существенный недостаток, установленный экспертизой. Покупатель обратился с требованием обмена сапог, но получил отказ. Кто прав? Ответ обоснуйте.**

ОТВЕТ:

Торговые работники не правы т. к. в соответствии с п.5 статьи 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования относительно недостатка товара, если докажет, что недостаток возник до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

**9. Вправе ли продавец требовать сохранения тары на купленный товар в течение всего срока гарантии, и как это регламентируется?**

ОТВЕТ:

Продавец не вправе требовать сохранности упаковки товара в случае, если приобретенный товар оказался ненадлежащего качества и возвращается продавцу (изготовителю) по этой причине.

Статья 25 Закона предусматривает наличие упаковки только при обмене или возврате товара надлежащего качества, т. е. потребителю необходимо хранить тару максимум 14 дней.

**10. Как распределяются гарантийные обязательства на сезонные товары?**

ОТВЕТ:

Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления соответствующего сезона определяется уполномоченным государственным органом субъекта РФ исходя из климатических условий местонахождения покупателя\*. Таким образом, гарантийным сроком сезонных товаров считаются не календарные дни, а период, в течение которого предусмотрены установленные сроки сезонности.

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачетные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

По результатам проведения процедуры оценивания обучающиеся, показавшие неудовлетворительные результаты считаются имеющими академическую задолженность, которую обязаны ликвидировать в соответствии с составляемым индивидуальным графиком. В случае, если обучающийся своевременно не ликвидировал имеющуюся академическую задолженность он подлежит отчислению из вуза, как не справившийся с образовательной программой.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекционные занятия;
- практические занятия.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания магистрантов.

При подготовке к практическим занятиям каждый магистрант должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем магистрант может подготовить реферат по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям магистрант может воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на практических занятиях, должны быть изучены магистрантами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы магистрантов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый магистрант обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

1. Методические рекомендации по изучению дисциплины в процессе аудиторных занятий:

1.1. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Магистрантам следует:

- ознакомиться с заданием к занятию; определить примерный объем работы по подготовке к ним; выделить вопросы и задачи, ответы на которые или выполнение и решение без предварительной подготовки не представляется возможным;
- иметь в виду и то, что в библиотеке учебного заведения не всегда имеются в наличии все рекомендованные источники, их необходимо найти заранее.
- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- пользоваться техническими средствами обучения и дидактическими материалами, которыми располагает учебное заведение.
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только учебную литературу, но и нормативно-правовые акты, и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- при ответах на вопросы и решения задач необходимо внимательно прочитать их текст и попытаться дать аргументированное объяснение с обязательной ссылкой на соответствующую правовую норму;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- по ходу семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов. Структура ответов может быть различной: либо вначале делается вывод, а затем приводятся аргументы, либо дается развернутая аргументация принятого решения, на основании которой предлагается ответ. Возможны и несколько вариантов ответов, которые должны быть обоснованы.

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенного анализа проблемной ситуации, в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Магистрантам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Магистранты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

2. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных заданий

Самостоятельная работа магистрантов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

По каждой теме учебной дисциплины магистрантам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Магистрантам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным рабочей программой дисциплины;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке нормативные документы университета, а именно, положение о написании письменных работ.

### 2.1. Методические рекомендации по работе с литературой.

Любая форма самостоятельной работы магистранта (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, курсовой работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература, которая указана в соответствующем разделе рабочей программы.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, Интернет-ресурсы.

Рекомендации магистранту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;
- в книге или журнале, принадлежащие самому магистранту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;
- если книга или журнал не являются собственностью магистранта, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов.

Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

### 2.2. Методические рекомендации по выполнению кейс-задачи

Кейс-задача по данной дисциплине представляет из себя модель конкретной юридической ситуации, подлежащей разрешению в судебном порядке.

Под методикой решения кейс-задач понимается система методических положений и приемов разбора конкретной кейс-задачи, которая должна обеспечить:

- правильное решение дела по существу;
- юридическую обоснованность решения со ссылкой на конкретные правовые нормы;
- учет сложившейся судебной практики;
- логичность и последовательность изложения доводов, каждый из которых должен отталкиваться от предыдущего (базируется на нем, быть связанным с ним и т.п.);

К основным методическим положениям и приемам, необходимым для решения кейс-задачи, относятся следующие:

- прежде чем приступать к решению кейс-задачи, установите характер и виды возникших правоотношений;
- с учетом характера и видов правоотношений определите круг нормативных правовых актов, подлежащих применению;
- определите круг материалов судебной практики по данной категории дел по принципу: «Если не нашел ответ в законе - попытайтесь найти его в судебной практике; если закон требует пояснений - поясните его примером из судебной практики»;
- определите теоретические основы решения дела. Составьте перечень литературных источников, минимально необходимых для усвоения теоретических положений для правильного решения кейс-задачи;
- сформулируйте основные положения в обоснование каждого этапа решения дела и ответов на поставленные вопросы. Обоснуйте их ссылками на закон и судебную практику. Логически правильно расположите их;
- кратко и четко сформулируйте промежуточные выводы (по отдельным вопросам), а затем итоговые выводы (как правило, они должны совпадать с ответами на поставленные в кейс-задаче вопросами);
- составьте перечень основных нормативных правовых актов, минимально необходимых для решения кейс-задачи.

### 2.3. Методические рекомендации по подготовке реферата

Целью написания рефератов является:

- привитие магистрантам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);
- привитие магистрантам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;
  - приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;
  - выявление и развитие у магистрантов интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

Основные задачи магистранта при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;
- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата.

#### 1. Титульный лист.

На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема реферата, ФИО магистранта, ФИО и должность проверившего преподавателя;

#### 2. Оглавление.

Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.

#### 3. Текст реферата.

Текст реферата делится на три части: введение, основная часть и заключение.

а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

б) Основная часть - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При

необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

в) Заключение - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в заключение можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

#### 4. Список источников и литературы.

В данном списке называются как те источники, на которые ссылается магистрант при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 7 разных источников. Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям, принятым в университете.

Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата.

Объем работы должен быть, как правило, не менее 15 и не более 20 страниц. Работа должна выполняться через одинарный интервал 14 шрифтом, размеры оставляемых полей - 2 см. Страницы должны быть пронумерованы.

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с предъявляемыми требованиями.