	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 1 из 95

УТВЕРЖДЕНО:
 Ученым советом Высшей школы бизнеса,
 менеджмента и права
 Протокол № 5 от 10.10.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
 ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.5 ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
 основной профессиональной образовательной программы высшего
 образования – программы *бакалавриата*
 по направлению подготовки: *40.03.01 «Юриспруденция»*
 направленность (профиль): *Гражданско-правовой*

Квалификация: бакалавр


Год начала подготовки – 2024

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент	к.пед.н., доцент Репина М.Г.

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент	к.ю.н. Паршин Н.М.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 2 из 95</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Законодательство о защите прав потребителей» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Б.1В «Дисциплины направленности (профиля)» подготовки студентов по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция.

Совместно с другими элементами образовательной программы высшего образования дисциплина участвует в формировании профессионально ориентированной компетентной модели выпускника, направления подготовки «Юриспруденция».

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

ПК-2. Способен обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации участниками правоотношений, в части индикаторов достижения компетенции ПК-2.2. Квалифицирует юридические факты в сфере частного и публичного права в качестве оснований возникновения, изменения и прекращения правоотношений; ПК-2.3. Применяет на практике различные способы обеспечения соблюдения законодательства всеми субъектами права

Цель дисциплины «Законодательство о защите прав потребителей» - на базе глубокого изучения теоретических положений нормативных правовых актов и правоприменительной практики сформировать у студентов знания и практические навыки в области законодательства о защите прав потребителей, в том числе умение юридически грамотно выражать и обосновывать свою точку зрения, свободно оперировать юридическими понятиями и категориями.

В процессе изучения дисциплина базируется на знаниях, полученных студентом на предыдущих уровнях обучения и служит основой для дальнейшего развития профессиональной компетентности.

В результате освоения данного курса, студенты должны получить следующие профессиональные знания, умения и навыки:

- знание в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты
- умение находить решение задач в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты
- владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты
- знание в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности
- умение находить решение задач в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности
- владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности
- знание основ законодательства о защите прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы
- умение формулировать критерии на основе знаний законодательства о защите прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы



- владение навыками организации исследований в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы

Дисциплина «Законодательство о защите прав потребителей» на очной форме обучения подлежит освоению на 6 семестре; очно-заочной форме обучения подлежит освоению на 7 семестре.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачет. ед., 108 час.

Из них на очной форме обучения 34 час. приходится на контактную работу и 74 час. на самостоятельную работу студента. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета с оценкой в 6 семестре.

Из них на очно-заочной форме обучения 24 час. приходится на контактную работу и 84 час. на самостоятельную работу студента. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета с оценкой в 7 семестре.

Из них на заочной форме обучения 14 час. приходится на контактную работу и 94 час. на самостоятельную работу студента. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета с оценкой в 7 семестре.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В 6 семестре очной формы и в 7 семестре заочной и очно-заочной формы обучения

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1.	ПК-2.	Способен обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации участниками правоотношений, в части индикаторов достижения компетенции
2.	ПК-2.2.	Квалифицирует юридические факты в сфере частного и публичного права в качестве оснований возникновения, изменения и прекращения правоотношений;
3.	ПК-2.3.	Применяет на практике различные способы обеспечения соблюдения законодательства всеми субъектами права

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Законодательство о защите прав потребителей» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Б.1В «Дисциплины направленности (профиля)» подготовки студентов по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция.

ПК-2 - способен обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации участниками правоотношений

Форма обучения: очная



№	Дисциплины	1 се м.	2 се м.	3 се м.	4 се м.	5 се м.	6 се м.	7 се м.	8 се м.
1	Б1.В.11 Прокурорский надзор							ди ф	
2	Б1.В.2 Правоохранительные органы	экз							
3	Б1.В.4 Право интеллектуальной собственности							экз	
4	Б1.В.5 Законодательство о защите прав потребителей						ди ф		
5	Б1.В.6 Наследственное право							ди ф	
6	Б1.В.ДВ.4.1 Страхование право							ди ф	
7	Б1.В.ДВ.4.2 Патентное право							ди ф	
8	Б1.В.ДВ.6.1 Жилищное право				ди ф				
9	Б1.В.ДВ.6.2 Правовое регулирование сделок с недвижимостью				ди ф				
10	Б1.В.ФТД.1 Криминалистическая техника								зач
11	Б1.В.ФТД.2 Правовое обеспечение проектной деятельности							зач	
12	Б2.В.П.1 Правоприменительная практика								ди ф
13	Б3.Г.1 Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								экз

* Обозначения в таблице: экз - экзамен, зач - зачет, диф - зачет с оценкой

Форма обучения: очно-заочная

№	Дисциплины	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.	9 сем.
1	Б1.В.11 Прокурорский надзор							диф		
2	Б1.В.2 Правоохранительные органы	экз								
3	Б1.В.4 Право интеллектуальной собственности								экз	
4	Б1.В.5 Законодательство о защите прав потребителей							диф		
5	Б1.В.6 Наследственное право								диф	
6	Б1.В.ДВ.4.1 Страхование право							диф		
7	Б1.В.ДВ.4.2 Патентное право							диф		
8	Б1.В.ДВ.6.1 Жилищное право					диф				

* Обозначения в таблице: экз - экзамен, зач - зачет, диф - зачет с оценкой

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


Общая трудоемкость дисциплины составляет 3/108 (зачетных единиц/ акад.часов.)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			6
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	34	34
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	14	14
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	16	16
1.2.1	Семинарские занятия	-	-
1.2.2	Практические занятия	16	16
1.3	Консультация	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	74	74
3	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	2
4	Общая трудоемкость час/з.е.	108/3	108/3

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	семестр
			7
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	24	24
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	6	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	14	14
1.2.1	Семинарские занятия	-	-
1.2.2	Практические занятия	14	14
1.3	Консультация	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	84	84

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 7 из 95

3	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	2
4	Общая трудоемкость час/з.е.	108/3	108/3

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	семестр	
			6	7
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	14	2	12
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	-	6
1.2.1	Семинарские занятия		-	-
1.2.2	Практические занятия	6	-	6
1.3	Консультация	2	-	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	94	34	60
3	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	-	2
4	Общая трудоемкость час/з.е.	108/3	36/1	72/2

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

На очной форме обучения

В 6 семестре:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
Раздел 1	Тема 1. Понятие и источники законодательства о защите	2	Проблемная лекция	3	Опрос	14	Изучить учебную литературу. Подготовиться к опросу

	прав потребителей						
	Тема 2. Качество товара (работы, услуги). Сроки службы, годности, гарантийный срок	2	Классическая лекция	3	Доклад	12	Изучить учебную литературу. Подготовиться к докладу
	Первая контрольная точка: письменное тестирование				письменное тестирование		
Раздел 2	Тема 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца)	3	Проблемная лекция	3	Решение задач	12	Изучить учебную литературу. Подготовиться к решению задач
	Тема 4. Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя.	3	Классическая лекция	3	Мозговой штурм	12	Изучить учебную литературу. Подготовиться к мозговому штурму
	Вторая контрольная точка: решение задачи				Решение задач		
Раздел 3	Тема 5. Оказание отдельных видов услуг	2	Проблемная лекция	3	Тестирование	12	Изучить учебную литературу. Подготовиться к тестированию
	Тема 6. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов	2	Классическая лекция	3	Дискуссия	12	Изучить учебную литературу. Подготовиться к дискуссии
		14		16		74	
	Третья контрольная точка: письменное тестирование				Письменное тестирование		
	Четвертая контрольная точка: письменные доклады/эссе				Письменные		

		доклады/эссе		
	Консультация - 2 часа			
	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой - 2 часа			

На очно-заочной форме обучения

В 7 семестре:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
		Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
Раздел 1	Тема 1. Понятие и источники законодательства о защите прав потребителей	1	Проблемная лекция	3	Опрос	14	Изучить учебную литературу. Подготовиться к опросу
	Тема 2. Качество товара (работы, услуги). Сроки службы, годности, гарантийный срок	1	Классическая лекция	3	Доклад	14	Изучить учебную литературу. Подготовиться к докладу
	Первая контрольная точка: письменное тестирование			письменное тестирование			
Раздел 2	Тема 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца)	1	Проблемная лекция	2	Решение задач	14	Изучить учебную литературу. Подготовиться к решению задач
	Тема 4. Ответственность за просрочку выполнения	1	Классическая лекция	2	Мозговой штурм	14	Изучить учебную литературу. Подготовиться




	требований потребителя.						я к мозговому штурму
	Вторая контрольная точка: решение задачи			Решение задач			
Раздел 3	Тема 5. Оказание отдельных видов услуг	1	Проблемная лекция	2	Тестирование	14	Изучить учебную литературу. Подготовиться к тестированию
	Тема 6. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов	1	Классическая лекция	2	Дискуссия	14	Изучить учебную литературу. Подготовиться к дискуссии
		6		14		84	
	Третья контрольная точка: письменное тестирование			Письменное тестирование			
	Четвертая контрольная точка: письменные доклады/эссе			Письменные доклады/эссе			
	Консультация - 2 часа						
	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой - 2 часа						

На заочной форме обучения

В 6-7 семестре:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
Раздел 1	Тема 1. Понятие и источники законодательства о защите	1	Проблемная лекция	1	Опрос	16	Изучить учебную литературу. Подготавливается к

	прав потребител ей						опросу
	Тема 2. Качество товара (работы, услуги). Сроки службы, годности, гарантийны й срок	1	Классич еская лекция	1	Доклад	16	Изучить учебную литерату ру. Подготов ится к докладу
	Первая контрольная точка: письменное тестирование				письменное тестирование		
Раздел 2	Тема 3. Ответствен ность изготовите ля (исполните ля, продавца)	1	Проблем ная лекция	1	Решение задач	16	Изучить учебную литерату ру. Подготов ится к решению задач
	Тема 4. Ответствен ность за просрочку выполнени я требований потребител я.	1	Классич еская лекция	1	Мозговой штурм	16	Изучить учебную литерату ру. Подготов ится к мозговом у штурму
	Вторая контрольная точка: решение задачи				Решение задач		
Раздел 3	Тема 5. Оказание отдельных видов услуг	0	Проблем ная лекция	1	Тестирование	15	Изучить учебную литерату ру. Подготов ится к тестиров анию
	Тема 6. Государств енный контроль и надзор за соблюдени	0	Классич еская лекция	1	Дискуссия	15	Изучить учебную литерату ру. Подготов ится к

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ Лист 12 из 95

	ем законов						дискуссии
	Итого	4		6		94	и
	Третья контрольная точка: письменное тестирование			Письменное тестирование			
	Четвертая контрольная точка: письменные доклады/эссе			Письменные доклады/эссе			
	Консультация - 2 часа						
	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой - 2 часа						

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. Очная/очно-заочная/заочная Формы обучения	Учебно-методическое обеспечение
1	Понятие и источники законодательства о защите прав потребителей - 12/14/16 час.	<p>Основная литература</p> <p>1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: http://new.znanium.com]. — (Юридическая консультация). — www.dx.doi.org/10.12737/22820. - ISBN 978-5-16-014994-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1014284</p> <p>2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф.Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1007471</p> <p>3. Олейник, С. А., Защита прав потребителей : учебное пособие / С. А.</p>
2	Качество товара (работы, услуги). Сроки службы, годности, гарантийный срок - 12/14/16 час.	
3	Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) - 12/14/16 час.	
4	Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя. - 12/14/16 час.	
5	Оказание отдельных видов услуг - 11/14/15 час.	
6	Государственный контроль и надзор за соблюдением законов - 11/14/15 час.	

		<p>Олейник. — Москва : Русайнс, 2023. — 112 с. — ISBN 978-5-466-04396-9. — URL: https://book.ru/book/951793 (дата обращения: 13.06.2024). — Текст : электронный.</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>1. Шелудяев, В. В., Защита прав потребителей как вектор государственного регулирования предпринимательской деятельности : сборник статей / В. В. Шелудяев, А. В. Ефимов. — Москва : Русайнс, 2023. — 99 с. — ISBN 978-5-466-03327-4. — URL: https://book.ru/book/949901 (дата обращения: 26.07.2023). — Текст : электронный.</p> <p>2. Целовальникова, И. Ю., Судебная защита прав потребителей в сфере оказания услуг. Выпуск 2 : сборник статей / И. Ю. Целовальникова. — Москва : Русайнс, 2022. — 108 с. — ISBN 978-5-4365-9248-0. — URL: https://book.ru/book/943996 (дата обращения: 13.06.2024). — Текст : электронный.</p>
--	--	--

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)


7.1. Перечень компетенций (индикаторов) с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы для всех форм обучения.

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора (этап освоения)	Содержание компетенции, индикатора (этап освоения)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-2.	Способен	обеспечивать	соблюдение законодательства Российской Федерации		

участниками правоотношений, в части индикаторов достижения компетенции						
2.	ПК-2.2.	Квалифицирует юридические факты в сфере частного и публичного права в качестве оснований возникновения, изменения и прекращения правоотношений;	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Правила квалификации и юридических фактов в сфере частного и публичного права	Оценивать юридические факты в различных сферах общественных отношений	Навыками оценки юридических фактов в сфере частного и публичного права
3.	ПК-2.3.	Применяет на практике различные способы обеспечения соблюдения законодательства всеми субъектами права	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Порядок применения законодательства для соблюдения норм права всеми субъектами права.	На практике обеспечивать соблюдения законодательства всеми субъектами права.	Навыками применения на практике основ соблюдения законодательства всеми субъектами права

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания для всех форм обучения

Содержание индикатора (этапа) освоения компетенции	Средства оценивания	Планируемые результаты обучения	Индекс индикатора (этапа) освоения компетенции
Квалифицирует юридические факты в сфере частного и публичного права в качестве оснований возникновения, изменения и прекращения правоотношений;	Решение задач, тестирование, письменный доклад	Продемонстрирована квалификация юридических фактов в сфере частного и публичного права в качестве оснований возникновения, изменения и прекращения правоотношений;	ПК-2.2.
Применяет на	Решение задач,	Продемонстрировано	ПК-2.3.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 15 из 95</i>

практике различные способы обеспечения соблюдения законодательства всеми субъектами права	тестирование, письменный доклад	применение на практике различных способов обеспечения соблюдения законодательства всеми субъектами права	
--	------------------------------------	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных



	<p>без наводящих вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none">– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<p>программой</p>
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность

«3»	<ul style="list-style-type: none"> – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – мозговой штурм в малых группах

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при мозговом штурме в малых группах

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в мозгового штурма; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации; – подготовленные в ходе мозгового штурма документы соответствуют требованиям к

	ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение мозгового штурма от других решений
Показатели оценки	маж 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в мозговом штурме
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение мозгового штурма от других решений

Средство оценивания – дискуссия

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в дискуссию*.

Оценка индивидуального вклада в дискуссию

критерии	баллы
Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии: – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует выводы, создающие новый смысл	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
Позиция участия в дискуссии: – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
Поддержание процесса дискуссии: – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

Средство оценивания – деловая игра

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

Критерии оценки Критерии оценки: (пример) владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; – появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; – использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; – не превышение лимита времени; – наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; – учет ограничений; – рациональность принятого решения; – отсутствие ошибок или противоречий в решении;
--	---



	<ul style="list-style-type: none">– техническая грамотность оформления решений;– быстрота принятия решений;– экспертиза решений других групп;– аргументированность при защите своих решений;– согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого решения;– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого решения;– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– слабая аргументация решений;– не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Средство оценивания – кейсы

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении заданий
(решение кейсов)**

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);

	<ul style="list-style-type: none"> – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов

	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при письменном докладе/эссе

Критерии оценки	Содержание
<i>Критерий оценки базовой системы знаний:</i>	<ul style="list-style-type: none"> – степень понимания студентом учебного материала; – теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате; – научность подхода к решению задачи/задания; – владение терминологией; – демонстрация интеграции компетенций (заложенных на этапе задания как результата обучения).
<i>Критерий оценки творческой части</i>	<ul style="list-style-type: none"> – оригинальность замысла; – уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы /преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея; – характер представления результатов (наглядность, оформление, донесение до слушателей и др.)
<i>Критерий оценки базовой системы знаний</i>	<ul style="list-style-type: none"> – степень понимания студентом учебного материала; – теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате; – научность подхода к решению задачи/задания; – владение терминологией; – демонстрация интеграции компетенций (заложенных на этапе задания как результата обучения).
<i>Критерий оценки творческой части</i>	<ul style="list-style-type: none"> – оригинальность замысла; – уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы /преобразование известных способов при решении новой

	проблемы/новая идея; – характер представления результатов (наглядность, оформление, донесение до слушателей и др.)
Показатели оценки:	Оценка
1. соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам; 2. показал понимание темы, умение критического анализа информации; 3. продемонстрировал знание методов изучения и умение их применять; 4. - обобщил информацию с помощью таблиц, схем, рисунков и т.д.; 5. сформулировал аргументированные выводы; 6. оригинальность и креативность при подготовке презентации	max 10 баллов «5», если (9 – 10) баллов «4», если (8 – 7) баллов «3», если (6 – 5) баллов

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – устный ответ (опрос)


Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие

<p>«5»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<p>способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

<p>«3»</p>	<p>преподавателя</p> <ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
<p>«2»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 26 из 95

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

7.3. 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.

Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Раздел 1	Тестирование	Выбор и представление правильного ответа за 15 мин
Раздел 2	Решение задачи	Адекватность, аргументированность и содержательность при решении задачи
Раздел 3	Тестирование	Выбор и представление правильного ответа за 15 мин
Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Письменный доклад/эссе	Оригинальность, аргументированность и содержательность доклада


На очной форме обучения

В 6 семестре:

Типовые оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Первая контрольная точка: письменное тестирование

- Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:
 - О размере товара.
 - О цвете товара.
 - + О правилах продажи товаров.
 - Нет правильного варианта ответа.
- Для продуктов питания информация о потребительских свойствах должна содержать сведения о:
 - Гарантийный срок, если он установлен.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 27 из 95

+ Составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

- Информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, на которые установлены обязательные требования.

- Нет правильного варианта ответа.

3. При продаже товаров посредством разносной торговли представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров?

+ Да.

- Нет.

- Не знаю.

- Нет правильного варианта ответа.

4. По Постановлению Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, предусмотрена обязанность продавца обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара?

- Нет.

+ Да.

- Не знаю.

- Другой вариант ответа.

5. Если не указано фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, нарушает ли продавец и изготовитель права потребителя?

- Не знаю.

+ Да.

- Нет.

- Нет правильного варианта ответа.

1. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, обязан ли обеспечить безопасность товара в течение какого срока?

- 15 лет.

- 25 лет.

- 14 дней.

+ 10 лет.

2. Изготовитель не указал правила утилизации, продавец донес сведения до потребителя как правильно товар утилизировать. Кто нарушил закон «О защите прав потребителей»?

- Продавец.

+ Изготовитель.

- Оба лица.


- Покупатель, должен был поинтересоваться, об утилизации товара.

3. Может ли изготовитель (исполнитель, продавец) продолжать производство и реализацию продукции при установлении, что товар может причинить вред здоровью потребителю?

- Да может.

- Может продолжать производство.

+ Обязан приостановить производство, а в необходимых случаях принять меры по изъятию товара.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 28 из 95</i>

- Может продолжать реализацию.

4. Потребитель обратился к продавцу с жалобой о нарушении закона «Защиты прав потребителей», было нарушено право на информацию о товаре, так как инструкция была только на китайском языке. Продавец отказал потребителю в предоставлении инструкции на русском языке, ссылаясь на то, что товар из Китая. Правомерен ли отказ? На какую статью надо указать потребителю, для разрешения спора?

- Правомерен, на статью 20.

- Неправомерен, статья 9.

- Правомерен, статья 10.

+ Неправомерен, статья 8.

5. Безопасность товара – это..?

+Элемент затрагивающий жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы.

-Неустранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени.

-Несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке.

-Нет правильного варианта ответа.

Вторая контрольная точка: Контрольная работа: решение задачи

Задания

Гр. А. в январе 2016 г. приобрел у официального дилера компании Ford автомобиль марки Ford Fusion.

В марте 2016г. компания Ford начала на территории РФ акцию «Подменный автомобиль», согласно условиям которой, лицам – обладателям автомобилей Ford Fusion на время гарантийного ремонта будет предоставлен «подменный автомобиль», хотя такой обязанности в отношении автомобилей действующее законодательство не предусматривает.

В июне 2016 г. гр. А. обратился за проведением гарантийного ремонта и потребовал предоставления «подменного автомобиля». Однако получил отказ, мотивированный отсутствием свободного «подменного автомобиля». В результате гр. А. был вынужден ввиду отказа в предоставлении «подменного автомобиля» арендовать транспортное средство на время ремонта, в связи с чем, понес расходы.

Гр. А. обратился в суд с требованиями о возмещении убытков, понесенных неправомерным отказом в предоставлении на период гарантийного ремонта «подменного автомобиля», взыскании неустойки в соответствии с положениями ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 15 % и компенсации морального вреда.


Разрешите спор.

Задания:

Вы купили электромясорубку. Внимательно прочитав инструкцию и следуя её указаниям, вы решили её испробовать в тот же вечер. Но через несколько минут от прибора появился запах гари и дым. По всей видимости товар оказался некачественным (брак). Как вы поступите в сложившейся ситуации? Какими правами вы обладаете? (ст. 18)

Как определяется гарантийный срок для сезонных товаров?

Например, вы купили зимние сапоги в июне, гарантийный срок – 3 месяца. При наступлении зимнего сезона (с 1 декабря) вы начали их носить, но 3 декабря отклеилась

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 29 из 95</i>

подошва. Имеете ли вы возможность предъявить требования к продавцу(изготовителю)?
 Какие? Как они будут осуществляться?

Вы купили новое вечернее платье, но дома обнаружили, что оно совсем не подходит к вашим туфлям. Можете ли вы его вернуть или обменять, если чек вы выкинули

Вы заключили договор о выполнении работ (замена полового покрытия в доме). Исполнитель приступил к выполнению работ. Но вы передумали. Можете ли вы отказаться от выполнения работ? К чему вас это обяжет?

Вы заключили договор об установке пластиковых окон в квартире. При выполнении работ исполнителем вы обнаруживаете недостатки. Каковы ваши права? (ст. 29,30)

Вы отдали в ремонт мобильный телефон. Но исполнитель не выполнил ремонт в установленный в договоре срок. Каковы последствия? (ст. 28)

Миронова покупала в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене, продавец её ответил, что сумка стоит 1200 рублей, но продается только в поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена сумки составляет 1600 рублей Миронова все же купила и сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно продавцу. На палатке она увидела табличку «Товар возврату и обмену не подлежит».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Панов приобрел в магазине ЗАО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ЗАО «Наш дом» принять телевизор обратно и возратить ему уплаченную покупную цену. Работники магазина отказали в удовлетворении требований Панову, сославшись на то, что телевизор не имеет недостатков, об отсутствии инструкции по эксплуатации телевизора на русском языке Панов знал на момент приобретения телевизора, а магазин может осуществить перевод инструкции за отдельную плату. Кроме того, Панов предоставил кассовый чек о приобретении телевизора в ЗАО «Наш дом».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

15 января 2006г. Петровым А.С. в магазине ТОО «ИКС» был приобретен музыкальный центр «Самсунг» модель У-808 СМ, стоимостью 14 тыс. рублей, о чем свидетельствует копия чека №0010 от 15.01.2006г.

После непродолжительной эксплуатации музыкальный центр работать перестал.

01 марта 2006г. Петров устно обратился в магазин с требованием о замене товара на аналогичный, либо расторжении договора и возврате уплаченной суммы, однако в указанных требованиях Петрову было отказано устно со ссылкой, что он неправильно эксплуатировал купленный аппарат.

Разрешите ситуацию по существу?


На что имеет право потребитель в данном случае?

Составьте необходимую письменную претензию?

Третья контрольная точка: тестирование по курсу

I. Тестовые задания

1 вариант

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 30 из 95</i>
--	---	---

1. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:

- А) о размере товара;
- Б) о цвете товара;
- В) о правилах продажи товаров;
- Г) нет правильного варианта ответа.

2. Для продуктов питания информация о потребительских свойствах должна содержать сведения о:

- А) гарантийный срок, если он установлен;
- Б) составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
- В) информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, на которые установлены обязательные требования;
- Г) нет правильного варианта ответа.

3. При продаже товаров посредством разносной торговли представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров?

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;
- Г) нет правильного варианта ответа.

4. По Постановлению Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, предусмотрена обязанность продавца обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара?


- А) нет;
- Б) да;
- В) не знаю;
- Г) другой вариант ответа.

5. Если не указано фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, нарушает ли продавец и изготовитель права потребителя?

- А) не знаю;
- Б) да;
- В) нет;
- Г) нет правильного варианта ответа.

6. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, обязан ли обеспечить безопасность товара в течение какого срока?

- А) 15 лет;
- Б) 25 лет;
- В) 14 дней;
- Г) 10 лет.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 31 из 95

7. Изготовитель не указал правила утилизации, продавец донес сведения до потребителя как правильно товар утилизировать. Кто нарушил закон «О защите прав потребителей»?

- А) продавец;
- Б) изготовитель;
- В) оба лица;
- Г) покупатель, должен был поинтересоваться, об утилизации товара.

8. Может ли изготовитель (исполнитель, продавец) продолжать производство и реализацию продукции при установлении, что товар может причинить вред здоровью потребителю?

- А) да, может;
- Б) может продолжать производство;
- В) обязан приостановить производство, а в необходимых случаях принять меры по изъятию товара;
- Г) может продолжать реализацию.

9. Потребитель обратился к продавцу с жалобой о нарушении закона «Защиты прав потребителей», было нарушено право на информацию о товаре, так как инструкция была только на китайском языке. Продавец отказал потребителю в предоставлении инструкции на русском языке, ссылаясь на то, что товар из Китая. Правомерен ли отказ? На какую статью надо указать потребителю, для разрешения спора?

- А) правомерен, на статью 20;
- Б) неправомерен, статья 9;
- В) правомерен, статья 10;
- Г) неправомерен, статья 8.

10. Безопасность товара – это:


- А) элемент затрагивающий жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы;
- Б) неустранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- В) несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке;
- Г) нет правильного варианта ответа.

11. Если вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению по какой статье Закона «О защите прав потребителей»?

- А) 15 статья;
- Б) 13 статья;
- В) 12 статья;
- Г) 14 статья.

12. Достоверность информации предполагает:

- А) информация о цвете товара;
- Б) соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным характеристикам;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 32 из 95

- Г) информация об объёме товара;
- В) информация о цвете, объёме, качестве товара.

13. Если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации? По какой статье Закона «О защите прав потребителей» наступает ответственность изготовителя?

- А) да, информация считается недостоверной, по статье 15;
- Б) да, информация считается недостоверной, по статье 12;
- В) нет, информация полная;
- Г) нет, информация не полная, но достоверная.

14. Обязан ли продавец иметь вывеску?

- А) нет;
- Б) да, с указанием его наименования;
- В) да, с указанием профиля;
- Г) да, с указанием его наименования, профиля, режима работы, организационно-правовой формы, юридического адреса.

15. Потребитель обратился к продавцу с просьбой предоставить ему лицензию на право торговой деятельности. Продавец отказал, правомерен ли отказ?

- А) нет, продавец должен по требованию потребителя предоставить лицензию;
- Б) да, продавец может отказать потребителю в предоставлении лицензии;
- В) не знаю;
- Г) нет правильного варианта ответа.

16. Как перечисляются ингредиенты в составе продукта?


- А) перечисляют в порядке уменьшения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта;
- Б) ингредиенты перечисляют в порядке увеличения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта;
- В) не перечисляются в составе;
- Г) нет правильного варианта ответа.

17. Может ли дата розлива прозрачных бесцветных жидких продуктов, разливаемых в бесцветную потребительскую тару, может быть нанесена на обратную сторону этикетки?

- А) нет;
- Б) да;
- В) может только на видном месте;
- Г) может всегда.

18. Если на потребительской таре невозможно нанести необходимый текст информации о продукте полностью, изготовителю допускается?

- А) обязательно уместить всю информацию;
- Б) наносить информацию с двух сторон, даже на не прозрачной этикетки и тары;
- В) информацию характеризующую пищевой продукт, или часть ее размещать по усмотрению изготовителя на листе-вкладыше;
- Г) нет правильного варианта ответа.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 33 из 95</i>

19. На продовольственных товарах рекомендуется указывать на ценниках следующие ниже перечисленные реквизиты, какой не соответствует?

А) для весовых товаров - наименование товара, сорт (на товары, имеющие сортность), цену за 1 кг или 100 г.;

Б) для товаров, продаваемых в розлив, - наименование товара, цену за единицу емкости или отвеса;

В) для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку;

Г) вкус товара, безопасное применение продукта, при какой температуре хранить.

20. На непродовольственные товары рекомендуется указывать на ценниках следующие ниже перечисленные реквизиты, какой не соответствует?

А) для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку;

Б) наименование товара, сорт (для товаров, имеющих сортность), цену за 1 кг, 1 л или 1 шт.;

В) для мелких штучных товаров (парфюмерия, галантерея и т. п.) - наименование товара и цену;

Г) нет правильного варианта ответа.

21. Могут ли пищевые продукты, поступающие по импорту, иметь наименования, соответствующие международным, зарубежным региональным и национальным стандартам и регламентам?

А) нет;

Б) да могут, только наименование продукта на русском языке;

В) да могут, если это не противоречит национальным стандартам Российской Федерации;

Г) нет правильного варианта ответа.

22. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению...Кем?

А) покупателем;

Б) изготовителем;

В) потребителем;

Г) потребителем и изготовителем.

23. Что такое основополагающая информация?

А) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;

Б) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;

В) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;

Г) нет правильного варианта ответа.



24. Что такое коммерческая информация?

- А) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;
- Б) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;
- В) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малоизвестные потребителю;
- Г) нет правильного варианта ответа.

25. Что такое потребительская информация?

- А) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;
- Б) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;
- В) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малоизвестные потребителю;
- Г) нет правильного варианта ответа.

Ключ к тесту к варианту 1

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	в	б	а	б	б	г	б	в	г	а	г	б	б	г	а
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	а	б	в	г	а	в	б	а	в	а					


2 вариант

1. Информация о товаре и об изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть доведена до сведения потребителей:

- А) в наглядной и доступной форме на любом языке;
- Б) в наглядной и доступной форме на русском языке;
- В) в наглядной и доступной форме на иностранном языке;
- Г) нет правильного ответа.

2. За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф:

- А) 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя;
- Б) 25%;
- В) 45%;
- Г) 20%.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 35 из 95</i>

3. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация:

- А) о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации;
- Б) сроках действия лицензии и (или) указанного свидетельства;
- В) информация об органе, выдавшем лицензию и (или) указанное свидетельство;
- Г) верно все выше перечисленное.

4. Укажите неправильный ответ. Закон «О защите...» устанавливает права потребителей на:

- А) приобретение товара (услуги) надлежащего качества и безопасного;
- Б) получение информации о товаре (услуге), о продавце (изготовителе, исполнителе);
- В) просвещение, государственную и общественную защиту;
- Г) выбор.

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


- А) срок годности;
- Б) срок службы;
- В) гарантийный срок;
- Г) неограниченный срок.

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

- А) 5 лет;
- Б) 7 лет;
- В) 10 лет;
- Г) 15 лет.

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ Лист 36 из 95
--	---	---

- В) верны оба суждения:
- Г) не верны оба суждения.

8. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, не вправе по своему выбору потребовать:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) соразмерного уменьшения цены
- В) оставить товар себе и потребовать вернуть деньги;
- Г) расторжения договора купли-продажи

9. Обменять товар надлежащего качества потребитель может в течение:

- А) 10 дней;
- Б) 14 дней;
- В) 20 дней;
- Г) 30 дней.

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


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

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

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

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 37 из 95</i>
--	---	--

Г) безопасность товара.

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

- А) срок годности;
- Б) срок службы;
- В) гарантийный срок;
- Г) верно все выше перечисленное.

14. Достоверная информация – это:

- А) точное ее соответствие действительным свойствам товара;
- Б) устные предупреждения продавца при отсутствии письменных указаний об особых условиях ухода за купленным товаром;
- В) верны оба суждения;
- Г) нет верного ответа.

15. Информация о недовольственных товарах с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения на русском языке:


- А) наименование товара;
- Б) наименование страны, фирмы-изготовителя (наименование фирмы может быть обозначено буквами латинского алфавита);
- В) правила и условия эффективного и безопасного использования;
- Г) верно все, выше перечисленное.

16. Информация о продавце, товарах и их изготовителях расценивается как непредоставление покупателю информации, если она доводится до сведения покупателей:

- А) на русском языке;
- Б) по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов РФ и языках народов Российской Федерации;
- В) по усмотрению продавца, на языках народов Российской Федерации;
- Г) на иностранном языке без перевода на русский язык.

17. Недостаток товара (работы, услуги) – это:

- А) несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям;
- Б) несоответствие товара (работы, услуги) договору;
- В) несоответствие товара (работы, услуги) ожиданиям покупателя;
- Г) несоответствие товара (работы, услуги) рекламе;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 38 из 95</i>
--	---	---

18. Безопасность товара (работы, услуги) – это:

- А) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя;
- Б) безопасность товара (работы, услуги) для окружающей среды;
- В) безопасность товара (работы, услуги) для животного мира;
- Г) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

19. Если информация не имеет рекламного характера, требования к ней и последствия нарушения такой информацией прав потребителей определяются:

- А) законодательством о рекламе;
- Б) иными нормативными правовыми актами;
- В) Законом об информационных технологиях;
- Г) закон о защите прав потребителей.

20. Информация о продавце организации содержится:

- А) у учредителей организации;
- Б) в регистрационных органах;
- В) на вывеске организации;
- Г) у директора юридического лица.

21. Информацию об изготовителе товара не содержат:

- А) чек на данный товар;
- Б) резолюция Торгинспекции накладная на товар;
- В) упаковка товара;
- Г) документы, сопровождающие товар.

22. Согласно какой статье закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах)?

- А) ст. 6
- Б) ст. 7;
- В) ст. 8;
- Г) ст. 9.



23. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы):

- А) в течение установленного срока службы;
- Б) в течение года;
- В) срока годности товара (работы);
- Г) в течение неограниченного срока.

24. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению

- А) изготовителем (исполнителем) в полном объеме;
- Б) изготовителем (исполнителем) в частичном объеме;
- В) не подлежит возмещению;
- Г) не подлежит возмещению изготовителем (исполнителем).

25. Потребитель имеет следующие права:


- А) на безопасность товара, работы, услуги;
- Б) право на информацию об изготовителе, продавце, исполнителе, о товарах, работах, услугах;
- В) на информацию о режиме работы продавцов и исполнителей;
- Г) верно, все выше перечисленное.

Ключ к тесту к варианту 2

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	б	а	г	г	б	в	в	в	б	а	б	г	а	а	г
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	г	а	г	б	в	б	в	а	а	г					

Четвертая контрольная точка: письменные доклады/эссе

1. Понятие, предмет и особенности ЗПП
2. Структура законодательства о ЗПП
3. Субъектный состав законодательства о ЗПП
4. Международные правовые акты в структуре законодательства о ЗПП
5. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя
6. Право потребителя на информацию
7. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию
8. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах)
9. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг
10. Понятие безопасности товаров, работ и услуг

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 40 из 95</i>

11. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг
12. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям
13. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей
14. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
15. Понятие категории «качество товаров, работ и услуг»
16. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и значение гарантийного срока
17. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов
18. Общие положения о ЗПП при продаже товаров
19. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками
20. Особенности обмена товара надлежащего качества
21. Особенности ЗПП при продаже отдельных видов товаров
22. Общие положения о ЗПП при выполнении работ и оказании услуг
23. Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг
24. Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения
25. Правовые последствия выполнения работ(оказания услуг) ненадлежащего качества
26. ЗПП при выполнении отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг
27. Право потребителя на возмещение вреда
28. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей
29. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей
30. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг
31. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
32. Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)
33. Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей
34. Понятие и виды публичной защиты прав потребителей
35. Порядок судебной защиты прав потребителей


Типовые оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: проводится в форме тестирования и устного опроса

Средства оценивания сформированности компетенции ПК-2. Способен обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации участниками правоотношений– тестовые задания закрытого и открытого типа

Перечень тестовых заданий закрытого типа для промежуточной аттестации (зачет с оценкой 6 семестр)

1. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:
 - А) о размере товара;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 41 из 95

- Б) о цвете товара;
- В) о правилах продажи товаров;
- Г) нет правильного варианта ответа.

2. Для продуктов питания информация о потребительских свойствах должна содержать сведения о:

- А) гарантийный срок, если он установлен;
- Б) составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
- В) информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, на которые установлены обязательные требования;
- Г) нет правильного варианта ответа.

3. При продаже товаров посредством разносной торговли представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров?

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;
- Г) нет правильного варианта ответа.

4. По Постановлению Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, предусмотрена обязанность продавца обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара?


- А) нет;
- Б) да;
- В) не знаю;
- Г) другой вариант ответа.

5. Если не указано фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, нарушает ли продавец и изготовитель права потребителя?

- А) не знаю;
- Б) да;
- В) нет;
- Г) нет правильного варианта ответа.

6. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, обязан ли обеспечить безопасность товара в течение какого срока?

- А) 15 лет;
- Б) 25 лет;
- В) 14 дней;
- Г) 10 лет.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 42 из 95

7. Изготовитель не указал правила утилизации, продавец донес сведения до потребителя как правильно товар утилизировать. Кто нарушил закон «О защите прав потребителей»?

- А) продавец;
- Б) изготовитель;
- В) оба лица;
- Г) покупатель, должен был поинтересоваться, об утилизации товара.

8. Может ли изготовитель (исполнитель, продавец) продолжать производство и реализацию продукции при установлении, что товар может причинить вред здоровью потребителю?

- А) да, может;
- Б) может продолжать производство;
- В) обязан приостановить производство, а в необходимых случаях принять меры по изъятию товара;
- Г) может продолжать реализацию.

9. Потребитель обратился к продавцу с жалобой о нарушении закона «Защиты прав потребителей», было нарушено право на информацию о товаре, так как инструкция была только на китайском языке. Продавец отказал потребителю в предоставлении инструкции на русском языке, ссылаясь на то, что товар из Китая. Правомерен ли отказ? На какую статью надо указать потребителю, для разрешения спора?

- А) правомерен, на статью 20;
- Б) неправомерен, статья 9;
- В) правомерен, статья 10;
- Г) неправомерен, статья 8.

10. Безопасность товара – это:


- А) элемент затрагивающий жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы;
- Б) неустранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- В) несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке;
- Г) нет правильного варианта ответа.

11. Если вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению по какой статье Закона «О защите прав потребителей»?

- А) 15 статья;
- Б) 13 статья;
- В) 12 статья;
- Г) 14 статья.

12. Достоверность информации предполагает:

- А) информация о цвете товара;
- Б) соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным характеристикам;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 43 из 95

- Г) информация об объеме товара;
- В) информация о цвете, объеме, качестве товара.

13. Если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации? По какой статье Закона «О защите прав потребителей» наступает ответственность изготовителя?

- А) да, информация считается недостоверной, по статье 15;
- Б) да, информация считается недостоверной, по статье 12;
- В) нет, информация полная;
- Г) нет, информация не полная, но достоверная.

14. Обязан ли продавец иметь вывеску?

- А) нет;
- Б) да, с указанием его наименования;
- В) да, с указанием профиля;
- Г) да, с указанием его наименования, профиля, режима работы, организационно-правовой формы, юридического адреса.

15. Потребитель обратился к продавцу с просьбой предоставить ему лицензию на право торговой деятельности. Продавец отказал, правомерен ли отказ?

- А) нет, продавец должен по требованию потребителя предоставить лицензию;
- Б) да, продавец может отказать потребителю в предоставлении лицензии;
- В) не знаю;
- Г) нет правильного варианта ответа.

Перечень тестовых заданий открытого типа для промежуточной аттестации (зачет с оценкой 6 семестр)

Задание 1. Определите значение понятия по его содержанию:

пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации

— это _____

Задание 2. Определите значение понятия по его содержанию:

здание, сооружение (часть здания, сооружения) или специальная открытая площадка, предназначенные для хранения автотранспортных средств—

это _____


Задание 3. Определите значение понятия по его содержанию:

официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия.—

это _____

Задание 4. Определите значение понятия по его содержанию:

объект, созданный человеком для обеспечения его социальных потребностей и не обладающий свойствами природных объектов.—

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 44 из 95

это _____

Задание 5. Определите значение понятия по его содержанию:

характеристика лекарственных средств, основанная на сравнительном анализе их эффективности и оценки риска причинения вреда здоровью .–

это _____

Задание 6. Определите значение понятия по его содержанию:

состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений –

это _____

Задание 7. Определите значение понятия по его содержанию:

состояние среды обитания, при котором отсутствует опасность вредного воздействия ее факторов на человека –

это _____

Задание 8. Определите значение понятия по его содержанию:

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, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного связанного с распространением вредных организмов ущерба –

это _____

Задание 9. Определите значение понятия по его содержанию:

ответственность, возникшая в связи с совершением одним лицом, т.е. правонарушителем, противоправных действий, которые причинили соответствующий вред другому лицу, т.е. потерпевшему, при условии, что правонарушитель и потерпевший не состоят в договорных отношениях –

это _____

Задание 10. Определите значение понятия по его содержанию:


договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей –

это _____

Задание 11. Определите значение понятия по его содержанию:

период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя–

это _____

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 45 из 95

Задание 12. Определите значение понятия по его содержанию:

самостоятельный вид публичной защиты прав потребителей, в котором выделяются два направления: во-первых, правовая регламентация отношений с участием потребителя, т.е. разработка и принятие определенных нормативных правовых актов, во-вторых, осуществление соответствующих функций в сфере защиты прав потребителей органами публичной власти, например техническое регулирование, контроль и надзор за соблюдением законодательства и т.д. –

это _____

Задание 13. Определите значение понятия по его содержанию:

деятельность по предупреждению, обнаружению, пресечению нарушений законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания –

это _____

Задание 14. Определите значение понятия по его содержанию:

форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. –

Это _____.

Задание 15. Определите значение понятия по его содержанию:

документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов –

Это _____

Задание 16. Определите значение понятия по его содержанию:

продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках, или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора. –

Это _____

Задание 17. Определите значение понятия по его содержанию:

соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей –

Это _____


Задание 18. Определите значение понятия по его содержанию:

договор, по которому подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу –

Это _____

Задание 19. Определите значение понятия по его содержанию:

договор, по которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 46 из 95

заказчик обязуется оплатить эти услуги –

Это _____

Задание 20. Определите значение понятия по его содержанию:

договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом –

Это _____

Задание 21. Определите значение понятия по его содержанию:

договор, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. –

Это _____

Задание 22. Определите значение понятия по его содержанию:

ответственность, которая возникает в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением сторонами договора установленных в нем договорных обязательств –

Это _____

Задание 23. Определите значение понятия по его содержанию:

денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся с нее по договору платежей другой стороне, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения. –

Это _____

Задание 24. Определите значение понятия по его содержанию:

совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которой устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав–

Это _____

Задание 25. Определите значение понятия по его содержанию:

установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам –

Это _____.

Задание 26. Определите значение понятия по его содержанию:


организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителям –

Это _____

Задание 27. Определите значение понятия по его содержанию:

организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ –

Это _____

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 47 из 95

Задание 28. Определите значение понятия по его содержанию:

гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя –

Это _____

Задание 29. Определите значение понятия по его содержанию:

организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющий работы или оказывающий услуги потребителям по возмездному договору –

Это _____

Задание 30. Определите значение понятия по его содержанию:

совокупность закрепленных в законодательстве, в документах, принятых в соответствии с законодательством (например, это документы, названные в законодательстве о техническом регулировании), договоре, сформировавшихся обычных требований к товару (работе, услуге) от иных аналогичных, поскольку посредством таких требований фиксируются те или иные существенные свойства товара (работы, услуги), а во-вторых, их исполнение делает товар (работу, услугу) полезным для потребителя, способным быть использованным по установленному целевому назначению –

Это _____

Задание 31. Определите значение понятия по его содержанию:

организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, принимающий товары на комиссию и реализующий эти товары по договору розничной купли-продажи–

Это _____

Задание 32. Определите значение понятия по его содержанию:

гражданин, сдающий товар на комиссию с целью продажи товара комиссионером за вознаграждение –

Это _____

Задание 33. Определите значение понятия по его содержанию:

вид деятельности, на осуществление которого на территории РФ требуется получение лицензии в соответствии с законодательством РФ–

Это _____

Задание 34. Определите значение понятия по его содержанию:

специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю –


Это _____

Задание 35. Определите значение понятия по его содержанию:

стандарт, утвержденный национальным органом РФ по стандартизации –

Это _____

Задание 36. Определите значение понятия по его содержанию:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 48 из 95

определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения –

Это _____

Задание 37. Определите значение понятия по его содержанию:

гражданин, имеющий намерение приобрести или приобретающий периодическое печатное издание по договору подписки исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности –

Это _____

Задание 38. Определите значение понятия по его содержанию:

гражданин, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности –

Это _____

Задание 39. Определите значение понятия по его содержанию:

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 –

Это _____

Задание 40. Определите значение понятия по его содержанию:

продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенными продавцом образцами товаров или их описаниями, содержащимися в каталогах, проспектах, буклетах, представленными в фотографиях и других информационных материалах, а также в рекламных объявлениях о продаже товаров –

Это _____

Задание 41. Определите значение понятия по его содержанию:

результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях –

Это _____


Задание 42. Определите значение понятия по его содержанию:

организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи –

Это _____

Задание 43. Определите значение понятия по его содержанию:

это договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 49 из 95

т.п.) –
 Это _____

Задание 44. Определите значение понятия по его содержанию:

это отдельные этапы, периоды, отрезки времени, с которыми гражданское законодательство связывает возникновение, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей –

Это _____

Задание 45. Определите значение понятия по его содержанию:


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

Это _____


Промежуточная аттестация: устный опрос

Устный опрос:

- Нормативные акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Случаи регулирования отношений в области защиты прав потребителей международными договорами.
- Основные понятия, применяемые в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
- Понятие качества товаров (работ, услуг). Средства определения требований к качеству товаров (работ, услуг).
- Понятие безопасности товара. Содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
- Срок службы, срок годности, гарантийный срок на товары (работы, услуги) как средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.
- Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья, имущества потребителей, охраны окружающей среды (сертификация, лицензирование, правила использования товаров, др.).
- Необходимая и достоверная информация. Общие требования к информации, предоставляемой потребителям.
- Обязательные требования к информации об изготовителе (исполнителе, продавце). Способы ее доведения до потребителей.
- Обязательные требования к информации о товарах. Порядок определения режима работы продавца (исполнителя).
- Права потребителя в случае предоставления ему ненадлежащей информации. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за ненадлежащую информацию.
- Содержание права потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг). Общие основания и условия ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причиненный потребителю вред.
- Порядок возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг). Случаи освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 50 из 95</i>
--	---	--

- Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг): лица, ответственные за причинение вреда, сроки, в течение которых причиненный вред подлежит возмещению.
- Компенсация морального вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг).
- Недействительность условий договоров, ущемляющих права потребителя на надлежащее качество, безопасность товаров (работ, услуг), на информацию.
- Права потребителей в случае продажи им товаров с недостатками. Лица, к которым предъявляются требования по поводу качества приобретенного товара. Порядок предъявления и удовлетворения требований потребителей по товарам, приобретенным с недостатками.
- Сроки для обнаружения недостатков в товаре и для предъявления требований потребителями. Порядок исчисления гарантийного срока, срока службы товара. Особенности исчисления этих сроков для сезонных товаров.
- Порядок устранения недостатков в товаре изготовителем (продавцом).
- Права потребителей в случае приобретения ими товара надлежащего качества. Порядок, сроки обмена товаров надлежащего качества. Перечень товаров, не подлежащих обмену.
- Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей. Ответственность продавца (изготовителя) за нарушение срока выполнения требований потребителей.
- Порядок расчетов с потребителями в случае приобретения ими товаров ненадлежащего качества.
- Заключение договора на выполнение работ (оказание услуг). Требования, которым должно соответствовать качество выполненной работы (оказанной услуги).
- Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения их исполнителем.
- Имущественная ответственность за нарушение исполнителем срока выполнения работ (оказания услуг).
- Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
- Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу. Сроки устранения недостатков выполненной работы, оказанной услуги.
- Имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков устранения недостатков в работе, услуге.
- Случаи удовлетворения отдельных требований потребителя при выполнении работ (оказании услуг). Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ Лист 51 из 95

- **Ответственность исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя. Случаи освобождения исполнителя от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя.**
 - **Содержание обязанности исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) и повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.**
 - **Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу).**
- **Органы, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Их полномочия.**
 - **Санкции, налагаемые федеральными органами исполнительной власти (территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).**
 - **Осуществление защиты органами местного самоуправления. Их права.**
 - **Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).**
 - **Защита интересов неопределенного круга потребителей.**
 - **Соотношение судебного и внесудебного порядка защиты прав потребителей.**

Судебный порядок защиты прав потребителей: подсудность дел, предъявление исков, сроки рассмотрения дел о защите прав потребителей, процессуальные права и обязанности лиц, участвующих в деле.


На заочной форме обучения

В 4 семестре:

Типовые оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Первая контрольная точка: письменное тестирование

1. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:
 - О размере товара.
 - О цвете товара.
 - + О правилах продажи товаров.
 - Нет правильного варианта ответа.
2. Для продуктов питания информация о потребительских свойствах должна содержать сведения о:
 - Гарантийный срок, если он установлен.
 - + Составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.
 - Информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, на которые установлены обязательные требования.
 - Нет правильного варианта ответа.
3. При продаже товаров посредством разносной торговли представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 52 из 95

- + Да.
- Нет.
- Не знаю.
- Нет правильного варианта ответа.

4. По Постановлению Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, предусмотрена обязанность продавца обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара?

- Нет.
- + Да.
- Не знаю.
- Другой вариант ответа.

5. Если не указано фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, нарушает ли продавец и изготовитель права потребителя?

- Не знаю.
- + Да.
- Нет.
- Нет правильного варианта ответа.

1. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, обязан ли обеспечить безопасность товара в течение какого срока?

- 15 лет.
- 25 лет.
- 14 дней.
- + 10 лет.

2. Изготовитель не указал правила утилизации, продавец донес сведения до потребителя как правильно товар утилизировать. Кто нарушил закон «О защите прав потребителей»?

- Продавец.
- + Изготовитель.
- Оба лица.
- Покупатель, должен был поинтересоваться, об утилизации товара.


3. Может ли изготовитель (исполнитель, продавец) продолжать производство и реализацию продукции при установлении, что товар может причинить вред здоровью потребителю?

- Да может.
- Может продолжать производство.
- + Обязан приостановить производство, а в необходимых случаях принять меры по изъятию товара.

- Может продолжать реализацию.

4. Потребитель обратился к продавцу с жалобой о нарушении закона «Защиты прав потребителей», было нарушено право на информацию о товаре, так как инструкция была только на китайском языке. Продавец отказал потребителю в предоставлении инструкции на русском языке, ссылаясь на то, что товар из Китая. Правомерен ли отказ? На какую статью надо указать потребителю, для разрешения спора?

- Правомерен, на статью 20.
- Неправомерен, статья 9.
- Правомерен, статья 10.
- + Неправомерен, статья 8.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 53 из 95</i>

5. Безопасность товара – это..?

+Элемент затрагивающий жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы.

-Неустраняемый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени.

-Несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке.

-Нет правильного варианта ответа.

Вторая контрольная точка: Контрольная работа: решение задачи

Задания

Гр. А. в январе 2016 г. приобрел у официального дилера компании Ford автомобиль марки Ford Fusion.

В марте 2016г. компания Ford начала на территории РФ акцию «Подменный автомобиль», согласно условиям которой, лицам – обладателям автомобилей Ford Fusion на время гарантийного ремонта будет предоставлен «подменный автомобиль», хотя такой обязанности в отношении автомобилей действующее законодательство не предусматривает.

В июне 2016 г. гр. А. обратился за проведением гарантийного ремонта и потребовал предоставления «подменного автомобиля». Однако получил отказ, мотивированный отсутствием свободного «подменного автомобиля». В результате гр. А. был вынужден ввиду отказа в предоставлении «подменного автомобиля» арендовать транспортное средство на время ремонта, в связи с чем, понес расходы.

Гр. А. обратился в суд с требованиями о возмещении убытков, понесенных неправомерным отказом в предоставлении на период гарантийного ремонта «подменного автомобиля», взыскании неустойки в соответствии с положениями ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 15 % и компенсации морального вреда.

Разрешите спор.

Задания:


Вы купили электромясорубку. Внимательно прочитав инструкцию и следуя её указаниям, вы решили её испробовать в тот же вечер. Но через несколько минут от прибора появился запах гари и дым. По всей видимости товар оказался некачественным (брак). Как вы поступите в сложившейся ситуации? Какими правами вы обладаете? (ст. 18)

Как определяется гарантийный срок для сезонных товаров?

Например, вы купили зимние сапоги в июне, гарантийный срок – 3 месяца. При наступлении зимнего сезона (с 1 декабря) вы начали их носить, но 3 декабря отклеилась подошва. Имеете ли вы возможность предъявить требования к продавцу(изготовителю)? Какие? Как они будут осуществляться?

Вы купили новое вечернее платье, но дома обнаружили, что оно совсем не подходит к вашим туфлям. Можете ли вы его вернуть или обменять, если чек вы выкинули

Вы заключили договор о выполнении работ (замена полового покрытия в доме). Исполнитель приступил к выполнению работ. Но вы передумали. Можете ли вы отказаться от выполнения работ? К чему вас это обяжет?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ Лист 54 из 95

Вы заключили договор об установке пластиковых окон в квартире. При выполнении работ исполнителем вы обнаруживаете недостатки. Каковы ваши права? (ст. 29,30)

Вы отдали в ремонт мобильный телефон. Но исполнитель не выполнил ремонт в установленный в договоре срок. Каковы последствия? (ст. 28)

Миронова покупала в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене, продавец её ответил, что сумка стоит 1200 рублей, но продается только в поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена сумки составляет 1600 рублей. Миронова все же купила сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно продавцу. На палатке она увидела табличку «Товар возврату и обмену не подлежит».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Панов приобрел в магазине ЗАО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ЗАО «Наш дом» принять телевизор обратно и возратить ему уплаченную покупную цену. Работники магазина отказали в удовлетворении требований Панову, сославшись на то, что телевизор не имеет недостатков, об отсутствии инструкции по эксплуатации телевизора на русском языке Панов знал на момент приобретения телевизора, а магазин может осуществить перевод инструкции за отдельную плату. Кроме того, Панов предоставил кассовый чек о приобретении телевизора в ЗАО «Наш дом».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

15 января 2006г. Петровым А.С. в магазине ТОО «ИКС» был приобретен музыкальный центр «Самсунг» модель У-808 СМ, стоимостью 14 тыс. рублей, о чем свидетельствует копия чека №0010 от 15.01.2006г.

После непродолжительной эксплуатации музыкальный центр работать перестал.

01 марта 2006г. Петров устно обратился в магазин с требованием о замене товара на аналогичный, либо расторжении договора и возврате уплаченной суммы, однако в указанных требованиях Петрову было отказано устно со ссылкой, что он неправильно эксплуатировал купленный аппарат.

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Составьте необходимую письменную претензию?

Третья контрольная точка: тестирование по курсу


I. Тестовые задания

1 вариант

1. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:

- А) о размере товара;
- Б) о цвете товара;
- В) о правилах продажи товаров;
- Г) нет правильного варианта ответа.

2. Для продуктов питания информация о потребительских свойствах должна содержать сведения о:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 55 из 95</i>

А) гарантийный срок, если он установлен;

Б) составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

В) информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, на которые установлены обязательные требования;

Г) нет правильного варианта ответа.

3. При продаже товаров посредством разносной торговли представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров?

А) да;

Б) нет;

В) не знаю;

Г) нет правильного варианта ответа.

4. По Постановлению Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, предусмотрена обязанность продавца обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара?

А) нет;

Б) да;

В) не знаю;

Г) другой вариант ответа.

5. Если не указано фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, нарушает ли продавец и изготовитель права потребителя?

А) не знаю;

Б) да;

В) нет;

Г) нет правильного варианта ответа.

6. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, обязан ли обеспечить безопасность товара в течение какого срока?

А) 15 лет;

Б) 25 лет;

В) 14 дней;

Г) 10 лет.


7. Изготовитель не указал правила утилизации, продавец донес сведения до потребителя как правильно товар утилизировать. Кто нарушил закон «О защите прав потребителей»?

А) продавец;

Б) изготовитель;

В) оба лица;

Г) покупатель, должен был поинтересоваться, об утилизации товара.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 56 из 95</i>

8. Может ли изготовитель (исполнитель, продавец) продолжать производство и реализацию продукции при установлении, что товар может причинить вред здоровью потребителю?

- А) да, может;
- Б) может продолжать производство;
- В) обязан приостановить производство, а в необходимых случаях принять меры по изъятию товара;
- Г) может продолжать реализацию.

9. Потребитель обратился к продавцу с жалобой о нарушении закона «Защиты прав потребителей», было нарушено право на информацию о товаре, так как инструкция была только на китайском языке. Продавец отказал потребителю в предоставлении инструкции на русском языке, ссылаясь на то, что товар из Китая. Правомерен ли отказ? На какую статью надо указать потребителю, для разрешения спора?

- А) правомерен, на статью 20;
- Б) неправомерен, статья 9;
- В) правомерен, статья 10;
- Г) неправомерен, статья 8.

10. Безопасность товара – это:

- А) элемент затрагивающий жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы;
- Б) неустранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- В) несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке;
- Г) нет правильного варианта ответа.

11. Если вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению по какой статье Закона «О защите прав потребителей»?


- А) 15 статья;
- Б) 13 статья;
- В) 12 статья;
- Г) 14 статья.

12. Достоверность информации предполагает:

- А) информация о цвете товара;
- Б) соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным характеристикам;
- Г) информация об объеме товара;
- В) информация о цвете, объеме, качестве товара.

13. Если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации? По какой статье Закона «О защите прав потребителей» наступает ответственность изготовителя?

- А) да, информация считается недостоверной, по статье 15;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 57 из 95

- Б) да, информация считается недостоверной, по статье 12;
- В) нет, информация полная;
- Г) нет, информация не полная, но достоверная.

14. Обязан ли продавец иметь вывеску?

- А) нет;
- Б) да, с указанием его наименования;
- В) да, с указанием профиля;
- Г) да, с указанием его наименования, профиля, режима работы, организационно-правовой формы, юридического адреса.

15. Потребитель обратился к продавцу с просьбой предоставить ему лицензию на право торговой деятельности. Продавец отказал, правомерен ли отказ?

- А) нет, продавец должен по требованию потребителя предоставить лицензию;
- Б) да, продавец может отказать потребителю в предоставлении лицензии;
- В) не знаю;
- Г) нет правильного варианта ответа.

16. Как перечисляются ингредиенты в составе продукта?

- А) перечисляют в порядке уменьшения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта;
- Б) ингредиенты перечисляют в порядке увеличения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта;
- В) не перечисляются в составе;
- Г) нет правильного варианта ответа.

17. Может ли дата розлива прозрачных бесцветных жидких продуктов, разливаемых в бесцветную потребительскую тару, может быть нанесена на обратную сторону этикетки?


- А) нет;
- Б) да;
- В) может только на видном месте;
- Г) может всегда.

18. Если на потребительской таре невозможно нанести необходимый текст информации о продукте полностью, изготовителю допускается?

- А) обязательно уместить всю информацию;
- Б) наносить информацию с двух сторон, даже на не прозрачной этикетки и тары;
- В) информацию характеризующую пищевой продукт, или часть ее размещать по усмотрению изготовителя на листе-вкладыше;
- Г) нет правильного варианта ответа.

19. На продовольственных товарах рекомендуется указывать на ценниках следующие ниже перечисленные реквизиты, какой не соответствует?

- А) для весовых товаров - наименование товара, сорт (на товары, имеющие сортность), цену за 1 кг или 100 г.;
- Б) для товаров, продаваемых в розлив, - наименование товара, цену за единицу емкости или отвеса;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 58 из 95

В) для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку;

Г) вкус товара, безопасное применение продукта, при какой температуре хранить.

20. На непродовольственные товары рекомендуется указывать на ценниках следующие ниже перечисленные реквизиты, какой не соответствует?

А) для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку;

Б) наименование товара, сорт (для товаров, имеющих сортность), цену за 1 кг, 1 л или 1 шт.;

В) для мелких штучных товаров (парфюмерия, галантерея и т. п.) - наименование товара и цену;

Г) нет правильного варианта ответа.

21. Могут ли пищевые продукты, поступающие по импорту, иметь наименования, соответствующие международным, зарубежным региональным и национальным стандартам и регламентам?

А) нет;

Б) да могут, только наименование продукта на русском языке;

В) да могут, если это не противоречит национальным стандартам Российской Федерации;

Г) нет правильного варианта ответа.

22. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению...Кем?

А) покупателем;

Б) изготовителем;

В) потребителем;

Г) потребителем и изготовителем.

23. Что такое основополагающая информация?

А) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;

Б) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;

В) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;

Г) нет правильного варианта ответа.

24. Что такое коммерческая информация?

А) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;

Б) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;



В) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;

Г) нет правильного варианта ответа.

25. Что такое потребительская информация?

А) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;

Б) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;

В) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;

Г) нет правильного варианта ответа.

Ключ к тесту к варианту 1

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	в	б	а	б	б	г	б	в	г	а	г	б	б	г	а
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	а	б	в	г	а	в	б	а	в	а					

2 вариант

1. Информация о товаре и об изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть доведена до сведения потребителей:

А) в наглядной и доступной форме на любом языке;

Б) в наглядной и доступной форме на русском языке;

В) в наглядной и доступной форме на иностранном языке;

Г) нет правильного ответа.

2. За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф:

А) 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя;


Б) 25%;

В) 45%;

Г) 20%.

3. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация:

А) о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 60 из 95</i>

- Б) сроках действия лицензии и (или) указанного свидетельства;
- В) информация об органе, выдавшем лицензию и (или) указанное свидетельство;
- Г) верно все выше перечисленное.

4. Укажите неправильный ответ. Закон «О защите...» устанавливает права потребителей на:

- А) приобретение товара (услуги) надлежащего качества и безопасного;
- Б) получение информации о товаре (услуге), о продавце (изготовителе, исполнителе);
- В) просвещение, государственную и общественную защиту;
- Г) выбор.

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


- А) срок годности;
- Б) срок службы;
- В) гарантийный срок;
- Г) неограниченный срок.

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

- А) 5 лет;
- Б) 7 лет;
- В) 10 лет;
- Г) 15 лет.

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

- А) непреодолимой силы;
- Б) нарушения потребителем установленных правил использования товара (работы);
- В) верны оба суждения;
- Г) не верны оба суждения.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 61 из 95</i>

8. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, не вправе по своему выбору потребовать:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) соразмерного уменьшения цены
- В) оставить товар себе и потребовать вернуть деньги;
- Г) расторжения договора купли-продажи

9. Обменять товар надлежащего качества потребитель может в течение:

- А) 10 дней;
- Б) 14 дней;
- В) 20 дней;
- Г) 30 дней.

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

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

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

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

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

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

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

- А) срок годности;



- Б) срок службы;
- В) гарантийный срок;
- Г) верно все выше перечисленное.

14. Достоверная информация – это:

- А) точное ее соответствие действительным свойствам товара;
- Б) устные предупреждения продавца при отсутствии письменных указаний об особых условиях ухода за купленным товаром;
- В) верны оба суждения;
- Г) нет верного ответа.

15. Информация о недовольственных товарах с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения на русском языке:

- А) наименование товара;
- Б) наименование страны, фирмы-изготовителя (наименование фирмы может быть обозначено буквами латинского алфавита);
- В) правила и условия эффективного и безопасного использования;
- Г) верно все, выше перечисленное.

16. Информация о продавце, товарах и их изготовителях расценивается как непредоставление покупателю информации, если она доводится до сведения покупателей:


- А) на русском языке;
- Б) по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов РФ и языках народов Российской Федерации;
- В) по усмотрению продавца, на языках народов Российской Федерации;
- Г) на иностранном языке без перевода на русский язык.

17. Недостаток товара (работы, услуги) – это:

- А) несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям;
- Б) несоответствие товара (работы, услуги) договору;
- В) несоответствие товара (работы, услуги) ожиданиям покупателя;
- Г) несоответствие товара (работы, услуги) рекламе;

18. Безопасность товара (работы, услуги) – это:

- А) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя;
- Б) безопасность товара (работы, услуги) для окружающей среды;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 63 из 95</i>
--	---	---

В) безопасность товара (работы, услуги) для животного мира;

Г) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

19. Если информация не имеет рекламного характера, требования к ней и последствия нарушения такой информацией прав потребителей определяются:

- А) законодательством о рекламе;
- Б) иными нормативными правовыми актами;
- В) Законом об информационных технологиях;
- Г) закон о защите прав потребителей.

20. Информация о продавце организации содержится:

- А) у учредителей организации;
- Б) в регистрационных органах;
- В) на вывеске организации;
- Г) у директора юридического лица.

21. Информацию об изготовителе товара не содержат:

- А) чек на данный товар;
- Б) резолюция Торгинспекции накладная на товар;
- В) упаковка товара;
- Г) документы, сопровождающие товар.

22. Согласно какой статье закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах)?

- А) ст. 6
- Б) ст. 7;
- В) ст. 8;
- Г) ст. 9.

23. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы):

- А) в течение установленного срока службы;
- Б) в течение года;
- В) срока годности товара (работы);



Г) в течение неограниченного срока.

24. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению

- А) изготовителем (исполнителем) в полном объеме;
- Б) изготовителем (исполнителем) в частичном объеме;
- В) не подлежит возмещению;
- Г) не подлежит возмещению изготовителем (исполнителем).

25. Потребитель имеет следующие права:


- А) на безопасность товара, работы, услуги;
- Б) право на информацию об изготовителе, продавце, исполнителе, о товарах, работах, услугах;
- В) на информацию о режиме работы продавцов и исполнителей;
- Г) верно, все выше перечисленное.

Ключ к тесту к варианту 2

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	б	а	г	г	б	в	в	в	б	а	б	г	а	а	г
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	г	а	г	б	в	б	в	а	а	г					

Четвертая контрольная точка: письменные доклады/эссе

1. Понятие, предмет и особенности ЗПП
2. Структура законодательства о ЗПП
3. Субъектный состав законодательства о ЗПП
4. Международные правовые акты в структуре законодательства о ЗПП
5. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя
6. Право потребителя на информацию
7. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию
8. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах)
9. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг
10. Понятие безопасности товаров, работ и услуг
11. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 65 из 95

12. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям
 13. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей
 14. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
 15. Понятие категории «качество товаров, работ и услуг»
 16. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг.
- Понятие и значение гарантийного срока
17. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов
 18. Общие положения о ЗПП при продаже товаров
 19. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками
 20. Особенности обмена товара надлежащего качества
 21. Особенности ЗПП при продаже отдельных видов товаров
 22. Общие положения о ЗПП при выполнении работ и оказании услуг
 23. Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг
 24. Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения
 25. Правовые последствия выполнения работ(оказания услуг) ненадлежащего качества
26. ЗПП при выполнении отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг
 27. Право потребителя на возмещение вреда
 28. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей
 29. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей
 30. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг
 31. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
 32. Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)
 33. Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей
 34. Понятие и виды публичной защиты прав потребителей
 35. Порядок судебной защиты прав потребителей


Типовые оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации
Промежуточная аттестация: устный опрос

Устный опрос:

- Нормативные акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Случаи регулирования отношений в области защиты прав потребителей международными договорами.
- Основные понятия, применяемые в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
- Понятие качества товаров (работ, услуг). Средства определения требований к качеству товаров (работ, услуг).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ Лист 66 из 95
--	---	--------------------------------------

- Понятие безопасности товара. Содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
- Срок службы, срок годности, гарантийный срок на товары (работы, услуги) как средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.
- Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья, имущества потребителей, охраны окружающей среды (сертификация, лицензирование, правила использования товаров, др.).
- Необходимая и достоверная информация. Общие требования к информации, предоставляемой потребителям.
- Обязательные требования к информации об изготовителе (исполнителе, продавце). Способы ее доведения до потребителей.
- Обязательные требования к информации о товарах. Порядок определения режима работы продавца (исполнителя).
- Права потребителя в случае предоставления ему ненадлежащей информации. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за ненадлежащую информацию.
- Содержание права потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг). Общие основания и условия ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причиненный потребителю вред.
- Порядок возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг). Случаи освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг).
- Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг): лица, ответственные за причинение вреда, сроки, в течение которых причиненный вред подлежит возмещению.
- Компенсация морального вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг).
- Недействительность условий договоров, ущемляющих права потребителя на надлежащее качество, безопасность товаров (работ, услуг), на информацию.
- Права потребителей в случае продажи им товаров с недостатками. Лица, к которым предъявляются требования по поводу качества приобретенного товара. Порядок предъявления и удовлетворения требований потребителей по товарам, приобретенным с недостатками.
- Сроки для обнаружения недостатков в товаре и для предъявления требований потребителями. Порядок исчисления гарантийного срока, срока службы товара. Особенности исчисления этих сроков для сезонных товаров.
- Порядок устранения недостатков в товаре изготовителем (продавцом).
- Права потребителей в случае приобретения ими товара надлежащего качества. Порядок, сроки обмена товаров надлежащего качества. Перечень товаров, не подлежащих обмену.
- Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей. Ответственность продавца (изготовителя) за нарушение срока выполнения требований потребителей.
- Порядок расчетов с потребителями в случае приобретения ими товаров ненадлежащего качества.
- Заключение договора на выполнение работ (оказание услуг). Требования, которым должно соответствовать качество выполненной работы (оказанной услуги).
- Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения их исполнителем.
- Имущественная ответственность за нарушение исполнителем срока выполнения работ (оказания услуг).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 67 из 95

- Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
- Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу. Сроки устранения недостатков выполненной работы, оказанной услуги.
- Имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков устранения недостатков в работе, услуге.
- Случаи удовлетворения отдельных требований потребителя при выполнении работ (оказании услуг). Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).
- **Ответственность исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя. Случаи освобождения исполнителя от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя.**
 - **Содержание обязанности исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) и повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.**
 - **Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу).**
- **Органы, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Их полномочия.**
 - **Санкции, налагаемые федеральными органами исполнительной власти (территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).**
 - **Осуществление защиты органами местного самоуправления. Их права.**
 - **Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).**
 - **Защита интересов неопределенного круга потребителей.**
 - **Соотношение судебного и внесудебного порядка защиты прав потребителей.**
 - Судебный порядок защиты прав потребителей: подсудность дел, предъявление исков, сроки рассмотрения дел о защите прав потребителей, процессуальные права и обязанности лиц, участвующих в деле.


На очно-заочной форме обучения

В 4 семестре:

Типовые оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Первая контрольная точка: письменное тестирование

1. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:
 - О размере товара.
 - О цвете товара.
 - + О правилах продажи товаров.
 - Нет правильного варианта ответа.
2. Для продуктов питания информация о потребительских свойствах должна содержать сведения о:
 - Гарантийный срок, если он установлен.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 68 из 95

+ Составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

- Информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, на которые установлены обязательные требования.

- Нет правильного варианта ответа.

3. При продаже товаров посредством разносной торговли представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров?

+ Да.

- Нет.

- Не знаю.

- Нет правильного варианта ответа.

4. По Постановлению Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, предусмотрена обязанность продавца обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара?

- Нет.

+ Да.

- Не знаю.

- Другой вариант ответа.

5. Если не указано фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, нарушает ли продавец и изготовитель права потребителя?

- Не знаю.

+ Да.

- Нет.

- Нет правильного варианта ответа.

1. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, обязан ли обеспечить безопасность товара в течение какого срока?

- 15 лет.

- 25 лет.

- 14 дней.

+ 10 лет.

2. Изготовитель не указал правила утилизации, продавец донес сведения до потребителя как правильно товар утилизировать. Кто нарушил закон «О защите прав потребителей»?

- Продавец.

+ Изготовитель.

- Оба лица.


- Покупатель, должен был поинтересоваться, об утилизации товара.

3. Может ли изготовитель (исполнитель, продавец) продолжать производство и реализацию продукции при установлении, что товар может причинить вред здоровью потребителю?

- Да может.

- Может продолжать производство.

+ Обязан приостановить производство, а в необходимых случаях принять меры по изъятию товара.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 69 из 95</i>

- Может продолжать реализацию.

4. Потребитель обратился к продавцу с жалобой о нарушении закона «Защиты прав потребителей», было нарушено право на информацию о товаре, так как инструкция была только на китайском языке. Продавец отказал потребителю в предоставлении инструкции на русском языке, ссылаясь на то, что товар из Китая. Правомерен ли отказ? На какую статью надо указать потребителю, для разрешения спора?

- Правомерен, на статью 20.

- Неправомерен, статья 9.

- Правомерен, статья 10.

+ Неправомерен, статья 8.

5. Безопасность товара – это..?

+Элемент затрагивающий жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы.

-Неустранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени.

-Несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке.

-Нет правильного варианта ответа.

Вторая контрольная точка: Контрольная работа: решение задачи

Задания

Гр. А. в январе 2016 г. приобрел у официального дилера компании Ford автомобиль марки Ford Fusion.

В марте 2016г. компания Ford начала на территории РФ акцию «Подменный автомобиль», согласно условиям которой, лицам – обладателям автомобилей Ford Fusion на время гарантийного ремонта будет предоставлен «подменный автомобиль», хотя такой обязанности в отношении автомобилей действующее законодательство не предусматривает.

В июне 2016 г. гр. А. обратился за проведением гарантийного ремонта и потребовал предоставления «подменного автомобиля». Однако получил отказ, мотивированный отсутствием свободного «подменного автомобиля». В результате гр. А. был вынужден ввиду отказа в предоставлении «подменного автомобиля» арендовать транспортное средство на время ремонта, в связи с чем, понес расходы.


Гр. А. обратился в суд с требованиями о возмещении убытков, понесенных неправомерным отказом в предоставлении на период гарантийного ремонта «подменного автомобиля», взыскании неустойки в соответствии с положениями ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 15 % и компенсации морального вреда.

Разрешите спор.

Задания:

Вы купили электромясорубку. Внимательно прочитав инструкцию и следуя её указаниям, вы решили её испробовать в тот же вечер. Но через несколько минут от прибора появился запах гари и дым. По всей видимости товар оказался некачественным (брак). Как вы поступите в сложившейся ситуации? Какими правами вы обладаете? (ст. 18)

Как определяется гарантийный срок для сезонных товаров?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 70 из 95</i>

Например, вы купили зимние сапоги в июне, гарантийный срок – 3 месяца. При наступлении зимнего сезона (с 1 декабря) вы начали их носить, но 3 декабря отклеилась подошва. Имеете ли вы возможность предъявить требования к продавцу(изготовителю)? Какие? Как они будут осуществляться?

Вы купили новое вечернее платье, но дома обнаружили, что оно совсем не подходит к вашим туфлям. Можете ли вы его вернуть или обменять, если чек вы выкинули

Вы заключили договор о выполнении работ (замена полового покрытия в доме). Исполнитель приступил к выполнению работ. Но вы передумали. Можете ли вы отказаться от выполнения работ? К чему вас это обяжет?

Вы заключили договор об установке пластиковых окон в квартире. При выполнении работ исполнителем вы обнаруживаете недостатки. Каковы ваши права? (ст. 29,30)

Вы отдали в ремонт мобильный телефон. Но исполнитель не выполнил ремонт в установленный в договоре срок. Каковы последствия? (ст. 28)

Миронова покупала в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене, продавец её ответил, что сумка стоит 1200 рублей, но продается только в поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена сумки составляет 1600 рублей Миронова все же купила и сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно продавцу. На палатке она увидела табличку «Товар возврату и обмену не подлежит».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Панов приобрел в магазине ЗАО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ЗАО «Наш дом» принять телевизор обратно и возратить ему уплаченную покупную цену. Работники магазина отказали в удовлетворении требований Панову, сославшись на то, что телевизор не имеет недостатков, об отсутствии инструкции по эксплуатации телевизора на русском языке Панов знал на момент приобретения телевизора, а магазин может осуществить перевод инструкции за отдельную плату. Кроме того, Панов предоставил кассовый чек о приобретении телевизора в ЗАО «Наш дом».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

15 января 2006г. Петровым А.С. в магазине ТОО «ИКС» был приобретен музыкальный центр «Самсунг» модель У-808 СМ, стоимостью 14 тыс. рублей, о чем свидетельствует копия чека №0010 от 15.01.2006г.

После непродолжительной эксплуатации музыкальный центр работать перестал.

01 марта 2006г. Петров устно обратился в магазин с требованием о замене товара на аналогичный, либо расторжении договора и возврате уплаченной суммы, однако в указанных требованиях Петрову было отказано устно со ссылкой, что он неправильно эксплуатировал купленный аппарат.


Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Составьте необходимую письменную претензию?

Третья контрольная точка: тестирование по курсу

I. Тестовые задания

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 71 из 95

1 вариант

1. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:
 - А) о размере товара;
 - Б) о цвете товара;
 - В) о правилах продажи товаров;
 - Г) нет правильного варианта ответа.


2. Для продуктов питания информация о потребительских свойствах должна содержать сведения о:
 - А) гарантийный срок, если он установлен;
 - Б) составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
 - В) информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, на которые установлены обязательные требования;
 - Г) нет правильного варианта ответа.

3. При продаже товаров посредством разносной торговли представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров?
 - А) да;
 - Б) нет;
 - В) не знаю;
 - Г) нет правильного варианта ответа.

4. По Постановлению Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, предусмотрена обязанность продавца обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара?
 - А) нет;
 - Б) да;
 - В) не знаю;
 - Г) другой вариант ответа.

5. Если не указано фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, нарушает ли продавец и изготовитель права потребителя?
 - А) не знаю;
 - Б) да;
 - В) нет;
 - Г) нет правильного варианта ответа.

6. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, обязан ли обеспечить безопасность товара в течение какого срока?
 - А) 15 лет;
 - Б) 25 лет;
 - В) 14 дней;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 72 из 95</i>

Г) 10 лет.

7. Изготовитель не указал правила утилизации, продавец донес сведения до потребителя как правильно товар утилизировать. Кто нарушил закон «О защите прав потребителей»?

- А) продавец;
- Б) изготовитель;
- В) оба лица;
- Г) покупатель, должен был поинтересоваться, об утилизации товара.

8. Может ли изготовитель (исполнитель, продавец) продолжать производство и реализацию продукции при установлении, что товар может причинить вред здоровью потребителю?

- А) да, может;
- Б) может продолжать производство;
- В) обязан приостановить производство, а в необходимых случаях принять меры по изъятию товара;
- Г) может продолжать реализацию.

9. Потребитель обратился к продавцу с жалобой о нарушении закона «Защиты прав потребителей», было нарушено право на информацию о товаре, так как инструкция была только на китайском языке. Продавец отказал потребителю в предоставлении инструкции на русском языке, ссылаясь на то, что товар из Китая. Правомерен ли отказ? На какую статью надо указать потребителю, для разрешения спора?

- А) правомерен, на статью 20;
- Б) неправомерен, статья 9;
- В) правомерен, статья 10;
- Г) неправомерен, статья 8.

10. Безопасность товара – это:


- А) элемент затрагивающий жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы;
- Б) неустранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- В) несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке;
- Г) нет правильного варианта ответа.

11. Если вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению по какой статье Закона «О защите прав потребителей»?

- А) 15 статья;
- Б) 13 статья;
- В) 12 статья;
- Г) 14 статья.

12. Достоверность информации предполагает:

- А) информация о цвете товара;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 73 из 95

Б) соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным характеристикам;

Г) информация об объеме товара;

В) информация о цвете, объеме, качестве товара.

13. Если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации? По какой статье Закона «О защите прав потребителей» наступает ответственность изготовителя?

А) да, информация считается недостоверной, по статье 15;

Б) да, информация считается недостоверной, по статье 12;

В) нет, информация полная;

Г) нет, информация не полная, но достоверная.

14. Обязан ли продавец иметь вывеску?

А) нет;

Б) да, с указанием его наименования;

В) да, с указанием профиля;

Г) да, с указанием его наименования, профиля, режима работы, организационно-правовой формы, юридического адреса.

15. Потребитель обратился к продавцу с просьбой предоставить ему лицензию на право торговой деятельности. Продавец отказал, правомерен ли отказ?

А) нет, продавец должен по требованию потребителя предоставить лицензию;

Б) да, продавец может отказать потребителю в предоставлении лицензии;

В) не знаю;

Г) нет правильного варианта ответа.

16. Как перечисляются ингредиенты в составе продукта?

А) перечисляют в порядке уменьшения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта;

Б) ингредиенты перечисляют в порядке увеличения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта;

В) не перечисляются в составе;

Г) нет правильного варианта ответа.

17. Может ли дата розлива прозрачных бесцветных жидких продуктов, разливаемых в бесцветную потребительскую тару, быть нанесена на обратную сторону этикетки?

А) нет;

Б) да;


В) может только на видимом месте;

Г) может всегда.

18. Если на потребительской таре невозможно нанести необходимый текст информации о продукте полностью, изготовителю допускается?

А) обязательно уместить всю информацию;

Б) наносить информацию с двух сторон, даже на не прозрачной этикетки и тары;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 74 из 95</i>

В) информацию характеризующую пищевой продукт, или часть ее размещать по усмотрению изготовителя на листе-вкладыше;

Г) нет правильного варианта ответа.

19. На продовольственных товарах рекомендуется указывать на ценниках следующие ниже перечисленные реквизиты, какой не соответствует?

А) для весовых товаров - наименование товара, сорт (на товары, имеющие сортность), цену за 1 кг или 100 г.;

Б) для товаров, продаваемых в розлив, - наименование товара, цену за единицу емкости или отвеса;

В) для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку;

Г) вкус товара, безопасное применение продукта, при какой температуре хранить.

20. На непродовольственные товары рекомендуется указывать на ценниках следующие ниже перечисленные реквизиты, какой не соответствует?

А) для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку;

Б) наименование товара, сорт (для товаров, имеющих сортность), цену за 1 кг, 1 л или 1 шт.;

В) для мелких штучных товаров (парфюмерия, галантерея и т. п.) - наименование товара и цену;

Г) нет правильного варианта ответа.

21. Могут ли пищевые продукты, поступающие по импорту, иметь наименования, соответствующие международным, зарубежным региональным и национальным стандартам и регламентам?

А) нет;

Б) да могут, только наименование продукта на русском языке;

В) да могут, если это не противоречит национальным стандартам Российской Федерации;

Г) нет правильного варианта ответа.

22. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению...Кем?

А) покупателем;

Б) изготовителем;

В) потребителем;

Г) потребителем и изготовителем.

23. Что такое основополагающая информация?

А) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;

Б) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;



В) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;

Г) нет правильного варианта ответа.

24. Что такое коммерческая информация?

А) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;

Б) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;

В) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;

Г) нет правильного варианта ответа.

25. Что такое потребительская информация?

А) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей;

Б) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;

В) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;

Г) нет правильного варианта ответа.

Ключ к тесту к варианту 1

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	в	б	а	б	б	г	б	в	г	а	г	б	б	г	а
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	а	б	в	г	а	в	б	а	в	а					

2 вариант

1. Информация о товаре и об изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть доведена до сведения потребителей:

А) в наглядной и доступной форме на любом языке;

Б) в наглядной и доступной форме на русском языке;


В) в наглядной и доступной форме на иностранном языке;

Г) нет правильного ответа.

2. За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф:

А) 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя;

Б) 25%;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 76 из 95

В) 45%;

Г) 20%.

3. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация:

А) о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации;

Б) сроках действия лицензии и (или) указанного свидетельства;

В) информация об органе, выдавшем лицензию и (или) указанное свидетельство;

Г) верно все выше перечисленное.

4. Укажите неправильный ответ. Закон «О защите...» устанавливает права потребителей на:

А) приобретение товара (услуги) надлежащего качества и безопасного;

Б) получение информации о товаре (услуге), о продавце (изготовителе, исполнителе);

В) просвещение, государственную и общественную защиту;

Г) выбор.

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

А) срок годности;

Б) срок службы;

В) гарантийный срок;

Г) неограниченный срок.

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


А) 5 лет;

Б) 7 лет;

В) 10 лет;

Г) 15 лет.

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 77 из 95</i>
--	---	--

- А) непреодолимой силы;
- Б) нарушения потребителем установленных правил использования товара (работы);
- В) верны оба суждения;
- Г) не верны оба суждения.

8. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, не вправе по своему выбору потребовать:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) соразмерного уменьшения цены
- В) оставить товар себе и потребовать вернуть деньги;
- Г) расторжения договора купли-продажи

9. Обменять товар надлежащего качества потребитель может в течение:

- А) 10 дней;
- Б) 14 дней;
- В) 20 дней;
- Г) 30 дней.

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

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

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

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

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



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

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

- А) срок годности;
- Б) срок службы;
- В) гарантийный срок;
- Г) верно все выше перечисленное.

14. Достоверная информация – это:

- А) точное ее соответствие действительным свойствам товара;
- Б) устные предупреждения продавца при отсутствии письменных указаний об особых условиях ухода за купленным товаром;
- В) верны оба суждения;
- Г) нет верного ответа.

15. Информация о недовольственных товарах с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения на русском языке:


- А) наименование товара;
- Б) наименование страны, фирмы-изготовителя (наименование фирмы может быть обозначено буквами латинского алфавита);
- В) правила и условия эффективного и безопасного использования;
- Г) верно все, выше перечисленное.

16. Информация о продавце, товарах и их изготовителях расценивается как непредоставление покупателю информации, если она доводится до сведения покупателей:

- А) на русском языке;
- Б) по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов РФ и языках народов Российской Федерации;
- В) по усмотрению продавца, на языках народов Российской Федерации;
- Г) на иностранном языке без перевода на русский язык.

17. Недостаток товара (работы, услуги) – это:

- А) несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ <i>Лист 79 из 95</i>
--	---	--

- Б) несоответствие товара (работы, услуги) договору;
- В) несоответствие товара (работы, услуги) ожиданиям покупателя;
- Г) несоответствие товара (работы, услуги) рекламе;

18. Безопасность товара (работы, услуги) – это:

- А) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя;
- Б) безопасность товара (работы, услуги) для окружающей среды;
- В) безопасность товара (работы, услуги) для животного мира;
- Г) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

19. Если информация не имеет рекламного характера, требования к ней и последствия нарушения такой информацией прав потребителей определяются:

- А) законодательством о рекламе;
- Б) иными нормативными правовыми актами;
- В) Законом об информационных технологиях;
- Г) закон о защите прав потребителей.

20. Информация о продавце организации содержится:

- А) у учредителей организации;
- Б) в регистрационных органах;
- В) на вывеске организации;
- Г) у директора юридического лица.

21. Информацию об изготовителе товара не содержат:

- А) чек на данный товар;
- Б) резолюция Торгинспекции накладная на товар;
- В) упаковка товара;
- Г) документы, сопровождающие товар.

22. Согласно какой статье закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах)?

- А) ст. 6
- Б) ст. 7;



В) ст. 8;

Г) ст. 9.

23. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы):

А) в течение установленного срока службы;

Б) в течение года;

В) срока годности товара (работы);

Г) в течение неограниченного срока.

24. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению

А) изготовителем (исполнителем) в полном объеме;

Б) изготовителем (исполнителем) в частичном объеме;

В) не подлежит возмещению;

Г) не подлежит возмещению изготовителем (исполнителем).

25. Потребитель имеет следующие права:

А) на безопасность товара, работы, услуги;

Б) право на информацию об изготовителе, продавце, исполнителе, о товарах, работах, услугах;

В) на информацию о режиме работы продавцов и исполнителей;


Г) верно, все выше перечисленное.

Ключ к тесту к варианту 2

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	б	а	г	г	б	в	в	в	б	а	б	г	а	а	г
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	г	а	г	б	в	б	в	а	а	г					

Четвертая контрольная точка: письменные доклады/эссе


1. Понятие, предмет и особенности ЗПП
2. Структура законодательства о ЗПП
3. Субъектный состав законодательства о ЗПП
4. Международные правовые акты в структуре законодательства о ЗПП
5. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя
6. Право потребителя на информацию

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 81 из 95</i>


7. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию
8. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах)
9. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг
10. Понятие безопасности товаров, работ и услуг
11. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг
12. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям
13. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей
14. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
15. Понятие категории «качество товаров, работ и услуг»
16. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и значение гарантийного срока
17. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов
18. Общие положения о ЗПП при продаже товаров
19. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками
20. Особенности обмена товара надлежащего качества
21. Особенности ЗПП при продаже отдельных видов товаров
22. Общие положения о ЗПП при выполнении работ и оказании услуг
23. Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг
24. Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения
25. Правовые последствия выполнения работ(оказания услуг) ненадлежащего качества
26. ЗПП при выполнении отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг
27. Право потребителя на возмещение вреда
28. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей
29. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей
30. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг
31. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
32. Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)
33. Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей
34. Понятие и виды публичной защиты прав потребителей
35. Порядок судебной защиты прав потребителей

Типовые оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации
Промежуточная аттестация: устный опрос

Устный опрос:

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СМК РГУТИС _____ Лист 82 из 95</p>
--	---	---

- Нормативные акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Случаи регулирования отношений в области защиты прав потребителей международными договорами.
- Основные понятия, применяемые в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
- Понятие качества товаров (работ, услуг). Средства определения требований к качеству товаров (работ, услуг).
- Понятие безопасности товара. Содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
- Срок службы, срок годности, гарантийный срок на товары (работы, услуги) как средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.
- Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья, имущества потребителей, охраны окружающей среды (сертификация, лицензирование, правила использования товаров, др.).
- Необходимая и достоверная информация. Общие требования к информации, предоставляемой потребителям.
- Обязательные требования к информации об изготовителе (исполнителе, продавце). Способы ее доведения до потребителей.
- Обязательные требования к информации о товарах. Порядок определения режима работы продавца (исполнителя).
- Права потребителя в случае предоставления ему ненадлежащей информации. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за ненадлежащую информацию.
- Содержание права потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг). Общие основания и условия ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причиненный потребителю вред.
- Порядок возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг). Случаи освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг).
- Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг): лица, ответственные за причинение вреда, сроки, в течение которых причиненный вред подлежит возмещению.
- Компенсация морального вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг).
- Недействительность условий договоров, ущемляющих права потребителя на надлежащее качество, безопасность товаров (работ, услуг), на информацию.
- Права потребителей в случае продажи им товаров с недостатками. Лица, к которым предъявляются требования по поводу качества приобретенного товара. Порядок предъявления и удовлетворения требований потребителей по товарам, приобретенным с недостатками.
- Сроки для обнаружения недостатков в товаре и для предъявления требований потребителями. Порядок исчисления гарантийного срока, срока службы товара. Особенности исчисления этих сроков для сезонных товаров.
- Порядок устранения недостатков в товаре изготовителем (продавцом).
- Права потребителей в случае приобретения ими товара надлежащего качества. Порядок, сроки обмена товаров надлежащего качества. Перечень товаров, не подлежащих обмену.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 83 из 95</i>


- Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей. Ответственность продавца (изготовителя) за нарушение срока выполнения требований потребителей.
- Порядок расчетов с потребителями в случае приобретения ими товаров ненадлежащего качества.
- Заключение договора на выполнение работ (оказание услуг). Требования, которым должно соответствовать качество выполненной работы (оказанной услуги).
- Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения их исполнителем.
- Имущественная ответственность за нарушение исполнителем срока выполнения работ (оказания услуг).
- Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
- Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу. Сроки устранения недостатков выполненной работы, оказанной услуги.
- Имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков устранения недостатков в работе, услуге.
- Случаи удовлетворения отдельных требований потребителя при выполнении работ (оказании услуг). Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).
- **Ответственность исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя. Случаи освобождения исполнителя от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя.**
 - **Содержание обязанности исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) и повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.**
 - **Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу).**
- **Органы, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Их полномочия.**
 - **Санкции, налагаемые федеральными органами исполнительной власти (территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).**
 - **Осуществление защиты органами местного самоуправления. Их права.**
 - **Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).**
 - **Защита интересов неопределенного круга потребителей.**
 - **Соотношение судебного и внесудебного порядка защиты прав потребителей.**

Судебный порядок защиты прав потребителей: подсудность дел, предъявление исков, сроки рассмотрения дел о защите прав потребителей, процессуальные права и обязанности лиц, участвующих в деле.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Практическое занятие

Практическое занятие — это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> Лист 84 из 95

изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

Практические занятия

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: Опрос.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/3 час.

Тема занятия: «Понятие и источники законодательства о защите прав потребителей»

Вопросы для занятия:

- Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.
- Предмет законодательства о защите прав потребителей.
- Субъекты отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей.
- Потребительский договор: понятие, признаки, виды и структура.
- Классификация субъективных прав и обязанностей потребителей и продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству.
- Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов.
- Структура Закона РФ «О защите прав потребителей».


Содержание занятия: Опрос

Характеристика занятия

Метод исследования, основанный на получении от респондентов ответов (как правило письменных, но также возможно анкетирование и через компьютерную сеть) на вопросы, выстраивающиеся вокруг основной темы исследования. Ориентировано на получение сведений о событиях жизни, мнениях, оценках, поведении.

При проведении опроса осуществляется не только проверка теоретических знаний студента, но и практические навыки связанные со способностью к коммуникации и взаимодействию с другими участниками образовательного процесса. Ответы при опросе должны быть адекватны теме практического занятия и понятны как лицу проводящему опрос, так и другим студентам. При проведении опроса в интерактивной форме один из студентов может при помощи преподавателя может проводить опрос другого студента. Данная форма позволяет не только выяснить способности студентов по работе с информацией но и их способности по формулированию вопросов. При оценивании ответа уделяется внимание не только полноте знаний при ответе на вопрос, но и подача материала.

Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 85 из 95

исследований в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: Доклад.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/3 час.

Тема занятия: «Качество товара (работы, услуги). Сроки службы, годности, гарантийный срок»

Вопросы для занятия:

Содержание занятия: Доклад

Характеристика занятия

Подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.

Количество и вес критериев оценки доклада зависят от того, является ли доклад единственным объектом оценивания или он представляет собой только его часть. Доклад (эссе) как единственное средство оценивания эффективен, прежде всего, тогда, когда студент представляет результаты своей собственной учебно/научно-исследовательской деятельности, и важным является именно содержание и владение представленной информацией.

В итоге выполнения задания бакалавр должен представить результаты в виде грамотно изложенного, связного текста, позволяющего проследить логику рассуждений, лежащих в основе сделанных выводов. Структура научного доклада включает в себя: введение (актуальность вопроса, степень его научной и практической разработанности, определяются цель и значимость данного теоретического вопроса для науки и практики, объект и предмет научного обзора, задачи научного обзора); основная часть включает в себя теоретическую и практическую части без деления на главы и параграфы. В теоретической части на основе изучения научных источников отечественных и зарубежных авторов рассматривается сущность исследуемой проблемы, анализируются различные подходы к ее решению, излагается собственная позиция автора. Практическая часть носит аналитический характер. В ней бакалавром дается анализ изучаемой проблемы на примере деятельности конкретных органов государственной власти и законодательства по выбору; заключение (основные выводы и предложения); список использованных источников и литературы.

Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;


Практическое занятие 3

Вид практического занятия: Решение задач.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/- час.

Тема занятия: «Право потребителей на информацию»

Вопросы для занятия:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 86 из 95

- Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации (потребительской информации).

- Специальные требования к потребительской информации.

- Категории информации и способы их доведения до сведения потребителей.

- Нарушение права потребителя на информацию.

Содержание занятия: Решение задач

Характеристика занятия

Выполнение данного вида заданий - это показатель знаний учебного материала, специальных исследований, источников, т.е. глубины изучения рекомендованной литературы. Выполнение задания предполагает многократно письменный или устный развернутый ответ студента относительно юридического казуса с обязательными отсылками к законодательству и судебной практике.

Данная форма использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении данного вида заданий обусловлена тем, что формирование профессиональных компетенций и практических навыков не может сводиться к ответам на вопросы теоретического характера, поскольку профессиональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении повседневных профессиональных задач.

Непосредственная цель метода – это совместными усилиями студента или группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.

Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: Мозговой штурм.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/2 час.

Тема занятия: «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца)»

Вопросы для занятия:

- Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).

- Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей.


- Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за причиненный вред.

- Особенности возмещения вреда, причиненного товарами и слугами.

- Законодательство РФ об административной ответственности за нарушение прав потребителей.

- Виды ответственности за нарушение прав потребителей.

Содержание занятия: Мозговой штурм

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 87 из 95</i>

Характеристика занятия

Это форма проблемного практического занятия. В основе этой методики лежит свободное высказывание самых разных идей, могущих способствовать разрешению проблемы, причем нетрадиционных путей решения проблемы.

В ходе занятия перед группой ставится проблема, решение которой возможно за счет повышения творческой активности студентов. Первым является предварительный этап, в ходе которого производится деление группы на подгруппы, определение ведущего и распределение прочих ролей участников в зависимости от поставленной проблемы. Далее наступает основной этап - генерация идей, от которого во многом зависит успех всего мозгового штурма. Поэтому очень важно соблюдать правило: главное – максимальное количество идей. Любые предложения принимаются и одобряются. Вводится полный запрет на критику и любую (в том числе положительную) оценку высказываемых идей, так как оценка отвлекает от основной задачи и сбивает творческий настрой. Высказанные предложения не комментируются. Студенты высказываются по очереди, точно и кратко. Необычные и даже абсурдные идеи приветствуются. Можно комбинировать и улучшать любые идеи. Можно развивать предыдущие идеи. Все идеи фиксируются наглядно (доска, флипчарт и т.п.). Итоговый этап - обсуждение, классификация, группировка, отбор и оценка идей. На этом этапе из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Методы анализа и оценки идей могут быть разными. Обсуждение и оценивание идей может быть проведено в малых группах, с использованием различных форм дискуссии и приемов обсуждения проблем.

Цель практического занятия: в соответствии с компетентностным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: Тестирование.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/- час.

Тема занятия: «Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков»


Вопросы для занятия:

- Составляющие цены товара.
- Права потребителей в случае невыполнения в сроки заявленных первоначальных требований.
- Последствия продажи потребителю товаров с недостатками.
- Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.
- Особенности охраны прав потребителей в договорах розничной купли-продажи и продажи недвижимости.

Содержание занятия: Тестирование

Характеристика занятия

Это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 88 из 95

Поскольку тестирование предполагает проверку формальных знаний и наличия практических навыков поддающихся стандартизации, при выполнении данного вида заданий необходимо акцентировать внимание студентов на многообразии схожих вариантов ответа имеющих сложную природу и вариативность в зависимости от набора ответов при их множественности.

Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: Дискуссия.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/2 час.

Тема занятия: «Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя»

Вопросы для занятия:


Содержание занятия: Дискуссия

Характеристика занятия

Практическое занятие в данной форме представляет собой коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Преподаватель заранее озвучивает тему занятия и вопросы, на которые будет необходимо ответить. В ходе занятия студенты вырабатывают принципы и подходы к решению поставленной проблемы (вопроса), доказательства, обоснования своей позиции, максимально используя свой личный опыт.

Данная форма является оценочным средством, позволяющим включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты: лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения; смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию; смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы. Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере как диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.

На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и юридически грамотно строить устную и письменную речь, пользоваться иностранными языками в целях изучения зарубежного опыта управления кадровым потенциалом органов власти.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 89 из 95

Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: Опрос.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/- час.

Тема занятия: «Дистанционный способ продажи товара»

Вопросы для занятия:

- Особенности предоставления информации покупателю при дистанционном способе продажи товаров.
- Возврат товара, приобретенного дистанционным способом.
- Виды дистанционных способов продажи товаров.
- Особенности доказательства продажи товаров дистанционным способом.

Содержание занятия: Опрос

Характеристика занятия

Метод исследования, основанный на получении от респондентов ответов (как правило письменных, но также возможно анкетирование и через компьютерную сеть) на вопросы, выстраивающиеся вокруг основной темы исследования. Ориентировано на получение сведений о событиях жизни, мнениях, оценках, поведении.


При проведении опроса осуществляется не только проверка теоретических знаний студента, но и практические навыки связанные со способностью к коммуникации и взаимодействием с другими участниками образовательного процесса. Ответы при опросе должны быть адекватны теме практического занятия и понятны как лицу проводящему опрос, так и другим студентам. При проведении опроса в интерактивной форме один из студентов может при помощи преподавателя может проводить опрос другого студента. Данная форма позволяет не только выяснить способности студентов по работе с информацией но и их способности по формулированию вопросов. При оценивании ответа уделяется внимание не только полноте знаний при ответе на вопрос, но и подача материала.

Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защиты прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: Доклад.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/2 час.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ Лист 90 из 95

Тема занятия: «Оказание отдельных видов услуг»

Вопросы для занятия:

- Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.
- Применение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по оказанию жилищно-коммунальных услуг.
- Правила бытового обслуживания населения.
- Особенности охраны прав физических лиц при оказании банковских и иных финансовых услуг.

Содержание занятия: Доклад

Характеристика занятия

Подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.

Количество и вес критериев оценки доклада зависят от того, является ли доклад единственным объектом оценивания или он представляет собой только его часть. Доклад (эссе) как единственное средство оценивания эффективен, прежде всего, тогда, когда студент представляет результаты своей собственной учебно/научно-исследовательской деятельности, и важным является именно содержание и владение представленной информацией.

В итоге выполнения задания бакалавр должен представить результаты в виде грамотно изложенного, связного текста, позволяющего проследить логику рассуждений, лежащих в основе сделанных выводов. Структура научного доклада включает в себя: введение (актуальность вопроса, степень его научной и практической разработанности, определяются цель и значимость данного теоретического вопроса для науки и практики, объект и предмет научного обзора, задачи научного обзора); основная часть включает в себя теоретическую и практическую части без деления на главы и параграфы. В теоретической части на основе изучения научных источников отечественных и зарубежных авторов рассматривается сущность исследуемой проблемы, анализируются различные подходы к ее решению, излагается собственная позиция автора. Практическая часть носит аналитический характер. В ней бакалавром дается анализ изучаемой проблемы на примере деятельности конкретных органов государственной власти и законодательства по выбору; заключение (основные выводы и предложения); список использованных источников и литературы.

Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;


Практическое занятие 9

Вид практического занятия: Решение задач.

Трудоемкость практического занятия составляет 2/2 час.

Тема занятия: «Государственный контроль и надзор за соблюдением законов»

Вопросы для занятия:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 91 из 95

- Задачи Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

- Задачи общественных объединений по защите прав потребителей
- Ответственность за нарушение порядка ценообразования.
- Ответственность за обман потребителей

Содержание занятия: Решение задач

Характеристика занятия

Выполнение данного вида заданий - это показатель знаний учебного материала, специальных исследований, источников, т.е. глубины изучения рекомендованной литературы. Выполнение задания предполагает мтоивированный письменный или устный развернутый ответ студента относительно юридического казуса с обязательными отсылками к законодательству и судебной практике.

Данная форма использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении данного вида заданий обусловлена тем, что формирование профессиональных компетенций и практических навыков не может сводиться к ответам на вопросы теоретического характера, поскольку профессиональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении повседневных профессиональных задач.

Непосредственная цель метода – это совместными усилиями студента или группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.


Цель практического занятия: в соответствии с компетентным подходом, студент должен развить следующие практические навыки: владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее толковать нормативные правовые акты; владение навыком организации работы на основе знаний в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; владение навыками организации исследований в области законодательства о защите прав потребителей, позволяющее готовить юридические документы;

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

4. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://new.znanium.com>]. — (Юридическая консультация). — www.dx.doi.org/10.12737/22820. - ISBN 978-5-16-014994-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014284>

5. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. /

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 92 из 95

А.Ф.Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007471>

6. Олейник, С. А., Защита прав потребителей : учебное пособие / С. А. Олейник. — Москва : Русайнс, 2023. — 112 с. — ISBN 978-5-466-04396-9. — URL: <https://book.ru/book/951793> (дата обращения: 13.06.2024). — Текст : электронный.

8.2. Дополнительная литература

1. Шелудяев, В. В., Защита прав потребителей как вектор государственного регулирования предпринимательской деятельности : сборник статей / В. В. Шелудяев, А. В. Ефимов. — Москва : Русайнс, 2023. — 99 с. — ISBN 978-5-466-03327-4. — URL: <https://book.ru/book/949901> (дата обращения: 26.07.2023). — Текст : электронный.

2. Целовальникова, И. Ю., Судебная защита прав потребителей в сфере оказания услуг. Выпуск 2 : сборник статей / И. Ю. Целовальникова. — Москва : Русайнс, 2022. — 108 с. — ISBN 978-5-4365-9248-0. — URL: <https://book.ru/book/943996> (дата обращения: 13.06.2024). — Текст : электронный.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»


1. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации: <http://www.gov.ru>
2. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
3. <https://rg.ru> – Российская газета
4. <http://pravo.gov.ru> – официальный интернет-портал правовой информации
5. <https://pravo.ru> – Право.ru: законодательство, судебная система, новости и аналитика
6. <https://elibrary.ru> – научная электронная библиотека
7. <https://cyberleninka.ru> – научная электронная библиотека КиберЛенинка
8. <https://naukaprava.ru> - электронная библиотека «Наука права»

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Справочная правовая система КонсультантПлюс
4. Интернет-версия системы Гарант (информационно-правовой портал «Гарант.ру»): <http://www.garant.ru>
5. <http://www.kodeks.ru> – профессиональная справочная система правовой информации
6. База данных <http://sudact.ru> – судебные и нормативные акты РФ - база судебных актов, судебных решений и нормативных документов
7. База данных <https://sudrf.ru> – государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие»

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение содержания дисциплины не зависит от формы обучения (очная, заочная) и предусматривает сформированность заявленных компетенций, уровень и качество

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 93 из 95

которых определяет ФГОС соответствующего направления подготовки и квалификации выпускников.

В соответствии с учебным планом направления 40.03.01 «Юриспруденция» освоение дисциплины осуществляется в процессе аудиторной (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов, итоговое оценивание которой осуществляется в форме, установленной для последней промежуточной аттестации.

Изучение дисциплины осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава кафедры и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: лекционное занятие, практические занятия и иные формы проведения занятий, в том числе в активной и интерактивной форме. При проведении учебных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий, в том числе проблемного и проблемно-деятельностного обучения.

Занятия лекционного вида направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции.

Классическая лекция (КЛ) На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также для самостоятельной научной деятельности.

Проблемная лекция (ПЛ) – лекция с разбором конкретных ситуаций. Данная лекция по форме похожа на лекцию-дискуссию, однако, на обсуждение преподаватель ставит не вопросы, а конкретную ситуацию. Обычно, такая ситуация представляется устно или в очень короткой видеозаписи, диафильме.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также для самостоятельной научной деятельности.

Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания лекционных занятий является письменный и/или устный продукт (ответы на вопросы, выполнение письменных заданий, сообщения, доклады, тесты).

Занятия практического вида имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания практических занятий является устный и/или письменный продукт в форме выполненного комплексного задания, теста, ответа на вопрос, конспекта самостоятельной подготовки к занятиям, участие в деловых играх, групповых дискуссиях.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ трудового права, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.
- Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:
- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- результаты выполнения самостоятельной работы обеспечивают формирование и развитие компетенций по приобретению студентами устойчивых знаний и способности грамотно ориентироваться в законодательных актах.


Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыками работы с научно-теоретической, периодической, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Законодательство о защите прав потребителей» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	Специализированная учебная мебель ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование; Флаг Российской Федерации на подставке, герб Российской Федерации, решетчатая кабина изоляции подсудимых, напольная трибуна, подиум, стол судебного состава, кресла судебного состава, стол приставной для сторон

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СМК РГУТИС _____</p> <p>Лист 95 из 95</p>
--	--	--

	процесса; Доска
<p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	<p>помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска;</p> <p>Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска</p>