

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая кафедрой
международной экономики
и внешнеэкономической деятельности



Ендовицкая Е.В.

19. 03.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1. В.ДВ.04.01 Международная практика защиты прав потребителей

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:

38.03.01 Экономика

2. Профиль подготовки/специализация/магистерская программа:

Мировая экономика

3. Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины

международной экономики и внешнеэкономической деятельности

6. Составители программы: Кузнецова Елена Алексеевна, старший преподаватель

7. Рекомендована: Научно-методическим советом факультета международных отношений,
протокол № 3 от 19.03.2025

8. Учебный год: 2028/2029

Семестр(ы): 7

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целями учебной дисциплины являются формирование у обучающихся системы знаний в области современной международной практики защиты прав потребителей; прав потребителей при приобретении товаров, работ, услуг; способов защиты прав потребителей и ответственности за нарушение прав потребителей.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить содержание прав потребителей при приобретении товаров работ и услуг;

- рассмотреть способы защиты прав потребителей в России и зарубежных странах виды ответственности за нарушение прав потребителей;
- освоить процессуальные аспекты защиты прав потребителей в России и зарубежных странах;
- приобрести навыки в осуществлении защиты прав потребителей.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- структуру законодательства о защите прав потребителей;
- основные понятия в области защиты прав потребителей;
- основные права потребителя;
- способы доведения информации до потребителей;
- принципы организации досудебной и судебной защиты прав потребителей;
- виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей;
- особенности осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, в т.ч. в отдельных сферах деятельности;
- особенности продажи отдельных видов товаров;
- особенности оказания отдельных видов услуг;
- основные принципы обязательного подтверждения соответствия;
- порядок рассмотрения обращений граждан органами государственной власти.

Уметь:

- анализировать российское законодательство в области защиты прав потребителей;
- анализировать вопросы защиты прав потребителей при продаже товаров;
- анализировать вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг;
- анализировать возможности организации защиты и восстановления нарушенных прав потребителей;
- анализировать вопросы государственной и общественной защиты прав потребителей - анализировать требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации;
- работать с нормативными правовыми актами и методической литературой по вопросам защиты прав потребителей;
- составлять претензии и иски в защиту прав потребителей;
- осуществлять консультационную работу в сфере защиты прав потребителей;
- находить, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности;
- использовать юридические механизмы защиты прав и законных интересов потребителей.

Владеть:

- навыками предъявления и рассмотрения требований потребителей в условиях нарушения их прав при продаже товаров;
- навыками поведения потребителей в условиях нарушения их прав при выполнении работ и оказании услуг;
- методами обработки информации;
- навыками анализа предоставляемой потребителям информации на предмет полноты, наглядности и достоверности;
- навыками выбора правовых средств, обеспечивающих защиту и восстановление нарушенных прав потребителей;
- навыками применения теоретических знаний, законодательства и судебной практики в конкретной ситуации;
- навыками правильного использования правовых норм;
- навыками подготовки претензий, исков в рамках досудебной и судебной защиты прав потребителей;
- навыками составления основных процессуальных документов в рамках осуществления государственного надзора, производства по делам об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: дисциплина относится к блоку Б1 учебного плана, к части, формируемой участниками образовательных отношений, является дисциплиной по выбору.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-3	Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.2	Организует документальное сопровождение подготовки и реализации внешнеторгового контракта	Знать: - понятийный аппарат организации и техники внешнеторговых операций; - основные этапы внешнеэкономических операций и их содержание; - виды внешнеторговой документации; - статистический учет и товарную номенклатуру во ВЭД. Уметь: - показать знания фактического материала по всем основополагающим разделам курса. - самостоятельно анализировать современные тенденции и направления развития международного контрактного права. Владеть: методами и инструментарием поиска профессиональной информации и формирования соответствующих баз данных.
		ПК-3.3	Предлагает инструментарий регулирования внешнеэкономической деятельности	Знать: - систему отношений между различными субъектами ВЭД; - особенности организации внешнеэкономических операций с использованием услуг посредников; - осуществление и подготовку заключения договора международной купли-

				продажи товаров. Уметь: - применять полученные знания, нормы и методику оформления контрактов международной купли-продажи товаров в своей практической деятельности. Владеть: - основными международными и национальными правовыми документами в сфере регулирования внешнеэкономических отношений.
--	--	--	--	--

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час —2/72.

Форма промежуточной аттестации зачёт

13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	Всего	По семестрам
		7 семестр
Аудиторные занятия	50	50
в том числе:	16	16
лекции		
практические	34	34
Самостоятельная работа	22	22
Форма промежуточной аттестации:	зачёт	зачёт
Итого:	72	72

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Институт защиты прав потребителей и его характеристика в России и зарубежных странах	Становление и развитие института защиты прав потребителей Содержание основных понятий в сфере защиты прав потребителей Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей в России и зарубежных странах
1.2	Основополагающие права потребителей в отношении товаров, работ и услуг в России и зарубежных странах	потребителей на свободный выбор товара, работ услуг Право потребителей на возмещение ущерба Право на потребительское просвещение.

1.3	Защита прав потребителей при продаже товаров	Требования, предъявляемые к товару. Качество товара Права и обязанности покупателя и продавца Правовое регулирование продажи товаров в зарубежных странах.
1.4	Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	Требования, предъявляемые к работе (услуге). Качество результата работ (услуги) Права и обязанности заказчика и подрядчика (исполнителя) Правовое регулирование выполнения работ и оказания услуг в зарубежных странах
1.5	Государственная и общественная защита прав потребителей в России и зарубежных странах.	Роль законодательных органов, судебных органов, органов прокуратуры и органов специальной компетенции в защите прав потребителей Деятельность международных организаций в сфере защиты прав потребителей (Всемирная организация союзов потребителей и др.)
2. Практические занятия		
1.1	Институт защиты прав потребителей и его характеристика в России и зарубежных странах	Законодательство о защите прав потребителей в РФ Международные акты в сфере защиты прав потребителей Право ЕС в сфере защиты прав потребителей
1.2	Защита прав потребителей при продаже товаров	Права потребителя при покупке товаров ненадлежащего качества Защита прав потребителей при заключении и исполнении отдельных видов договоров купли-продажи Особенности купли-продажи отдельных видов товаров
1.3	Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	Ответственность подрядчика (исполнителя) за ненадлежащее качество работ (услуг), нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг) Особенности отдельных видов договоров выполнения работ Особенности отдельных видов договоров оказания услуг
1.4	Государственная и общественная защита прав потребителей в России и зарубежных странах	Роль органов специальной компетенции в защите прав потребителей (Роспотребнадзор и др.) Порядок рассмотрения жалоб потребителей Роль общественных объединений в защите прав потребителей Рассмотрение (в том числе альтернативное) потребительских споров в ЕС Лучшие практики защиты прав потребителей в зарубежных странах

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Институт защиты прав потребителей и	2	4	-	4	10
2	Основополагающие права потребителей в отношении товаров, работ и услуг в России и зарубежных странах	4	6	-	6	16
3	Защита прав потребителей при продаже товаров	4	8	-	6	18
4	Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	4	8	-	4	16
5	Государственная и общественная защита прав потребителей в России и зарубежных странах.	2	8	-	2	12
	Итого:	16	34	-	22	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Материалы учебно-методического комплекса по дисциплине «Международная практика защиты прав потребителей» включают: рабочую программу, конспект практических и лекционных занятий, тесты контроля качества усвоения материала, методические рекомендации для самостоятельной работы.

Основными видами аудиторных занятий по дисциплине являются лекционные и практические занятия. Лекционные занятия предназначены дать систематизированные основы научных знаний по учебной дисциплине, сконцентрировать внимание студентов на наиболее важных вопросах, связав их с содержанием профессиональной подготовки бакалавров по направлению «Экономика» профилю «Мировая экономика».

Целью практических занятий является закрепление знаний и умений, полученных в ходе занятий, а также в ходе самостоятельной работы над учебной и специальной литературой. На практических занятиях особое внимание уделяется формированию знаний, умений и навыков, предусматриваемых соответствующими данной дисциплине компетенциями, а также формированию навыков студентов проявлять элементы творчества в процессе самостоятельной работы и применять полученные знания.

Для эффективного проведения практических занятий преподавателем предлагаются передовые образовательные технологии:

- предоставление учебных материалов в электронном виде;
- использование мультимедийных средств;

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Источник
1	Защита прав потребителей / А.Д. Чикалов. – М. : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. // URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140937

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2	Руководящие принципы для защиты интересов прав потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. № 30/248 // СПС «КонсультантПлюс»
3	Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей. Заключено в г. Москве 25 января 2000 г. // СПС «КонсультантПлюс»
4	Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ в ред. от 23.05.2016 // СЗ РФ. – 1994. - № 32. – Ст. 3301.
5	Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ в ред. от 23.05.2016 // СЗ РФ. – 1996. - № 3. – Ст. 410.
6	Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N195-ФЗ в ред. от 23.06.2016 // СЗ РФ. – 2002. - № 1. – Ст. 1.
7	Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в ред. 13.07.2015 // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766.
8	Информационное письмо Президиума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 13 сентября 2011 г. № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров» // Вестник Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации. 2011. № 11.
9	Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел от 1 февраля 2012 года // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. 2012. № 4.
10	Волынский А.Ф., Прорвич В.А. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы : учебн. пособие. – М. : Издательство НОРМА, 2016. – 256 с.
11	Бугаенко Н.В., Кратенко М.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей: научно-практическое пособие. - М.: Юстицинформ, 2013.
12	Защита прав потребителей / Г.Р. Графова. – 40е изд., доп. и перераб. – М. : Юстицинформ, 2010. – 408 с. // URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=120613
13	Кирилловых А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. М.: Деловой двор, 2012. – 304 с. 1
14	Кратенко М.В. Защита прав потребителей услуг. Справочник. -М.: Проспект, 2013.
15	Макаров Ю.Я. Доказательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей: Учебное пособие. М.: Проспект, 2014. -190 с.
16	Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве. – М. : Статут, 2014. – 158 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
11	ЭБС Издательства «Лань» – <URL: http://www.e.lanbook.com/
12	ЭБС «Университетская библиотека Online» – <URL: http://www.biblioclub.ru/
13	Электронный университет https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5179

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

В рабочей программе по дисциплине «практика защиты прав потребителей» на основе требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования определен объем времени на самостоятельную работу по той или иной теме и вопросы, выносимые для самостоятельного изучения.

Виды самостоятельной работы студентов:

- подготовка к семинарским занятиям;
- изучение тем дисциплины, выносимых для самостоятельного изучения;
- подготовка и сдача заданий текущего контроля и итогового зачета.

Самостоятельная работа - это активная творческая деятельность студента в рамках программного материала в соответствии с рекомендациями преподавателя.

Умение студента самостоятельно получать новые знания и использовать их в практической деятельности является для любого специалиста одним из важнейших профессиональных качеств - позволяет расширить общий и профессиональный кругозор будущего специалиста, повысить качество его подготовки.

В процессе обучения преподавателем систематически осуществляется текущий контроль успеваемости и качества подготовки студентов.

Итоговый контроль по дисциплине «Международная практика защиты потребителей» предусматривает проведение зачета, целью которого является проверка и оценка учебной работы студентов за весь предусмотренный учебным планом период, а также качества полученных ими знаний, умения применять их на практике.

№ п/п	Источник
1	Конспекты лекций, размещенные на https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5179
2	Задания для практических занятий, размещенные на https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5179

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости):

Программа курса реализуется с применением дистанционных технологий.

Программное обеспечение

Office Standard 2019 Single OLV NL Each AcademicEdition Additional Product,
Win Pro 10 32-bit/64-bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR

"Microsoft Access 2019

(Single OLV NL Each AcademicEdition Addi-tional Product)"

Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мебель, проектор, ноутбук, экран.

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Разделы 1 -5	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального	ПК-3.2 Организует документарное сопровождение подготовки и реализации внешнеторгового контракта	Темы докладов (рефератов), Тестовые задания

		оформления внешнеторговых сделок, транспортно- логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках		
2.	Разделы 1 - 5	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно- логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.3 Предлагает инструментарий регулирования внешнеэкономичес кой деятельности	Темы докладов (рефератов), Тестовые задания
Промежуточная аттестация форма контроля –зачет				Перечень вопросов для зачета

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: контрольно-измерительного материала с темами докладов (рефератов) и контрольно-измерительного материала с тестовыми заданиями.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета.

Критерии оценивания приведены ниже.

1. Перечень тем докладов (рефератов) для проведения текущей аттестации по дисциплине Экологическая безопасность

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
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

Соотношение критериев оценивания компетенций, уровня сформированности компетенций и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся владеет понятийным аппаратом, теоретическими основами дисциплины, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований.	<i>Базовый</i>	<i>зачтено</i>
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины, демонстрирует отрывочные знания, не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает множественные существенные ошибки в ответе.	<i>Базовый</i>	<i>не зачтено</i>

2. Перечень тестовых заданий для проведения текущей аттестации по дисциплине **Международная практика защиты прав потребителей**

1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не подпадают отношения, вытекающие:

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) из международных договоров.

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

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

3. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят:

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

4. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

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

5. Закон "О защите прав потребителей" применяется:

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

6. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

- а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

7. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

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

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

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

8. Продавец по законодательству о защите прав потребителей - это:

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

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

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

9. Импортёр по законодательству о защите прав потребителей - это:

а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

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

10. Существенный недостаток товара (работы, услуги) – это

а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;

б) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или другие подобные недостатки;

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

11. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" безопасность товара (работы, услуги) - это:

а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);

б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги)

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

12. Под правом потребителя на информацию по законодательству о защите прав потребителей понимается:

а) право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах);

б) право на получение полной и достоверной информации о технических свойствах товаров, сроке службы и сроке годности товаров;

в) право на получение информации об особенностях товаров (работ, услуг) и режиме работы изготовителя (исполнителя, продавца).

13. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) - это:

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

б) сведения о месте нахождения и режиме работы изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе;

в) сведения о наименовании и месте нахождения изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе.

14. Информация о продавце доводится до потребителя:

а) в месте государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

б) в любом месте продажи товаров, независимо от места торговли, а также формы торговли;

в) только в фактическом месте продажи товаров.

15. Потребитель имеет право получить информацию о товаре:

а) в момент заключения договора с потребителем;

б) до и после заключения договора с потребителем;

в) в течение одного года со дня приобретения товара.

16. Информация о гарантийном сроке доводится до потребителя:

а) всегда в устной форме;

б) всегда в виде договора о предоставлении гарантийного срока, заключенного между потребителем и продавцом;

в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

17. Под режимом работы продавца (исполнителя) понимается:

а) время, в течение которого будет осуществляться деятельность продавца (изготовителя, исполнителя);

б) время, выделенное на осуществление деятельности продавца (изготовителя, исполнителя);

в) время начала и окончания работы продавца (изготовителя, исполнителя), которое всегда определяется органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления;

г) время работы продавца (исполнителя), установленное для государственных, муниципальных организаций органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей - самостоятельно.

18. Информация доводится до сведения потребителя в обязательном порядке:

а) на государственном языке РФ;

- б) на государственном языке субъекта РФ;
- в) на русском языке и языках народов РФ;
- г) на русском и английском языках.

19. Срок годности товара определяется:

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;
- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

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

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

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

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

22. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг - это:

- а) право самостоятельно осуществлять выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;
- б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;
- в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.

23. Срок годности - это:

- а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;
- б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

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

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

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

Критерии оценивания:

оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении тестовых заданий более 50%. Обучающийся на достаточном уровне демонстрирует контролируемые компетенции.

оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся при выполнении тестовых заданий менее 50%. Обучающийся не демонстрирует контролируемые компетенции.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: письменная работа, включающая тестовые задания и задания с открытыми вопросами; вопросы для собеседования

Промежуточная аттестация предполагает 2 этап. Первый этап – проведение письменной работы, включающей тестовые задания и задания с открытыми вопросами. Второй этап – собеседование

20.2.1. Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:

1. Зайцева купила телевизор. После того, как она оплатила покупку, продавец сообщил ей, что инструкции на русском языке нет и что он, продавец, покажет, как настраивать телевизор. Зайцева согласилась, но через несколько месяцев, в пределах гарантийного срока телевизора, понадобилось снова настроить телевизор, а за это время Зайцева забыла устные инструкции продавца. Объясните права Зайцевой, обязанности и ответственность продавца в этой ситуации. Дайте квалифицированный совет.

2. Данская купила у индивидуального предпринимателя Еремина зимнюю шапку из меха стоимостью 15 тыс. рублей. Через пять дней после покупки Данская попала под дождь и в результате попадания влаги на шапку местами обнаружилось выпадение меха. На её обращение к продавцу, индивидуальный предприниматель заявил, что Данская не должна была в этом изделии находиться под дождем, т. к. меховые изделия имеют свойства менять свои характеристики после намокания. Определите, какое право потребителя было нарушено и каковы последствия нарушения этого права.

3. Михайлова посетила ресторан и произвела заказ блюда. При этом в меню не указывался состав блюда, но так как посетительнице оно очень нравилось, она знала перечень продуктов, из которых его готовят. Официант принес заказ. Когда Михайлова попробовала блюдо, она осталась недовольна его вкусом. У нее возникло подозрение, что один из ингредиентов несвеж или отсутствует. При попытке узнать действительный состав приготовленного блюда Михайлова получила отказ, на основании того, что это личная тайна шеф-повара. Определите, правомерны ли действия официанта.

4. Покупательница Тихонова приобрела в аптеке чай для похудения. На упаковке было написано, что после употребления этого чая в течение одного месяца вес уменьшится на 10 кг. Тихонова пила чай в течение полутора месяцев, однако ее вес не изменился ни на килограмм. Какие требования девушка вправе заявить в претензии?

5. Покупательница приобрела в магазине средство ухода за кожей – импортный крем для лица. Продавец не предоставил покупательнице аннотацию на русском языке о потребительских свойствах этого крема. Какие требования девушка вправе заявить в претензии?

6. Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, письменно ответить на следующие вопросы: Имеет ли право покупатель потребовать: 1. Проверить точность меры купленной ткани? 2. Упаковать готовую одежду без взимания платы за упаковку? 3. Выписать товарный чек при продаже обуви? 4. Вскрыть упаковку флакона, чтобы ознакомиться с запахом

духов? 5. Ознакомиться с удостоверением качества и безопасности парфюмерно-косметических товаров? 6. Обменять духи, т.к. не понравилась форма флакона? 7. Взвесить изделия из драгоценных металлов, проданных без ярлыка? 8. Функционирование товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке в торговом зале магазина?

7. Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

8. На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «ПАО «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

9. Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

10. Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Критерии и шкалы оценивания:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

1 балл – указан верный ответ;

0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

2 балла – указан верный ответ;

0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

3. Перечень вопросов для собеседования к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине Международная практика защиты прав потребителей

1. Становление и развитие института защиты прав потребителей.
2. Содержание основных понятий в сфере защиты прав потребителей.
3. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей в России и зарубежных странах.
4. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг. Правотребителей на безопасность товаров, работ, услуг.
5. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) товаров, работ, услуг.
6. Право потребителей на свободный выбор товара, работ услуг. Право потребителей на возмещение ущерба.
7. Требования, предъявляемые к товару. Качество товара.
8. Права и обязанности покупателя и продавца.
9. Правовое регулирование продажи товаров в зарубежных странах.
10. Требования, предъявляемые к работе (услуге). Качество результата работ (услуги).
11. Права и обязанности заказчика и подрядчика (исполнителя).
12. Правовое регулирование выполнения работ и оказания услуг в зарубежных странах.
13. Роль законодательных органов, судебных органов, органов в защите прав потребителей.
14. Деятельность международных организаций в сфере защиты прав потребителей (Всемирная организация союзов потребителей и др.)
15. Законодательство о защите прав потребителей в РФ.
16. Международные акты в сфере защиты прав потребителей.
17. Право ЕС в сфере защиты прав потребителей.

18. Права потребителя при покупке товаров ненадлежащего качества.

Соотношение критериев оценивания компетенций, уровня сформированности компетенций и шкалы оценивания результатов обучения для дифференцированного зачета

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся владеет понятийным аппаратом, теоретическими основами дисциплины, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований.	<i>Базовый</i>	<i>зачтено</i>
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины, демонстрирует отрывочные знания, не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает множественные существенные ошибки в ответе.	<i>Базовый</i>	<i>не зачтено</i>

Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, позволяющие оценить степень сформированности умений и навыков.

Критерии оценивания приведены выше.