

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Дзержинский филиал ННГУ

---

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 10 от 02.12.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Правовые основы защиты прав потребителей

---

Уровень высшего образования  
Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность  
40.03.01 - Юриспруденция

---

Направленность образовательной программы  
Гражданское судопроизводство

---

Форма обучения  
очная, очно-заочная

---

г. Дзержинск

2025 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Правовые основы защиты прав потребителей относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-12: Способен давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности	<p>ПК-12.1: Умеет толковать нормативно правовые акты и применяет различные способы в правоприменительной деятельности</p> <p>ПК-12.2: Использует правила построения юридического заключения</p> <p>ПК-12.3: Знает требования, предъявляемые к юридическим консультациям</p> <p>ПК-12.4: Умеет собирать сведения, необходимые для полного толкования нормативных правовых актов</p> <p>ПК-12.5: Формулирует выводы по итогам толкования нормативных правовых актов</p> <p>ПК-12.6: Подготавливает юридическое заключение и дать юридическую консультацию</p>	<p>ПК-12.1: Знает нормативно правовые акты Умеет толковать нормативно правовые акты Владеет навыком применения различных способов в правоприменительной деятельности</p> <p>ПК-12.2: Знает основы построения юридического заключения Умеет формировать юридические заключения Владеет навыком подготовки юридического заключения</p> <p>ПК-12.3: Знает требования, предъявляемые к юридическим консультациям</p> <p>ПК-12.4: Умеет собирать сведения, необходимые для полного толкования нормативных правовых актов</p> <p>ПК-12.5: Владеет навыком формулирования выводов по итогам толкования нормативных правовых актов</p>	<p>Доклад</p> <p>Тест</p> <p>Собеседование</p> <p>Практическая задача</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		<p>ПК-12.6: Владеет навыком подготавливать юридическое заключение и давать юридическую консультацию</p>		
<p>ПК-8: Способен правильно и полно отражать результаты профессиональной деятельности в юридической и иной документации</p>	<p>ПК-8.1: Подготавливает пакет документов в рамках поставленной задач ПК-8.2: Подготавливает справки и протоколы по итогам совещаний и переговоров ПК-8.3: Ведет документооборот организации ПК-8.4: Знает инструкцию по судебному делопроизводству ПК-8.5: Осуществляет составление процессуальных документов ПК-8.6: Подготавливает проекты письменных заключений по правовым вопросам</p>	<p>ПК-8.1: Знать: особенности составления служебной документации Уметь: правильно и полно составлять служебные документы Владеть: методикой составления инструктивно- распорядительных, справочных, оперативных и организационных документов</p> <p>ПК-8.2: Знать: справки и протоколы по итогам совещаний и переговоров Уметь: подготавливать справки и протоколы по итогам совещаний и переговоров Владеть: навыками подготовки справки и протоколов по итогам совещаний и переговоров</p> <p>ПК-8.3: Знать: документооборот организации Уметь: Вести документооборот организации Владеть: навыками ведения документооборота организации</p> <p>ПК-8.4: Знать: инструкцию по судебному делопроизводству Уметь: применять инструкцию по судебному делопроизводству Владеть: навыками применения инструкции по судебному делопроизводству</p>	<p>Доклад Тест Собеседование Практическая задача</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы</p>

		<p><b>ПК-8.5:</b>  <i>Знать: процессуальные документы</i>  <i>Уметь: осуществлять составление процессуальных документов</i>  <i>Владеть: навыками осуществления составления процессуальных документов</i></p> <p><b>ПК-8.6:</b>  <i>Знать: подготавливать проекты письменных заключений по правовым вопросам</i>  <i>Уметь: подготавливать проекты письменных заключений по правовым вопросам</i>  <i>Владеть: навыками подготовки проектов письменных заключений по правовым вопросам</i></p>		
--	--	--	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>очная</b>	<b>очно-заочная</b>
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	<b>16</b>	<b>8</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>16</b>	<b>8</b>
- КСР	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>39</b>	<b>55</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего	в том числе
--	-------	-------------

	(часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
	О Ф О	О З Ф О	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
			О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О
Тема 1 Особенности правового регулирования отношений, возникающих по поводу защиты прав потребителей	14	12	4	2	4	2	8	4	6	8
Тема 2. Специфика, виды и структура правоотношений, возникающих по поводу защиты прав потребителей	10	10	2	1	2	1	4	2	6	8
Тема 3. Защита прав потребителей при продаже товаров	10	10	2	1	2	1	4	2	6	8
Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	10	10	2	1	2	1	4	2	6	8
Тема 5. Ответственность за нарушение прав потребителей	10	10	2	1	2	1	4	2	6	8
Тема 6. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	9	10	2	1	2	1	4	2	5	8
Тема 7. Международные механизмы защиты прав потребителей	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7
Аттестация	0	0								
КСР	1	1					1	1		
Итого	72	72	16	8	16	8	33	17	39	55

### Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Особенности правового регулирования отношений, возникающих по поводу защиты прав потребителей

Эволюция отечественного законодательства в области защиты прав потребителей. Международные договоры Российской Федерации, касающиеся защиты прав потребителей. Соотношение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» с Гражданским кодексом РФ, другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Основные понятия изучаемой сферы правовой жизни. Обзор механизма защиты прав потребителей.

Тема 2. Специфика, виды и структура правоотношений, возникающих по поводу защиты прав потребителей

Виды отношений в области защиты прав потребителей. Отношения, на которые законодательство о защите прав потребителей не распространяется. Участники отношений в области защиты прав потребителей. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара(работы), а также гарантийного срока на товар (работу). Порядок представления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме их работы, о товарах (работах, услугах). Безопасность товара (работы, услуги). Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Порядок возмещения убытков при навязывании условий, ущемляющих права потребителей, в том числе вследствие нарушения права потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг). Порядок оказания дополнительных услуг.

Тема 3. Защита прав потребителей при продаже товаров

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Устранение недостатков товара изготовителем

(продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). Замена товара ненадлежащего качества. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Правила продажи отдельных видов товаров.

Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг). Смета на выполнение работы (оказание услуги). Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность её завершения в срок. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги). Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям.

Тема 5. Ответственность за нарушение прав потребителей

Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причинённый вследствие недостатков товара (работы, услуги). Убытки и неустойка, пользование чужими денежными средствами, соотношение данных категорий. Компенсация морального вреда.

Тема 6. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров. Судебная защита прав потребителей. Виды исков и порядок их подачи. Защита неопределённого круга лиц. Коллективные иски. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Проблемы судебной защиты прав потребителей.

Тема 7. Международные механизмы защиты прав потребителей

Международные организации охраны и защиты прав потребителей. Регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей, осложнённых наличием иностранного элемента. Защита прав потребителей в зарубежных странах.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

## **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

#### **5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПК-12:**

1. Международные акты о защите потребителей: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей.
2. Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России.
3. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Соотношение норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей.
4. Понятие, содержание, виды потребительских правоотношений. Объекты и субъекты потребительских правоотношений.
5. Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Толкование данных понятий Верховным Судом Российской Федерации.
6. Договор как основа обязательств в потребительских отношениях. Условия, ущемляющие права потребителей (правовые последствия).
7. Право потребителей на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
8. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
9. Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг.
10. Понятие и сущность гарантийного срока, срока службы, срока годности.
11. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.
12. Права потребителей при продаже некачественных товаров.
13. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
14. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)
15. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
16. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.
17. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
18. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.

#### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПК-8:**

1. Дистанционный способ продажи товара.
2. Сроки выполнения работ и оказания услуг и последствия их нарушения исполнителем.
3. Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
4. Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала потребителя.

5. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
6. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
7. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Возмещение материального и морального вреда. Неустойка. Убытки.
8. Виды административных правонарушений, нарушающих права потребителей.
9. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных управлений).
10. Полномочия органов местного управления.

29. Полномочия общественных организаций и объединений.

30. Защита интересов неопределенного круга потребителей.

31. Система защиты прав потребителей.

32. Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров.

33. Судебная защита прав потребителей.

34. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	зачтено отлично Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» очень хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» удовлетворительно Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	не зачтено неудовлетворительно Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» плохо Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

#### **5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-12:**

**10. Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки называется:**

**а) существенным недостатком;**

- б) недостатком;
- в) значительным недостатком;
- г) главным недостатком.

**11. По действующему в России закону «О защите прав потребителей» срок службы товара исчисляется только единицами времени:**

- а) это утверждение верно;
- б) это утверждение неверно.**

**12. Вред, причинённый вследствие недостатков товара, подлежит возмещению:**

- а) продавцом товара;
- б) изготовителем товара;
- в) продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.**

**13. Если законом или договором предусматривается взыскание только неустойки, но не убытков, тогда такую неустойку называют:**

- а) зачётной;
- б) исключительной;**
- в) штрафной.

**14. Как называется разновидность территориальной подсудности, предусмотренная для истца-потребителя в действующем законодательстве:**

- а) исключительная;
- б) договорная;
- в) альтернативная.**

**15. Потребитель имеет право на обмен недовольственного товара надлежащего качества в течение:**

- а) четырнадцати дней, не считая дня его покупки;**
- б) десяти дней, не считая дня его покупки;

в) семи дней, не считая дня его покупки.

**16. Может ли потребитель отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время?**

а) Да, без дополнительных условий;

**б) Да, при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору;**

в) Нет, может только уведомить исполнителя о своём желании отказаться от исполнения договора, но, если тот не согласится, тогда потребителю остаётся обратиться в суд для расторжения договора.

**17. Если иное не предусмотрено договором, то исполнитель обязан выполнить работу, определённую договором:**

а) из своего материала и своими средствами;

б) из материала заказчика и его средствами;

в) из материала заказчика, но своими средствами;

г) из своего материала, но средствами заказчика.

**18. При отсутствии других указаний в договоре подряда смета считается:**

а) приблизительной;

б) условие о цене признаётся несогласованным, а договор подряда – незаключённым;

**в) твёрдой.**

**19. В какой срок исполнитель обязан в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества:**

а) в течение пяти дней;

б) в течение десяти дней;

в) в разумный срок;

**г) в течение трёх дней.**

**20. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества должен возместить потребителю:**

а) половину стоимости утраченного (поврежденного) материала (вещи);

**б) двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесённые потребителем;**

в) полную стоимость утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесённые потребителем.

**5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-8:**

**1. Организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это (в терминах закона «О защите прав потребителей»):**

а) продавец;

**б) исполнитель;**

в) изготовитель.

**2. Заполните пропуск в следующем предложении:** «На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) [...] устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки:

а) обязан;

б) должен, если это предусмотрено настоящим законом;

**в) вправе.**

**3. Заполните пропуск в следующем предложении:** «Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков [...] изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем:

а) освобождают;

**б) не освобождают.**

**4. Если договором или законом предусмотрено взыскание убытков в полной сумме сверх неустойки, тогда такая неустойка называется:**

- а) исключительной;
- б) альтернативной;
- в) зачётной;
- г) **штрафной.**

**5. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать:**

- а) **срок годности;**
- б) гарантийный срок;
- в) срок службы.

**6. Согласно статье 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» по общему правилу предусмотрено взыскание неустойки какого вида:**

- а) **штрафной;**
- б) зачётной;
- в) альтернативной.

**7. Право требовать возмещения вреда, причинённого вследствие недостатков товара (работы, услуги), признаётся за:**

- а) потребителем, заключившим договор с продавцом (исполнителем);
- б) **любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет;**
- в) потребителем, заключившем договор с продавцом (исполнителем), и членами его семьи.

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

- а) сроком службы;
- б) **сроком применимости;**

**в) сроком годности.**

**9. В каком размере взыскивается судом с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) штраф за отказ удовлетворить в добровольном порядке требования потребителя, установленные законом?**

а) семьдесят пять процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя;

**б) пятьдесят процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя;**

в) двадцать пять процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	зачтено отлично Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» очень хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» удовлетворительно Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	не зачтено неудовлетворительно Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» плохо Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

#### **5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПК-12:**

1. Предмет и система потребительского права.
2. Содержание и понятие потребительских правоотношений.
3. Виды потребительских правоотношений. Основание их возникновения.
4. Понятие субъектов потребительской деятельности.
5. Правовой статус потребителя.
6. Компетенция Роспотребнадзора России по защите прав потребителей в условиях рынка.
7. Последние изменения в Законе о защите прав потребителей.

8. Государственная защита прав потребителей.
9. Защита прав потребителей органами власти субъектов РФ.
10. Общества защиты прав потребителей.
11. Судебная защита прав потребителей.
12. Иски в защиту интересов неопределенного круга потребителей.
13. Гарантийный срок и срок службы, срок годности.

**5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПК-8:**

1. Право потребителя на информацию.
2. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
3. Понятие безопасности товаров, работ и услуг.
4. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг.
5. Понятие и значение гарантийного срока.
6. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов.
7. Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров.
8. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.

**Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	зачтено отлично Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» очень хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» удовлетворительно Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	не зачтено неудовлетворительно Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» плохо Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

**5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Практическая задача) для оценки сформированности компетенции ПК-12:**

**Задача 1.** Иванов купил кожаные ботинки, с которых через неделю частично слезла краска. Он хотел их вернуть, но потерял кассовый и товарный чек. Продавец, не оспаривая того обстоятельства, что ботинки действительно ненадлежащего качества, возвращать деньги без чеков отказался.

Правомерны ли действия продавца?

Что было бы необходимо предпринять продавцу в случае непризнания факта ненадлежащего качества товара в добровольном порядке? Какие действия должен предпринять в такой ситуации Иванов?

**Задача 2.** Индивидуальный предприниматель Зотов отказал Любавиной в обмене приобретённой у него дублёнки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чём Любавина была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уценённый товар возврату и обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит».

Правомерны ли действия продавца?

**Задача 3.** Иванов заказал в магазине «Стеклорез» нарезку оконного стекла под свои размеры. Магазин осуществил нарезку с 3 листов, от которых остались остатки шириной 18 сантиметров, 20 сантиметров и 10 сантиметров. При оплате товара Иванову было заявлено, что данные остатки подлежат оплате. Иванов отказался оплачивать остаток стекла шириной 10 сантиметров, аргументируя это тем, что он ему ненужен. Продавец сказал, что все остатки подлежат оплате.

Кто прав в данной ситуации?

**Задача 4.** Гражданка Васильева приобрела сотовый телефон фирмы «Samsung» во время рекламной акции, проводимой фирмой «Мегафон», в которой каждому покупателю сотового телефона обещали подарок – 200 минут входящих звонков бесплатно. При заключении договора ей не была предоставлена информация о том, что подаренное время должно быть израсходовано до 1 марта текущего года, иначе оно будет аннулировано. Об этом она узнала только через дополнительную рекламу в газете.

Правомерны ли данные действия фирмы «Мегафон»?

**Задача 5.** Продавец-консультант магазина бытовой техники проинформировал потребителя о том, что необходимо обязательно приобрести «гарантийный сертификат» при покупке ноутбука, который позволит «без проблем» заменить либо вернуть денежные средства за ноутбук, в случае если он окажется ненадлежащего качества. Кроме того, потребителю сообщили, что сертификат действует в течение 3 лет со дня покупки и ему необходимо его хранить в течение этого периода и предъявить при обращении в магазин либо сервисный центр. Гарантийный срок завода-изготовителя составляет 1 год со дня покупки.

Правомерны ли действия магазина?

### **5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Практическая задача) для оценки сформированности компетенции ПК-8:**

**Задача 1.** Петров Г. О. приобрёл видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал её в магазин из-за отсутствия запчастей. Видеокамеру ремонтировали 6 месяцев, а потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы видеокамеры закончился. На время ремонта покупателю было отказано безвозмездно предоставить аналогичный товар.

Петров Г. О. обратился к вам за помощью. Составьте для него претензию.

**Задача 2.** Покупательница приобрела холодильник, который сломался на 10 месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где из-за отсутствия запчастей холодильник ремонтировали 6 месяцев. По окончании ремонта от покупательницы потребовали оплаты ремонта под предлогом того, во время осуществления ремонта истек гарантийный срок, а также потребовали возмещения транспортных расходов по доставке холодильника до гарантийной мастерской и обратно.

Правомерны ли требования работником гарантийной мастерской?

**Задача 3.** Ралдугина купила на рынке у индивидуального предпринимателя платье и показала его подруге. Последняя сообщила ей, что в соседнем магазине такое же платье стоит значительно дешевле. Ралдугина отправилась на рынок, нашла предпринимателя и потребовала вернуть ей часть покупной цены или взять платье обратно, а ей вернуть деньги. Предприниматель отказался, и Ралдугина обратилась с жалобой в юридический отдел администрации рынка.

Какие разъяснения она должна получить? Каким будет разъяснение, если Ралдугина, придя домой, обнаружила плохо обработанные швы, а продавец отказался принять платье обратно, сославшись на то, что качество обработки швов является обычным для подобных вещей турецкого производства?

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

**Задача 5.** Пиманов заключил со строительной фирмой договор на строительство дачного дома. После того, как первый этап работы был выполнен и принят. Пиманов решил достроить дом своими силами. Однако с учётом того, что ему стало очевидным, что завершающий этап строительства не будет выполнен в срок, Пиманов, воспользовавшись удобной ситуацией,

заявил об отказе от исполнения договора о выполнении работ и отказался производить какие-либо платежи по договору.

Вправе ли Пиманов отказаться от заключённого договора? Каким образом должен быть решён вопрос об оплате?

### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическая задача)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	зачтено отлично Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» очень хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» удовлетворительно Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	не зачтено неудовлетворительно Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» плохо Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

#### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки . Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки . Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки и. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-12

Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России
Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей
Понятие, содержание, виды потребительских правоотношений. Объекты и субъекты потребительских правоотношений
Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Толкование данных понятий Верховным Судом Российской Федерации
Договор как основа обязательств в потребительских отношениях. Условия, ущемляющие права потребителей
Право потребителей на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)
Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)
Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг
Понятие и сущность гарантийного срока, срока службы, срока годности
Право потребителей на возмещение вреда, причинённого вследствие недостатков товара, работы, услуги
Права потребителей при продаже некачественных товаров
Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара
Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)
Право потребителя на обмен товара надлежащего качества
Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретённого товара
Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю
Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-8

Дистанционный способ продажи товара
Сроки выполнения работ и оказания услуг и последствия их нарушения исполнителем
Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге
Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала потребителя
Смета на выполнение работы (оказание услуги)
Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)
Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей
Возмещение материального и морального вреда. Неустойка. Убытки
Виды административных правонарушений в сфере прав потребителей
Государственные органы, обеспечивающие защиту прав потребителей: функции, полномочия и формы деятельности
Полномочия органов местного управления в области защиты прав потребителей
Полномочия общественных организаций и объединений в сфере защиты прав потребителей
Защита интересов неопределённого круга потребителей
Система правовых средств защиты прав потребителей
Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров
Судебная защита прав потребителей
Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	зачтено отлично Все компетенции (части компетенций), на формирование которых

Оценка	Критерии оценивания
	направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» очень хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» хорошо Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» удовлетворительно Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	не зачтено неудовлетворительно Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» плохо Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Шувалова Ирина Александровна. Защита прав потребителей : Учебное пособие / Академия труда и социальных отношений. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 181 с. - Дополнительное образование. - ISBN 978-5-16-016995-8. - ISBN 978-5-16-109577-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=837316&idb=0>.
2. Шувалова Ирина Александровна (Академия труда и социальных отношений). Защита прав потребителей : Учебное пособие / Академия труда и социальных отношений. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 181 с. - (Юридическая консультация). - Дополнительное образование. - ISBN 978-5-16-016995-8. - ISBN 978-5-16-109577-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=889375&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Формы защиты прав потребителей в Российской Федерации : Учебное пособие / Воронежский институт Федеральной службы исполнения наказаний России. - Воронеж : Издательско-полиграфический центр "Научная книга", 2021. - 80 с. - ВО - Бакалавриат., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=873920&idb=0>.
2. Вильгоненко И.М. Особенности правового регулирования некоторых актуальных вопросов защиты прав потребителей медицинских услуг : монография / Вильгоненко И.М.; Слепенко Ю.Н.; Станкевич Г.В. - Москва : Проспект, 2023. - 352 с. - ISBN 978-5-392-38098-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878767&idb=0>.
3. Михайлов Дмитрий Игоревич. Договор о возмездном оказании услуг: вопросы повышения уровня защиты прав потребителей : Статья. - Минск : Частное учреждение образования "Минский институт управления", 2009. - 9 с. - Аспирантура., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=604467&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Справочная правовая система «Гарант»: <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Консультант студента»: <http://www.studentlibrary.ru/>
4. Электронно-библиотечная система «Знаниум»: <http://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
6. Операционная система Microsoft Windows
7. Пакет прикладных программ Microsoft Office

#### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 40.03.01 - Юриспруденция.

Автор(ы): Ипполитов Владимир Владимирович.

Заведующий кафедрой: Дюдяков Алексей Александрович, кандидат медицинских наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 28.12.2024, протокол № 21.