

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

**Проблемы защиты прав потребителей  
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра права, философии и социологии**

Учебный план 40.04.01\_2023\_1053М-3Ф.plx  
40.04.01 Юриспруденция  
Гражданское право

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты 3
в том числе:		
аудиторные занятия	24	
самостоятельная работа	79,2	
часов на контроль	3,85	

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8
Практические	16	16	16	16
Консультации (для студента)	0,8	0,8	0,8	0,8
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24,95	24,95	24,95	24,95
Сам. работа	79,2	79,2	79,2	79,2
Часы на контроль	3,85	3,85	3,85	3,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат юридических наук, доцент, Сергун Евгений Петрович



Рабочая программа дисциплины

**Проблемы защиты прав потребителей**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция (приказ Минобрнауки России от 25.11.2020 г. № 1451)

составлена на основании учебного плана:

40.04.01 Юриспруденция

утвержденного учёным советом вуза от 27.04.2023 протокол № 7.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра права, философии и социологии**

Протокол от 02.06.2023 протокол № 11

Зав. кафедрой Крашенинина Вера Геннадьевна



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра права, философии и социологии**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Крашенинина Вера Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра права, философии и социологии**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Крашенинина Вера Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра права, философии и социологии**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Крашенинина Вера Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра права, философии и социологии**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Крашенинина Вера Геннадьевна

**1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	<i>Цели:</i> изучение проблемных аспектов защиты прав потребителей и формирование у учащихся обязательных компетенций (т.е. получение ими профессиональных знаний, выработка и закрепление необходимых умений и навыков) в соответствии с установленными ФГОС ВО требованиями, предъявляемыми к магистрам юриспруденции по гражданско-правовому профилю подготовки
1.2	<i>Задачи:</i> - углубленное изучение института прав потребителей в Российской Федерации; - освещение проблемных аспектов законодательного и правоприменительного уровней в области защиты прав потребителей; - формирование научного мышления в части формулирования предложений по совершенствованию действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей; - выработка умения находить, правильно толковать и применять нормы материального и процессуального права в сфере защиты прав потребителей; - выработка практических навыков подготовки юридических документов и юридического консультирования по вопросам защиты прав потребителей

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Современные проблемы юридической науки
2.1.2	Договорное и обязательственное право
2.1.3	Актуальные проблемы науки гражданского права
2.1.4	Вещные права
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита прав субъектов гражданских правоотношений
2.2.2	Правовые позиции высших судебных инстанций

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ПК-3: Способен давать квалифицированные юридические заключения и консультации в сфере частного права и гражданского оборота**

**ИД-1.ПК-3: Знает виды и формы юридических консультаций, применяемых в сфере частного права и гражданского оборота**

Знает:

- виды и формы оказания юридической помощи, практикуемые по делам о защите прав потребителей;
- назначение и порядок проведения юридических консультаций гражданско-правового профиля

Умеет:

- обосновывать правовую позицию по делам о защите прав потребителей;
- разрабатывать несколько вариантов действий (правовых стратегий) при разрешении гражданско-правовых споров

Владеет:

- нюансами консультирования по делам о защите прав потребителей;
- навыками составления письменного правового заключения (правовой экспертизы) по вопросам защиты прав потребителей

**ИД-2.ПК-3: Консультирует по конкретной задаче в сфере частного права и гражданского оборота**

Знает:

- научную и судебно-прикладную материю, позволяющую оказывать консультационную юридическую помощь в области защиты прав потребителей;
- проблемные аспекты правоприменения в сфере отстаивания прав потребителей

Умеет:

- правильно квалифицировать фактуру дела, затрагивающего различные аспекты защиты прав потребителей;
- грамотно и доходчиво излагать аргументированные доводы в устной и письменной формах

Владеет:

- навыками решения комплексных межотраслевых задач, переплетающихся со сферой защиты прав потребителей;
- аналитическим и системным подходами к оценке юридических проблем гражданско-правового характера

**ПК-2: Способен квалифицированно применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в сфере частного права и гражданского оборота**

**ИД-1.ПК-2: Умеет собирать и анализировать правовую и фактическую информацию, имеющую значение для реализации правовых норм в ходе правоприменительной деятельности; участвовать в процессе решения споров; оценивать результативность и последствия правовых решений в сфере частного права и гражданского оборота**

## Знает:

- методы сбора и анализа правовой и фактической информации в области защиты прав потребителей;
- методы оценки результативности и последствий правовых решений, затрагивающих права потребителей

## Умеет:

- анализировать информацию, имеющую значение для реализации правовых норм в сфере защиты прав потребителей;
- квалифицированно применять нормативные правовые акты, регулирующие общественные отношения в области защиты прав потребителей

## Владеет:

- навыками разрешения гражданско-правовых споров по делам о защите прав потребителей;
- знаниями правоприменительной практики по вопросам защиты прав потребителей

**ИД-2.ПК-2: Составляет правовые документы по требованиям юридической техники в сфере частного права и гражданского оборота**

## Знает:

- методы, правила, приемы и средства юридической техники, используемые при выработке и систематизации института защиты прав потребителей;
- алгоритм подготовки юридических документов в сфере защиты прав потребителей

## Умеет:

- составлять юридические документы по делам о защите прав потребителей;
- анализировать гражданско-правовые документы на предмет их соответствия требованиям юридической техники и действующему законодательству

## Владеет:

- навыками юридико-технической экспертизы документов в области защиты прав потребителей;
- механизмом реализации материальных и процессуальных норм в области защиты прав потребителей

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекции</b>						
1.1	Тема № 1 "Вопросы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей" /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема № 2 "Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей" /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.3	Тема № 3 "Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг" /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.4	Тема № 4 "Ответственность за нарушение прав потребителей. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей" /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 2. Практические занятия</b>						

2.1	<p>Тема № 1 "Вопросы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей"</p> <p>Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура</li> <li>2. Права и обязанности участников потребительских правоотношений</li> <li>3. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе)</li> <li>4. Безопасность товара (работы, услуги) /Пр/</li> </ol>	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование</li> <li>2. Интерактивные способы обучения в группе</li> <li>3. Решение ситуационных задач, юридических</li> </ol>
2.2	<p>Тема № 2 "Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей"</p> <p>Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей</li> <li>2. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий</li> <li>3. Порядок оказания дополнительных услуг /Пр/</li> </ol>	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование</li> <li>2. Интерактивные способы обучения в группе</li> <li>3. Решение ситуационных задач, юридических</li> </ol>
2.3	<p>Тема № 3 "Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг"</p> <p>Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров</li> <li>2. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков</li> <li>3. Сроки выполнения работ и оказания услуг</li> <li>4. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)</li> <li>5. Обязанности исполнителя (изготовителя) /Пр/</li> </ol>	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование</li> <li>2. Интерактивные способы обучения в группе</li> <li>3. Решение ситуационных задач, юридических кроссвордов и т.п.</li> </ol>
2.4	<p>Тема № 4 "Ответственность за нарушение прав потребителей. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей"</p> <p>Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей</li> <li>2. Способы защиты прав потребителей</li> <li>3. Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров</li> <li>4. Судебная защита прав потребителей</li> <li>5. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей</li> <li>6. Проблемы судебной защиты прав потребителей /Пр/</li> </ol>	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование</li> <li>2. Интерактивные способы обучения в группе</li> <li>3. Решение ситуационных задач, юридических кроссвордов и т.п.</li> <li>4. Проверка</li> </ol>
<b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b>							

3.1	<p>Тема № 1 "Вопросы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей"</p> <p>Вопросы для самостоятельного углубленного изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура</li> <li>2. Права и обязанности участников потребительских правоотношений</li> <li>3. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе)</li> <li>4. Безопасность товара (работы, услуги)</li> </ol> <p>Формы самостоятельных заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение основной и дополнительной литературы</li> <li>2. Теоретическая подготовка к устному или письменному опросу</li> <li>3. Выполнение практических заданий</li> <li>4. Написание конспекта/доклада/сообщения/научной статьи /Ср/</li> </ol>	3	19,2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование в Moodle</li> <li>2. Выступление с докладом/сообщением на практическом занятии</li> <li>3. Предоставление на проверку выполненных письменных заданий</li> <li>4. Прохождение текущей и промежуточной аттестации</li> <li>5. Участие в студенческих научных</li> </ol>
3.2	<p>Тема № 2 "Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей"</p> <p>Вопросы для самостоятельного углубленного изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей</li> <li>2. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий</li> <li>3. Порядок оказания дополнительных услуг</li> </ol> <p>Формы самостоятельных заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение основной и дополнительной литературы</li> <li>2. Теоретическая подготовка к устному или письменному опросу</li> <li>3. Выполнение практических заданий</li> <li>4. Написание конспекта/доклада/сообщения/научной статьи /Ср/</li> </ol>	3	20	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование в Moodle</li> <li>2. Выступление с докладом/сообщением на практическом занятии</li> <li>3. Предоставление на проверку выполненных письменных заданий</li> <li>4. Прохождение текущей и промежуточной аттестации</li> <li>5. Участие в</li> </ol>

3.3	<p>Тема № 3 "Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг"</p> <p>Вопросы для самостоятельного углубленного изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров</li> <li>2. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков</li> <li>3. Сроки выполнения работ и оказания услуг</li> <li>4. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)</li> <li>5. Обязанности исполнителя (изготовителя)</li> </ol> <p>Формы самостоятельных заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение основной и дополнительной литературы</li> <li>2. Теоретическая подготовка к устному или письменному опросу</li> <li>3. Выполнение практических заданий</li> <li>4. Написание конспекта/доклада/сообщения/научной статьи /Ср/</li> </ol>	3	20	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование в Moodle</li> <li>2. Выступление с докладом/сообщением на практическом занятии</li> <li>3. Предоставление на проверку выполненных письменных заданий</li> <li>4. Прохождение текущей и промежуточной аттестации</li> <li>5. Участие в студенческих научных мероприятиях</li> </ol>
3.4	<p>Тема № 4 "Ответственность за нарушение прав потребителей. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей"</p> <p>Вопросы для самостоятельного углубленного изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей</li> <li>2. Способы защиты прав потребителей</li> <li>3. Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров</li> <li>4. Судебная защита прав потребителей</li> <li>5. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей</li> <li>6. Проблемы судебной защиты прав потребителей</li> </ol> <p>Формы самостоятельных заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение основной и дополнительной литературы</li> <li>2. Теоретическая подготовка к устному или письменному опросу</li> <li>3. Выполнение практических заданий</li> <li>4. Написание конспекта/доклада/сообщения/научной статьи /Ср/</li> </ol>	3	20	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	<p>Формы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устный или письменный опрос/тестирование в Moodle</li> <li>2. Выступление с докладом/сообщением на практическом занятии</li> <li>3. Предоставление на проверку выполненных письменных заданий</li> <li>4. Прохождение текущей и промежуточной аттестации</li> <li>5. Участие в студенческих научных мероприятиях</li> </ol>
	<b>Раздел 4. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>						
4.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	3	3,85	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	Контактная работа /КСРАтт/	3	0,15	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 5. Консультации</b>						



5.1	Консультация по дисциплине /Конс/	3	0,8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
-----	-----------------------------------	---	-----	--	--------------------------	---	--

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих программу учебной дисциплины "Проблемы защиты прав потребителей".
2. Фонд оценочных средств включает: а) контрольные вопросы для самопроверки по самостоятельно изученным темам; б) примерные тестовые вопросы для входного и текущего контроля; в) список примерных тем самостоятельных письменных работ (эссе, рефератов); г) примерный перечень теоретических вопросов к зачету по дисциплине; д) примерные ситуационные задачи к практико-ориентированной части зачета по дисциплине.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

#### 5.2.1. Контрольные вопросы для самопроверки по самостоятельно изученным темам.

1. Дайте характеристику законодательству, и регулируемым им общественным отношениям в области защиты прав потребителей.
2. Какие меры для обеспечения качества (безопасности) товаров (работ, услуг) устанавливаются законодательством о защите прав потребителей и техническом регулировании?
3. Раскройте понятийный аппарат (дефиниции), установленный Законом «О защите прав потребителей».
4. Проведите анализ сроков, в течение которых гарантируется использование товара по назначению и удовлетворение требований потребителя в ситуации, когда потребитель приобретает потребляемые и не потребляемые товары.
5. Каким образом реализуется право потребителя на возмещение морального вреда по законодательству о защите прав потребителей?
6. Определите какие федеральные органы исполнительной власти, осуществляют государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей.
7. Определите объем полномочий федеральных органов исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей.
8. Какое решение необходимо принять в ситуации, когда противоправные действия изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) затрагивают интересы неопределенного круга потребителей?
9. Какие действия (правомочия) потребитель вправе предпринять (реализовать) в ситуации, когда его имуществу и здоровью причинен вред в результате использования некачественного товара?
10. Какую ответственность необходимо применить при обмеривании, обвешивании или обчете потребителей при реализации товара (работы, услуги)? Раскройте ответственность за указанное правонарушение.
11. Охарактеризуйте права потребителей в случае обнаружения недостатков в приобретенном товаре.
12. Как соотносятся категории «способы» и «формы» защиты прав потребителей. Дайте общую характеристику способам и формам защиты прав потребителей.
13. Раскройте правила составления претензий на оказание услуг (выполнение работ) ненадлежащего качества.
14. Как необходимо квалифицировать ситуацию в случае несоответствия цены указанной на товаре и ценой в кассовом чеке. Раскройте правовое регулирование публичного договора.
15. Какие документы необходимо приложить к претензии на товар ненадлежащего качества?
16. Какие документы являются подтверждающими качество и безопасность товаров. Раскройте информацию, содержащуюся в таких документах.
17. Каким образом должен разрешиться вопрос об обмене товаров бытовой химии, бытовой мебели, животных и растений, крупной детской игрушки, а также верхней одежды, в том числе, если аналогичный товар у продавца отсутствует?
18. Какие разъяснения необходимо дать по вопросу составления договора международной воздушной перевозки пассажиров и багажа?
19. Лишает ли отсутствие у потребителя документов подтверждающих оплату товара возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий? Раскройте обязанность потребителя по предъявлению товарного или кассового чека при обращении к продавцу с требованиями в отношении товаров.
20. Какой правовой позиции должен придерживаться продавец (исполнитель) при злоупотреблении правом потребителем?
21. Раскройте правила составления и содержание искового заявления об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за некачественный товар суммы.
22. Какие последствия возникают за несоблюдение требований, указанных в предписании органа, осуществляющего надзор и контроль за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей.
23. Раскройте правила подсудности при обращении в судебные инстанции в защиту прав потребителей.

#### 5.2.2. Примерные тестовые вопросы для входного и текущего контроля.

1. Вправе ли продавец изменить гарантийный срок, установленный изготовителем:
  - а) не вправе;
  - б) продавец может как увеличить, так и уменьшить гарантийный срок, установленный изготовителем;
  - в) продавец может лишь увеличить продолжительность гарантийного срока, установленного изготовителем.

2. Какие требования потребитель может предъявить исполнителю при отклонении качества коммунальных услуг от установленного договором (стандартами)?
- а) не оплачивать услугу, не соответствующую по качеству условиям договора или требованиям стандартов;
  - б) потребовать от исполнителя уменьшения оплаты коммунальной услуги;
  - в) предъявить любое из названных требований.
3. При утрате материала, принятого от потребителя на пошив костюма, исполнитель обязан возместить:
- а) двукратную цену утраченного материала;
  - б) трехкратную цену утраченного материала;
  - в) двукратную цену утраченного материала, а также расхода, понесенные потребителем.
4. По истечении гарантийного срока в выполненной работе был обнаружен существенный недостаток. Требование потребителя о безвозмездном устранении недостатков работы в течение 20 дней удовлетворено не было. Какое требование в данной ситуации может предъявить потребитель:
- а) соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
  - б) расторжения договора о выполнении работы;
  - в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков работы своими силами или третьими лицами;
  - г) любое из перечисленных требований по своему выбору.
5. Обязан ли продавец произвести замену продовольственного товара ненадлежащего качества или возратить потребителю уплаченную им сумму?
- а) обязан независимо от срока годности товара;
  - б) не обязан;
  - в) обязан в пределах срока годности товара.
6. Кому потребитель может предъявить требование об устранении существенного недостатка, возникшего по истечении гарантийного срока на товар?
- а) изготовителю;
  - б) продавцу;
  - в) продавцу или изготовителю (по выбору потребителя);
  - г) потребитель не вправе предъявлять такое требование.
7. Потребители, предъявляющие иски, связанные с нарушением их прав:
- а) частично освобождаются от уплаты государственной пошлины;
  - б) не освобождаются от уплаты государственной пошлины;
  - в) освобождаются от уплаты государственной пошлины только по решению суда, исходя из имущественного положения гражданина;
  - г) освобождаются от уплаты государственной пошлины.
8. Фраза "Цены на нашу продукцию — самые низкие в городе" не подтверждена документально. Это реклама:
- а) недобросовестная;
  - б) недостоверная;
  - в) незтичная.
9. Товар реализован через комиссионное торговое предприятие. Какие из перечисленных требований потребителя подлежат удовлетворению с согласия продавца?
- а) требование о безвозмездном устранении недостатков, возмещении расходов на их устранение потребителем или третьим лицом или о замене на товар аналогичной марки (модели, артикула);
  - б) требование о соразмерном уменьшении покупной цены или замене на такой же товар другой марки (модели, артикула);
  - в) требование о расторжении договора купли-продажи.
10. Может ли потребитель предъявить продавцу претензии в отношении возникших в товаре недостатков, если изготовителем не был установлен гарантийный срок на товар?
- а) может в течение 1 мес.;
  - б) может в течение 6 мес.;
  - в) может в течение 2 лет;
  - г) не может;
  - д) может в течение 1 года.
11. Текстовое, визуальное или звуковое использование образов несовершеннолетних допускается в рекламе:
- а) стиральных порошков;
  - б) табачных изделий;
  - в) игрушек.
12. Обнаружив в купленной видеокамере дефекты, потребитель предъявил в магазин требование вернуть деньги (видеокамера находилась в эксплуатации 4 мес.). Как должен производиться расчет с потребителем при расторжении договора купли-продажи, если цена на видеокамеры повысилась?

- а) по цене видеокамеры на момент покупки за вычетом износа товара;
- б) по цене видеокамеры на момент покупки;
- в) по цене видеокамеры на момент предъявления требования о расторжении договора за вычетом износа товара;
- г) по цене видеокамеры на момент предъявления требования о расторжении договора.

13. Какие услуги телефонной связи оказываются абонентам бесплатно?

- а) замена абонентского номера по просьбе абонента;
- б) справка о международном коде вызываемого населенного пункта;
- в) справка об абонентском номере в другом городе (населенном пункте).

14. В каком случае исполнитель имеет право прекратить предоставление коммунальной услуги?

- а) в случае просрочки платы более трех месяцев;
- б) при использовании электробытовых приборов и машин мощностью, превышающей возможность внутридомовой электрической сети;
- в) при подключении дополнительных секций приборов отопления;
- г) в любом из названных случаев.

15. Размер неустойки за нарушение исполнителем установленных в договоре сроков выполнения работ:

- а) определяется Законом РФ "О защите прав потребителей" и не может быть изменен;
- б) устанавливается исполнителем в одностороннем порядке;
- в) устанавливается Законом РФ "О защите прав потребителей", но в договоре о выполнении работ может быть предусмотрен более высокий размер неустойки, чем установленный Законом.

16. Потребителем является:

- а) организация, приобретающая товары для личных или бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли;
- б) гражданин, приобретающий товары для личных, семейных, домашних, иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- в) все вышеперечисленное.

17. Какие требования к продавцу может предъявить потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества?

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- г) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- д) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- е) все вышеперечисленное.

18. Какие требования потребитель может предъявить при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

- а) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- б) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- в) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- г) возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- д) потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказания услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.
- е) все вышеперечисленное.

19. Может ли потребитель предъявить продавцу требования, предусмотренные статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока?

- а) нет;
- б) да, в случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, и были обнаружены потребителем в пределах двух лет;
- в) да, в пределах 5 лет;
- г) да, в пределах срока службы.

20. Условие замены потребителем товара надлежащего качества у продавца, у которого этот товар был приобретен:

- а) потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации;
- б) в течении четырнадцати дней, не считая дня его покупки;
- в) если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек;
- г) все вышеперечисленное.

Критерии оценки ответов на тестовые вопросы для входного и текущего контроля (% правильных ответов / оценка)  
 92-100% Отлично  
 76-91% Хорошо  
 61-75% Удовлетворительно  
 <61% Неудовлетворительно

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

5.3.1. Список примерных тем самостоятельных письменных работ (эссе, рефератов).

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

Критерии оценки самостоятельных письменных работ:

а) "5" - "отлично"/"зачтено":

- актуальность затронутой проблематики;
- обстоятельность исследования;
- высокая степень оригинальности текста;
- наличие признаков научной новизны (научного задела);
- наличие практической значимости авторских выводов;
- оформление письменной работы соответствует установленным требованиям

б) "4" - "хорошо"/"зачтено":

- работа демонстрирует, с одной стороны, заинтересованность студента в теме исследования, а с другой - некоторое легкомыслие по отношению к результатам собственного интеллектуального труда ("сыроватость");
- излишняя лаконичность (в ущерб глубины исследования) либо, напротив, чрезмерный печатный объем, свидетельствующий об отсутствии навыка вычленять главное и концентрироваться на наиболее важных аспектах;
- приемлемый процент оригинальности текста;
- некоторые авторские суждения имеют признаки достаточной научно-практической новизны;
- оформлению письменной работы свойственны несущественные отступления от установленных требований

в) "3" - "удовлетворительно"/"зачтено":

- тема раскрыта на уровне учебного пособия, т.е. без системного анализа научных источников и правоприменительной практики;
- невысокий процент оригинальности текста;
- небольшой список литературы и нормативных правовых актов;
- авторские выводы отличаются малозначительной научно-практической новизной;
- оформлению письменной работы присущ ряд отступлений от установленных требований (например, погрешности в оформлении постраничных сносок, библиографических описаний и др.)

г) "2" - "неудовлетворительно"/"не зачтено":

- нераскрытие темы исследования ввиду ее непонимания;
- полное отсутствие признаков теоретической и практической новизны (научно-практического задела);
- низкая степень оригинальности текста, наличие плагиата в выводах исследования;
- библиографический список состоит только из устаревших учебников;
- ссылки на недействующее (неактуальное) законодательство;
- оформление письменной работы не соответствует установленным требованиям.

#### **5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

5.4.1. Примерный перечень теоретических вопросов к зачету по дисциплине "Проблемы защиты прав потребителей".

1. Международные акты о защите потребителей: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей.
2. Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России.
3. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Соотношение норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей.
4. Понятие, содержание, виды потребительских правоотношений. Объекты и субъекты потребительских правоотношений.
5. Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Толкование данных понятий Верховным Судом Российской Федерации.
6. Договор как основа обязательств в потребительских отношениях. Условия, ущемляющие права потребителей (правовые последствия).
7. Право потребителей на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
8. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
9. Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг.
10. Понятие и сущность гарантийного срока, срока службы, срока годности.
11. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.
12. Права потребителей при продаже некачественных товаров.
13. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
14. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).
15. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
16. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.
17. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
18. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
19. Дистанционный способ продажи товара.
20. Сроки выполнения работ и оказания услуг и последствия их нарушения исполнителем.
21. Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
22. Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала потребителя.
23. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
24. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
25. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Возмещение материального и морального вреда. Неустойка. Убытки.
26. Виды административных правонарушений, нарушающих права потребителей.
27. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных управлений).
28. Полномочия органов местного управления.
29. Полномочия общественных организаций и объединений.
30. Защита интересов неопределенного круга потребителей.
31. Система защиты прав потребителей.
32. Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров.
33. Судебная защита прав потребителей.
34. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

Критерии оценки устных ответов на теоретические вопросы:

а) "зачтено" - "отлично"/повышенный уровень:

- уверенно владеет юридическим понятийно-категориальным аппаратом;
- правильно аргументирует ответ, ссылаясь на нормы действующего законодательства и правоприменительную практику;
- демонстрирует знания, почерпнутые из академических изданий и научной литературы;
- систематически проявлял инициативу на практических занятиях и имеет минимум пропусков по неважным причинам

б) "зачтено" - "хорошо"/пороговый уровень:

- частично владеет юридическим понятийно-категориальным аппаратом;
- в неполной мере аргументирует правильный ответ, ссылаясь на общие положения действующего законодательства;
- в ответе допускает отдельные неточности несущественного характера;
- прилежно работал на практических занятиях и имеет минимум пропусков по неважным причинам

в) "зачтено" - "удовлетворительно"/пороговый уровень:

- излагает формально правильный, но поверхностно аргументированный ответ, основанный в большей степени на догадке, чем на правовой материи и юридических фактах;
- освещает лишь один из множества аспектов затрагиваемой юридической проблемы;
- ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы раскрываются неосновательно;
- демонстрирует скудный юридический лексический запас;
- пассивная работа на практических занятиях, имеются неотработанные пропуски по неуважительным причинам

г) "не зачтено" - "неудовлетворительно"/уровень не сформирован:

- допускает существенные формально-логические и юридические ошибки;
- демонстрирует незнание отраслевых правовых источников;
- затрудняется ответить на элементарные вопросы по тематике изучаемой дисциплины;
- не владеет юридической терминологией;
- систематическое непосещение лекционных и практических занятий по неуважительным причинам.

5.4.2. Примерные ситуационные задачи к практико-ориентированной части зачета по дисциплине "Проблемы защиты прав потребителей".

Задача № 1

09.08.2020 Сидорова А.А. купила сотовый телефон в торговой точке фирмы «Мобильная связь». В конце октября в телефоне почернел дисплейный экран. Сидорова А.А. обратилась к продавцу с просьбой отремонтировать или заменить телефон. От продавца она узнала, что для замены телефона нужно провести диагностику и получить акт сервисного центра, который находится в другом городе. У Сидоровой А.А. взяли телефон с упаковкой, гарантийный талон, записали домашний телефон, заверив, что через 3 дня телефон будет отремонтирован, и ей сообщат, когда можно его забрать. Через неделю ей позвонили и предложили самой вести телефон в сервисный центр, потому что руководство запретило продавцам-консультантам самим принимать технику в ремонт, если они товар примут, то должны за свой счет везти его в сервисный центр.

Дайте юридический анализ ситуации. Составьте претензию от имени Сидоровой А.А.

Задача № 2

Донковцев приобрел в торговом центре мужской костюм. Спустя месяц Донковцев обнаружил, что костюмная ткань стала расползаться, а у брюк в нескольких местах разошелся шов. На следующий день он обратился к администрации торгового центра с требованием забрать костюм и вернуть ему уплаченную за него денежную сумму. Администрация торгового центра отказалась возвращать деньги, пояснив, что Донковцев пропустил установленный законом четырнадцатидневный срок для возврата товара, к тому же Донковцев потерял товарный чек. Возражая против доводов администрации, Донковцев пояснил, что он может привести своего знакомого, который был вместе с ним в момент покупки, и который может подтвердить факт приобретения костюма в данном торговом центре. Не получив удовлетворения своих требований от администрации торгового центра, Донковцев обратился в юридическую консультацию за разъяснениями.

Дайте юридический анализ ситуации. Составьте претензию от имени Донковцева.

Задача № 3

Орехов Т.Р. приобрел видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал ее 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.

Дайте юридический анализ ситуации. Составьте претензию от имени Орехова Т.Р.

Задача № 4

Общество защиты прав потребителей «Общественный контроль» обратилось в суд с иском в интересах Р. к ООО «УК «Дирекция единого заказчика» о защите прав потребителя. Требования мотивировало тем, что Р. проживает с семьей в квартире жилого дома, управление которым осуществляет ответчик. Коммунальная услуга – отопление, предоставляемая истцу, не соответствует требованиям. В течение длительного времени из-за ненадлежащего теплоснабжения в квартире вся ее семья болела простудными заболеваниями, испытывала дискомфорт, поскольку находиться в квартире можно было только в теплой одежде. Истец просила возложить на общество обязанность обеспечить нормативный температурный режим, взыскать с ответчика неустойку по день вынесения решения суда, компенсацию морального вреда и штраф.

Какими актами регулируется качество коммунальных услуг? Каковы нормативные требования к температурному режиму в жилых помещениях? Как рассчитывается размер платы за коммунальную услугу при отклонении температуры воздуха в жилом помещении? Каким будет решение суда? Какие еще требования вправе предъявить потребитель?

Задача № 5

Покупатель Козаков М.И. купил в магазине без примерки ботинки для сына 3 января 2018 года. 14 января этого же года он обратился к директору магазина с требованием обменять ботинки, ссылаясь на то, что у них отошла подошва и оторвались заклепки.

Каковы действия директора магазина в данной ситуации? Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 6**

У покупателя автомобиля “Хонда” Коновалова Л.И. возникли проблемы с купленным автомобилем в ходе его эксплуатации до истечения гарантийного срока. Он обратился в автосервис с просьбой провести гарантийный ремонт. Ремонт положительных результатов не дал. Коновалов решил воспользоваться своими правами потребителя и расторгнуть договор купли-продажи автомобиля.

Определите права покупателя и продавца в данной ситуации. Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 7**

Покупательница приобрела швейную машину “Зингер” у официального дилера этой фирмы. Швейная машина в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница потребовала замены швейной машины на изделие аналогичной марки. Директор магазина предложила покупательнице сделать гарантийный ремонт швейной машины.

Какими будут Ваши предложения по разрешению создавшейся ситуации? Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 8**

Покупатель настаивает на расторжении договора купли-продажи телевизора, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, что подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт или замену телевизора.

Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте. Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 9**

Покупательница обратилась с просьбой вернуть ей деньги за сумку, которая вопреки заверениям продавца оказалась выполненной не из натуральной кожи, а из кожзаменителя. Сумка новая (сохранен ярлык и товарный чек), куплена в данном магазине 9 дней назад.

Как должен поступить заведующий магазином? Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 10**

Видеомагнитофон сломался в течение гарантийного срока. Покупатель сдавал видеомагнитофон в гарантийную мастерскую 4 раза, однако качество изображения в процессе его эксплуатации оставалось очень низким. Продавец видеомагнитофона согласился заменить его на аналогичный, однако покупатель настаивает на расторжении договора купли-продажи и возврате денег за купленную вещь.

Кто прав в данной ситуации? Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 11**

У покупателя кухонного комбайна Ломакина П.В. возникли проблемы с его эксплуатацией до истечения гарантийного срока. Он обратился в гарантийную мастерскую с просьбой провести гарантийный ремонт. В гарантийном ремонте покупателю было отказано из-за отсутствия даты продажи комбайна.

В каком порядке разрешается данная ситуация? Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 12**

Покупатель персонального компьютера обратился в магазин, где был куплен компьютер, до истечения гарантийного срока с просьбой осуществить гарантийный ремонт. В ремонте покупателю было отказано, т.к. данный магазин был выкуплен другой фирмой и поэтому за ранее проданный товар данный компьютерный магазин ответственности не несет.

Как разрешить сложившуюся ситуацию? Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 13**

По договору проката индивидуальный предприниматель Смирнов, который занимался сдачей имущества в аренду в качестве постоянной предпринимательской деятельности, предоставил гражданину Петрову для личных нужд пылесос за ежемесячную арендную плату сроком на 6 месяцев. Через 2 месяца пылесос стал работать с большим шумом и плохо чистил половые покрытия в квартире Петрова. Петров обратился к арендодателю Смирнову с требованием исправить пылесос, либо обменять его на другой. Смирнов пообещал отремонтировать пылесос через 2 недели, но после окончания указанного срока так и не приступил к его ремонту. Петров через месяц отказался от договора проката пылесоса и от внесения арендной платы за все время после предъявления претензии к предпринимателю. Прав ли в этом случае потребитель-арендатор?

Что должен был сделать Смирнов в сложившейся ситуации? Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 14**

В гостинице из номера гражданина Фетенко были похищены электробритва и джинсы. Администрация гостиницы отказалась возмещать стоимость похищенного имущества, поскольку договор о его хранении Фетенко с администрацией гостиницы не заключал. При разбирательстве дела дежурная по этажу, на котором находился номер Фетенко, подтвердила, что видела эти вещи в номере, но поскольку Фетенко постоянно носил ключ от номера с собой и не сдавал его администрации, вины работников гостиницы в пропаже имущества нет.

Решите дело. Оформите претензию и исковое заявление.

**Задача № 15**

М. обратился в суд с иском к ЗАО «Пегас-Казань» (туроператор) о признании действий нарушением прав потребителя и компенсации морального вреда, в обоснование которого указал, что 09.09.2011 г. приобрел по договору у ООО «Жагда странствий», являющимся агентом ответчика, туристский продукт (туристические услуги) по маршруту Казань - Монастир - Казань с 20.09.2011 г. по 01.10.2011 г. Приобретенный туристский продукт включал в себя авиаперелет, размещение в отеле, оформление медицинской страховки, трансфер. Согласно маршрутной квитанции электронного билета обратный вылет из Монастира в Казань должен был состояться 01.10.2011 г. в 11 часов, однако время вылета впоследствии было изменено на 3 часа, причем информация о времени вылета была размещена туроператором 30.09.2011 г. в 21 час, поэтому выезд из отеля состоялся 01.10.2011 г. в 0 ч. 05 мин.. Таким образом, время пребывания было сокращено как минимум на 8 часов, однако, время размещения в отеле было оплачено по 12 ч. дня. Указанными действиями ответчик нарушил права истца как потребителя. Представитель ответчика ЗАО "Пегас-Казань" иск не признал.

Решите дело. Оформите претензию и исковое заявление.

Критерии оценки решения практических (ситуационных) задач:

а) "зачтено" - "отлично"/повышенный уровень:

- исчерпывающе аргументирует ответ, ссылаясь на нормы действующего законодательства и правоприменительную практику;

- предлагает несколько юридически обоснованных вариантов решения проблемы в зависимости от наличия либо отсутствия определенных обстоятельств;

- может занимать обоснованную позицию любой из сторон рассматриваемого правового конфликта;

- демонстрирует уверенное владение юридическим понятийно-категориальным аппаратом

б) "зачтено" - "хорошо"/пороговый уровень:

- занимает позицию одной из сторон рассматриваемого правового конфликта, подстраивая под нее решение задачи, упуская из виду возможные ответные юридические действия оппонировавшей стороны;

- в целом демонстрирует правильное видение юридической ситуации, но в неполной мере аргументирует ответ, ссылаясь на некоторые источники права и правоприменительную практику;

- допускает отдельные неточности несущественного характера;

- частично оперирует юридическим понятийно-категориальным аппаратом

в) "зачтено" - "удовлетворительно"/пороговый уровень:

- излагает формально правильный, но поверхностно аргументированный ответ, основанный в большей степени на догадке, чем на правовой материи и юридических фактах;

- освещает лишь один из множества аспектов конкретной юридической ситуации;

- затрачивает большое количество времени на изучение источников права с целью поиска ответов на элементарные вопросы;

- ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы раскрываются неосновательно;

- демонстрирует скудный юридический лексический запас

г) "не зачтено" - "неудовлетворительно"/уровень не сформирован:

- не способен самостоятельно разобраться в юридической ситуации, правильно уяснить фабулу дела;

- допускает существенные формально-логические и юридические ошибки;

- демонстрирует незнание отраслевых правовых источников;

- затрудняется ответить на элементарные вопросы по тематике изучаемой дисциплины;

- не владеет юридической терминологией.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Алексеева О. Г., Беляев К. П., Валеев [и др.] М. М., Гонгало Б. М.	Гражданское право. Т. 1: в 2 томах: учебник	Москва: Статут, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/109972.html">https://www.iprbookshop.ru/109972.html</a>
Л1.2	Алексеева О. Г., Аминов Е. Р., Бандо [и др.] М. В., Гонгало Б. М.	Гражданское право. Т. 2: в 2 томах: учебник	Москва: Статут, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/109973.html">https://www.iprbookshop.ru/109973.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Помазкова С.И.	Защита прав потребителей в Российской Федерации: учебник	Москва: Российский новый университет, 2008	<a href="http://www.iprbookshop.ru/21272">http://www.iprbookshop.ru/21272</a>
Л2.2	Баранов С.Ю.	Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей	Москва: Статут, 2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/49049.html">http://www.iprbookshop.ru/49049.html</a>

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения



6.3.1.1	Adobe Reader
6.3.1.2	Firefox
6.3.1.3	Google Chrome
6.3.1.4	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.5	MS Office
6.3.1.6	MS WINDOWS
6.3.1.7	Яндекс.Браузер
6.3.1.8	LibreOffice
6.3.1.9	Moodle
6.3.1.10	NVDA
6.3.1.11	MS Windows
6.3.1.12	КонсультантПлюс
6.3.1.13	ГАРАНТ
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Межвузовская электронная библиотека
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань»
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.4	Гарант
6.3.2.5	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.6	КонсультантПлюс

### 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	кейс-метод	
	дискуссия	
	ситуационное задание	
	презентация	

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

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
111 А2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, презентационная трибуна, интерактивная доска, проектор, ноутбук.
112 А2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету

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

Методические рекомендации по самостоятельному изучению курса (дисциплины).

Самостоятельная работа студентов – это индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства преподавателя. Самостоятельная работа есть особо организованный вид учебной деятельности, проводимый с целью повышения эффективности подготовки студентов к последующим занятиям, формирования у них навыков самостоятельной отработки учебных заданий, а также овладения методикой организации своего самостоятельного труда в целом.

Являясь необходимым элементом дидактической связи различных методов обучения между собой, самостоятельная работа студентов призвана обеспечить более глубокое, творческое усвоение понятийно-категориального аппарата изучаемой

дисциплины, содержания основных нормативных правовых актов и литературы по данному учебному курсу. Самостоятельное изучение дисциплин является важным компонентом обучения в университете. На самостоятельное изучение приходится 75-85% всего учебного времени, предусмотренного учебным планом. Во время лекций студентам необходимо сосредоточить внимание на её прослушивание, уловить то главное, что скажет лектор. Основные положения лекции, отдельные важные факты и выводы из рассматриваемых вопросов надо записывать. Записи следует делать кратко, дословно записывать лекции нецелесообразно. Главным определяющим фактором успешной работы студента является его самостоятельная работа. В связи с тем, что на лекции учебным планом выделено недостаточное количество времени, студентам следует обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебной литературы. В процессе изучения литературы необходимо составлять конспект. Конспект должен содержать краткое содержание источника, ход мыслей автора, важнейшие понятия, выводы. Помощь студентам в изучении курса преподаватель оказывает не только путем чтения лекций и проведения практических занятий, но и в часы, отведенные для консультаций. Учебный план рассчитан на ежедневные занятия в среднем не менее 1,5-2-х часов. Необходимо помнить, что успеха в обучении можно добиться только при правильной дисциплинированной организации регулярных занятий. Организация самостоятельной работы студентов строится по системе поэтапного освоения материала. Метод поэтапного изучения включает в себя предварительную подготовку, непосредственное изучение теоретического содержания источника, обобщение полученных знаний. Предварительная подготовка включает в себя уяснение цели изучения материала, оценку широты информационной базы анализируемого вопроса, выяснение его научной и практической актуальности. Изучение теоретического содержания заключается в выделении и уяснении ключевых понятий и положений, выявлении их взаимосвязи и систематизации. Обобщение полученных знаний подразумевает широкое осмысление теоретических положений через определение их места в общей структуре изучаемой дисциплины и их значимости для практической деятельности.

#### Методические рекомендации по работе с источниками права.

Самостоятельная работа студентов является одним из видов учебной деятельности, которая призвана, прежде всего, сформировать у студентов навыки работы с нормативными правовыми актами. При анализе нормативных правовых актов студенты должны обратить особое внимание на встретившуюся впервые терминологию, без знания которой не получится усвоить содержание правовых документов, а в дальнейшем и ключевых положений изучаемой дисциплины в целом. Как показывает опыт, незаменимую помощь студентам оказывают всевозможные юридические справочные издания, прежде всего, энциклопедического характера. Изучение курса нужно начинать со знакомства с его программой. Затем четко осмыслить структуру каждой темы, логику ее построения. Далее по списку литературы требуется подобрать относящиеся к конкретной теме нормативные правовые акты, учебные материалы, дополнительные источники (книги, брошюры, журналы и др.). Среди учебной литературы, прежде всего, следует обратить внимание на учебники, а также на пособия, рекомендованные Министерством образования и науки РФ или допущенные в качестве базовых. Это относится, в том числе и к учебно-методическим пособиям или альбомам схем. В юридической сфере в качестве электронных справочно-правовых систем принято использовать "КонсультантПлюс" и "Гарант" в качестве надежных ресурсов актуального российского законодательства.

#### Методические рекомендации по работе с литературой.

При самостоятельном изучении основной рекомендованной литературы студентам необходимо обратить главное внимание на узловое положение, излагаемое в изучаемом тексте. Необходимо внимательно ознакомиться с содержанием соответствующего блока информации, структурировать его и выделить в нем центральное звено. Обычно это бывает ключевое определение или совокупность существенных характеристик рассматриваемого объекта. Для того, чтобы убедиться, насколько глубоко усвоено содержание темы, в конце соответствующих глав и параграфов учебных пособий обычно дается перечень контрольных вопросов, на которые студент должен уметь дать четкие и конкретные ответы. Работа с дополнительной литературой предполагает умение студентов выделять в ней необходимый аспект изучаемой темы (то, что в данном труде относится непосредственно к изучаемой теме). Это важно в связи с тем, что к дополнительной литературе может быть отнесен широкий спектр текстов (учебных, научных, художественных, публицистических и т.д.), в которых исследуемый вопрос рассматривается либо частично, либо с какой-то одной точки зрения, порой альтернативной. В своей совокупности изучение таких подходов существенно обогащает научный кругозор студентов. В данном контексте следует учесть, что дополнительную литературу целесообразно прорабатывать, во-первых, на базе уже освоенной основной литературы, и, во-вторых, изучать комплексно, всесторонне, не абсолютизируя чью-либо субъективную точку зрения. Обязательный элемент самостоятельной работы студентов с правовыми источниками и литературой – ведение необходимых записей. Основными общепринятыми формами записей являются конспект, выписки, тезисы, аннотации, резюме, план. Конспект – это краткое письменное изложение содержания правового источника, статьи, доклада, лекции, включающее в сжатой форме основные положения и их обоснование. Выписки – это краткие записи в форме цитат (дословное воспроизведение отрывков источника, произведения, статьи, содержащих существенные положения, мысли автора), либо лаконичное, близкое к тексту изложение основного

содержания.

Тезисы – это сжатое изложение ключевых идей прочитанного источника или произведения.

Аннотации, резюме – это соответственно предельно краткое обобщающее изложение содержания текста, критическая оценка прочитанного документа или произведения.

В целях структурирования содержания изучаемой работы целесообразно составлять ее план, который должен раскрывать логику построения текста, а также способствовать лучшей ориентации студента в содержании материала.

Самостоятельная работа студентов будет эффективной и полезной в том случае, если она будет построена исходя из понимания студентами необходимости обеспечения максимально широкого охвата информационно-правовых источников, что вполне достижимо при научной организации учебного труда.