

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 21.07.2023 12:16:32
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал)

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**
по дисциплине
«ЗАЩИТА ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
для студентов
Направление подготовки 40.03.01 Юриспруденция
Направленность (профиль): «Гражданско-правовой»

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 2C00000043E9AB8B952205E7BA5000600000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Описание практических работ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ВВЕДЕНИЕ

Цель дисциплины – дать студентам правовые знания, необходимые им в потребительских отношениях, защите прав потребителей, обеспечить методикой поиска и анализа правовых актов и научить правильному их применению в конкретных жизненных ситуациях, формирование у бакалавров в процессе изучения дисциплины теоретических знаний и практических умений и навыков, необходимых для профессионального выполнения ими своих будущих служебных обязанностей. Освоение дисциплины студентами обеспечит приобретение ими преимущественно практических навыков связанных с правовым регулированием защиты прав потребителей.

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение теории по дисциплине «Защита прав потребителей»;
- изучение законодательных актов, относящихся к дисциплине «Защита прав потребителей»;
- изучение практического материала по дисциплине (в том числе материалов судебной практики);
- изучение основных правовых институтов потребительского права, методик поиска и анализа правовых актов, регулирующих потребительские отношения, а также умение активно использовать правовые средства в области защиты прав потребителей;
- умение анализировать информацию, составлять необходимую документацию (претензии, иски) по защите прав потребителей.

Формируемые компетенции - ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

Дисциплина «Защита прав потребителей» является факультативной дисциплиной ОП ВО подготовки бакалавра по направлению 40.03.01 «Юриспруденция». Ее освоение происходит в 6 семестре.

НАИМЕНОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ темы	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Из них практическая подготовка, часов
1.	Практическое занятие 1. Тема 1. Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	1,5	
2.	Практическое занятие 2. Тема 2. Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)	1,5	
3.	Практическое занятие 3. Тема 3. Право потребителей на информацию	1,5	
4.	Практическое занятие 4. Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей	1,5	Круглый стол
5.	Практическое занятие 5. Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям	1,5	Круглый стол
6.	Практическое занятие 6. Тема 6. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	1,5	
7.	Практическое занятие 7. Тема 7. Государственная защита прав потребителей. Негосударственные формы защиты прав потребителей	1,5	
8.	Практическое занятие 8. Тема 8. Судебная защита	1,5	Круглый стол

Сертификат
Владелец:

2C0000043E9AB8B952205E7BA500060090043E
Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

9.	Практическое занятие 9. Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров	1,5	
10.	Практическое занятие 10. Тема 10. Правила оказания отдельных видов услуг	-	
Итого за 5 семестр		13,5	4,5

ОПИСАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Практическое занятие №1. Тема 1. Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – суть постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей.

Уметь – умело применять нормы из федерального закона, касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар.

Актуальность темы заключается в изучении права потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Теоретическая часть:

Создание правовых, организационных, экономических и других необходимых условий отечественным производителям для выпуска продукции и оказания услуг высокого качества являлось постоянной заботой государства. При этом методы и способы, степень участия государства в регулировании этого процесса изменялись, отражая характер экономики (плановая, рыночная). Решение этой задачи достигалось путем улучшения качества сырья, материалов и комплектующих изделий, совершенствования технологического процесса производства и производственного контроля за качеством и безопасностью продукции. Немаловажная роль при этом отводилась правовым средствам обеспечения качества и безопасности продукции через установление порядка нормирования государственных требований к качеству и безопасности продукции, осуществление государственного контроля за соблюдением государственных требований, введение эффективных мер ответственности должностных лиц и самих организаций, производящих или реализующих продукцию. Анализ законодательства бывшего СССР и Российской Федерации показывает, что государство на различных этапах развития экономики использовало различные формы государственного регулирования качества и безопасности, соответствующие системы организации государственного контроля, применяло различные меры гражданской, уголовной, административной и дисциплинарной ответственности. Содержание и характер этих мер отражали определенный этап развития народного хозяйства страны и стоящие перед ним задачи. Вместе с тем можно выявить общие для всех периодов составляющие процесса государственного регулирования таких явлений, как качество и безопасность: разработка и установление на государственном уровне обязательных для исполнения требований, гарантирующих качество и безопасность выпускаемой продукции;

государственный контроль (надзор) за соблюдением данных требований при производстве, хранении, транспортировке и реализации товаров;

применение мер ответственности в случае установления фактов несоблюдения обязательных требований.

Развитие правового регулирования качества товаров, эволюция законодательства, регулирующего принципы и порядок утверждения требований к качеству товаров, осуществление государственного контроля за его соблюдением показывают, что значение качества товаров в процессе государственного регулирования изменялось в зависимости от политических и социально-экономических условий внутри государства и за его пределами. Изменялась и роль, которую государство отводило этому явлению.

Прежде чем говорить о динамике процесса регулирования качества, необходимо охарактеризовать анализируемый критерий.

Качество - одна из сложнейших категорий, с которой приходится сталкиваться человеку в своей деятельности. К понятию качества обращаются при выборе предметов для удовлетворения различных потребностей, при оценке результатов выполнения различных производственных операций, а также когда хотят характеризовать соотношение свойств, выражающих суть предмета, или соотношение предметов между собой, или соотношение между явлениями, или соотношение между предметами и явлениями.

В научной литературе можно встретить различные определения понятия качества: философское, экономическое, юридическое и др.

Вопросы и задания:

1. Зарождение движения в защиту прав потребителей. Движение в защиту прав потребителей за рубежом. Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».

2. Потребительское движение в России. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года. Федеральные законы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей. Нормативные акты, принимаемые Правительством РФ. Международные договоры Российской Федерации.

3. Основные понятия, используемые в Законе «О защите прав потребителей. Состав правовых отношений, складывающихся при реализации, охране и защите прав потребителей. Субъекты, объекты отношений. Содержание правоотношений в сфере защиты прав потребителей (права и обязанности сторон).

4. Просвещение в области защиты прав потребителей.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Практическое занятие №2. Тема 2. Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – суть постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей.

Уметь – умело применять нормы из федерального закона, касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

Организационная форма практического занятия – интеллектуальная дуэль.

Актуальность темы заключается в изучении права потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Теоретическая часть:

Международный стандарт ИСО 8402 определяет качество как «совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предлагаемые потребности».

В ГОСТ 15467-79 "Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения" дана следующая формулировка понятия качества продукции: "Качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением".

Юридическое понятие качества продукции не всегда совпадает с технико-экономическим. Если качество продукции в техническом отношении не может быть статичным в процессе развития производства, науки и техники, то понятие качества в правовом смысле неизменно. Оно означает соответствие изделия определенным, заранее утвержденным или согласованным критериям. Иными словами, правовая оценка качества продукции означает степень соответствия свойств продукции комплексу и уровню требований, установленных и закрепленных в соответствующем надлежаще оформленном документе.

Соответствие или же несоответствие указанным требованиям является признаком доброкачественности или недоброкачественности продукции.

Дело в том, что понятиям "качество" и "безопасность" не всегда придавалось равное значение при государственном регулировании и контроле (надзоре). На этом этапе регулирования в нормативно-технических документах акцент делался на обеспечение и повышение качества продукции, которое являлось комплексным понятием. Понятие «безопасность» при этом воспринималось как гарантируемая в обязательном порядке составляющая понятия "качество". Поэтому ни в период плановой экономики, ни в начале развития рыночной экономики - нигде в нормативно-правовых и нормативно-технических документах безопасность товаров вообще не упоминается и нормативно не регулируется. Государственные стандарты как нормативные документы содержали в качестве обязательных и потребительские требования к продукции, и требования безопасности; при этом все эти требования в совокупности характеризовали качество товара. Объяснить это можно тем, что одним из показателей развития экономики являлось повышение качества продукции, а безопасность производимой и импортируемой советским государством продукции презюмировалась (необходимость гарантий и регулирования безопасности потребительских товаров возникнет значительно позднее - с развитием предпринимательства, когда потребительский рынок заполнится недоброкачественной, а порой небезопасной для жизни и здоровья продукцией).

В связи с тем что Закон "О техническом регулировании" коренным образом изменил всю действующую до него систему технического нормирования, сохранившуюся со времен

Закон полностью изменил содержание понятия "стандартизация". Если по Закону "О стандартизации" (ст. 2) правовые основы стандартизации были обязательны для всех государственных органов управления, для предприятий и предпринимателей, для общественных объединений, а разработка и применение нормативных документов по стандартизации признавались мерой защиты государственных интересов потребителей и государства, то в рассматриваемом Законе правилам и характеристикам, разработанным в результате технического регулирования, придается статус добровольно применяемых документов. Соответственно меняется правовой статус стандартов: из обязательных они превращаются в добровольно применяемые. Иными словами, стандарты (даже государственные) перестают быть обязательными для субъектов хозяйствующей деятельности. Сам термин «государственный стандарт» выходит из обращения. Вместо него приняты понятия «национальный стандарт», «международный стандарт».

Вместе с тем следует отметить весьма важный момент, связанный с этим Законом и касающийся мер юридической ответственности. После его вступления в силу действующее законодательство необходимо было привести в соответствие с положениями Закона и внести изменения в нормы, устанавливающие административную и уголовную ответственность за нарушение требований качества и безопасности. Однако до сих пор подобные изменения не внесены, и потому нормы КоАП и УК РФ противоречат требованиям Закона о техническом регулировании.

Порядок и способы обеспечения качества и безопасности товаров изменялись в зависимости от социально-экономических преобразований в стране.

С переходом к рыночной экономике в связи с наполнением потребительского рынка недоброкачественными и опасными товарами область контроля смещается в сферу безопасности товаров (состояние, при котором отсутствует риск причинения вреда жизни и здоровью граждан, а также их имуществу). Понятия "качество" и "безопасность" как объекты правового регулирования приобретают равный правовой статус и становятся равнозначными объектами государственного контроля (надзора).

административная ответственность наступает за несоблюдение как показателей качества, так и показателей безопасности, а уголовная ответственность применяется только в случае нарушений требований безопасности.

административная ответственность наступит в виде штрафа в размере 1000 руб. и уголовна
ны показателей безопасности, а уголовна
Владельцу: Шебзухова Татьяна Александровна
нарушений требований безопасности.

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), – на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов Российской Федерации.

Из содержания данной нормы можно выделить требования, которым должна соответствовать потребительская информация. Таким образом, потребительская информация должна соответствовать требованиям:

- необходимости;
- достоверности;
- доступности и наглядности
- своевременности;
- соответствующего содержания.

Необходимость потребительской информации

Так как потребитель не имеет специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), то информация, которая передается потребителю, должна содержать соответствующий объем сведений и знаний о свойствах и характеристиках товара, работы, услуги для достижения цели правильного представления и выбора потребителем определенных товаров, работ или услуг. Только тогда информация будет считаться необходимой.

Достоверность потребительской информации

Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным. Следовательно, если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации, и для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают определенные правовые последствия. Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает обязательность заверения достоверности перевода информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах) на русский язык. Продавец по своему усмотрению вправе заверить верность перевода.

Доступность и наглядность потребительской информации

В отношении признака доступности выделяют два аспекта. Во-первых, доступность обозначает изложение информации на «доступном» для потребителя языке. Пункт 2 ст. 8 Закона «О защите прав потребителей» закрепляет то, что информация должна доводиться до сведения потребителя на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), – на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ. Во-вторых, стиль изложения и смысл информации должны быть просты, чтобы потребитель мог понять ее суть без дополнительных знаний в соответствующей области.

Что касается наглядности, то следует определить ее в возможности визуального восприятия через текст, схемы, таблицы, иллюстрации, которые, в свою очередь, должны также быть доступны для понимания посредством восприятия.

Своевременность предоставления потребительской информации

Важно помнить, что информация должна доводиться до потребителя в момент заключения договора. Более того, Гражданский кодекс РФ закрепляет подобные положения. Например в п. 2 ст. 495 ГК РФ, в котором говорится, что покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле. Или в п. 1 ст. 732 ГК РФ, в соответствии с которым подрядчик обязан до заключения договора бытового подряда предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения.

Соответствующее содержание потребительской информации

Сервисный центр «Возврат»
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- Срок службы или срок годности товаров (работ), определенный в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению.

- Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) определенным требованиям. Согласно Правилам продажи отдельных видов товаров, утвержденным постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, при продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов: сертификат или декларация о соответствии (копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат).

- Информация о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг). Потребитель имеет право ознакомиться в связи с приобретением товаров, работ, услуг, например, с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 или Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025, а также иными нормативными правовыми актами.

- Указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. Данное положение исходит из того, что нарушением прав потребителя считается использование фонограмм исполнителями музыкальных произведений, когда потребитель рассчитывал на живое исполнение при оказании ему такого рода развлекательных услуг.

предъявлять соответствующие требования
как нового, возможно наступление прав
Владелец: Шабзухова Татьяна Александровна
товара с недостатками.

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Таким образом, следует отметить, что в действующем законодательстве тщательно закреплено право потребителя на информацию исходя из позиции, что данное право является ключевым. На основании полученной информации от своих контрагентов потребитель реализует дальнейшее свое право на самостоятельный выбор товаров, работ или услуг.

Вопросы и задания:

1. Понятие информации о товаре, работе, услуге.
2. Виды и формы информации.
3. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
4. Формы и способы доведения информации до потребителя.
5. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавца).
6. Сведения о товаре (работе, услуге).

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

РАЗДЕЛ 2. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Практическое занятие № 4. Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей

Цель — углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать — нормы законодательства «О защите прав потребителей».

Уметь — умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) — ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

Организационная форма практического занятия — круглый стол

Актуальность темы заключается в изучении ответственности участников отношений по защите прав потребителей.

Теоретическая часть:

Вопрос о соотношении договорной и деликтной ответственности не раз являлся предметом исследования учеными. Значимость подобных исследований объяснялась в литературе как для определения сферы применения каждой из них, так и для уяснения условий возложения ответственности, их объема, особенностей, т.е. "...для разрешения конкретных вопросов, связанных с одним или другим видом ответственности".

В настоящей работе рассматривается вопрос о соотношении договорной и деликтной ответственности в области защиты прав потребителей.

Исследование показало, что в советской юридической литературе не было однозначного ответа на этот вопрос. В современной юридической литературе также нет единства мнения по данному вопросу. Одни авторы считают, что закон допускает конкуренцию договорного и деликтного исков, оставляя право выбора за потребителем. По мнению других, никакой конкуренции между договорным и внедоговорным исками Гражданский кодекс РФ не допускает, поэтому следует четко различать права и обязанности, реализуемые в рамках договора и осуществляемые вне договора. Так, при продаже товара ненадлежащего качества у покупателя возникает право на возмещение причиненных убытков в рамках договора, если же недостатками товара причинен вред жизни, здоровью или имуществу покупателя, отношения, возникающие по поводу возмещения вреда, будут носить внедоговорной характер. С теоретической точки зрения данная позиция кажется правильной, пока не возникает проблема выбора соответствующего способа защиты права на практике.

Как известно, для наступления гражданско-правовой ответственности необходимы следующие условия: противоправное поведение, причинение вреда или наличие убытков в имущественной сфере кредитора, причинная связь между противоправным поведением должника и причинением вреда, вина правонарушителя.

Кроме нарушения договорных условий основанием для наступления договорной ответственности также является нарушение законных прав потребителя, например права на информацию, включающую информацию о товаре, цене, продавце. Так, гр. Я. обратилась к продавцу художественного салона с требованием об отказе от договора и о возмещении убытков, так как при заключении договора ей не была предоставлена информация о цене товара. Заключая договор на изготовление рамок для репродукций, потребитель считала, что полностью произвела предоплату, однако при получении товара обнаружила, что цена товара на момент заключения договора не была определена, а первоначально был внесен

Закрывающий договор на

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

только аванс (см. архив Забайкальской региональной общественной организации по защите прав потребителей).

При наступлении деликтной ответственности за вред, возникший вследствие недостатков товара (работы, услуги), противоправным поведением продавца, изготовителя будет являться не любое нарушение договорных условий, а только условий о качестве товара, а также требований закона к качеству товара. Причем не любые недостатки в товаре влекут наступление ответственности, а такие, которые способны причинить вред жизни, здоровью или имуществу потребителя. Противоправными также будут действия по предоставлению недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге). Непредоставление полной или достоверной информации должно являться причиной возникновения вреда. Никакие другие нарушения, не связанные с качеством товара или информацией о товаре (работе, услуге), не могут повлечь наступление внедоговорной ответственности в соответствии со ст. 1095 ГК РФ. Само же противоправное поведение может быть как в форме действия, так и бездействия. Например, основанием для наступления ответственности по договору подряда на установку отопительной системы в доме у гр. М. явилась некачественная установка системы, а также непринятие мер по устранению недостатков по заявлению потребителя, что привело к размораживанию отопительной системы (см. архив Забайкальской региональной общественной организации по защите прав потребителей).

Таким образом, было справедливо указано, что объем противоправных действий при наступлении договорной ответственности шире, так как противоправным является нарушение не только норм права, но и любого действительного соглашения сторон.

Следовательно, объем противоправных действий при наступлении договорной ответственности включает объем противоправных действий при наступлении деликтной ответственности. Противоправное действие в виде передачи товара с недостатками или непредоставление информации о товаре, повлекшее причинение вреда имуществу потребителя, может поставить его перед выбором способа защиты.

Следующим условием наступления гражданско-правовой ответственности является причинение вреда или наличие убытков.

Возможно наступление договорной ответственности и при отсутствии убытков у кредитора. Такой мерой ответственности является неустойка, предусмотренная Законом РФ "О защите прав потребителей" (ст. ст. 23, 28), которая носит штрафной характер и взыскивается независимо от наступления убытков. В качестве примера можно привести два случая из судебной практики. Гражданка Б. обратилась в суд с иском о взыскании неустойки по договору подряда, предметом которого было выполнение ремонтных работ в ее квартире. Работы были выполнены подрядчиком с нарушением срока. Хотя у потребителя не было претензий к качеству выполнения работы и никакие имущественные потери она не понесла, тем не менее просрочка исполнения обязательства подрядчиком явилась основанием для взыскания неустойки. Другой случай: общественная организация в интересах гр. Т. обратилась в суд с иском о взыскании неустойки по договору купли-продажи мебельного гарнитура. Поводом для обращения в суд послужила просрочка исполнения обязательства продавцом по устранению недостатка - замены витражного стекла. Продавец заменил бракованное витражное стекло через месяц после истечения срока, предусмотренного соглашением сторон. Иными словами, убытки у потребителя в данном случае также не возникли, однако продавец вынужден был уплатить значительную неустойку (см. архив Забайкальской региональной общественной организации по защите прав потребителей).

Вопросы для круглого стола:

1. **Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.**
2. **Общая характеристика гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 005E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

3. Неустойка, взыскиваемая потребителями при нарушении их прав.
4. Возмещение убытков.
5. Компенсация морального вреда.
6. Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред.
7. Ответственность за непредоставление или предоставление ненадлежащей информации.
8. Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг).
9. Ответственность в случае продажи товаров с недостатками.
10. Ответственность при заключении договора на оказание услуг (выполнение работ).
11. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
12. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
13. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие № 5. Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Цель — углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать — нормы законодательства «О защите прав потребителей».

Уметь — умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) — ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

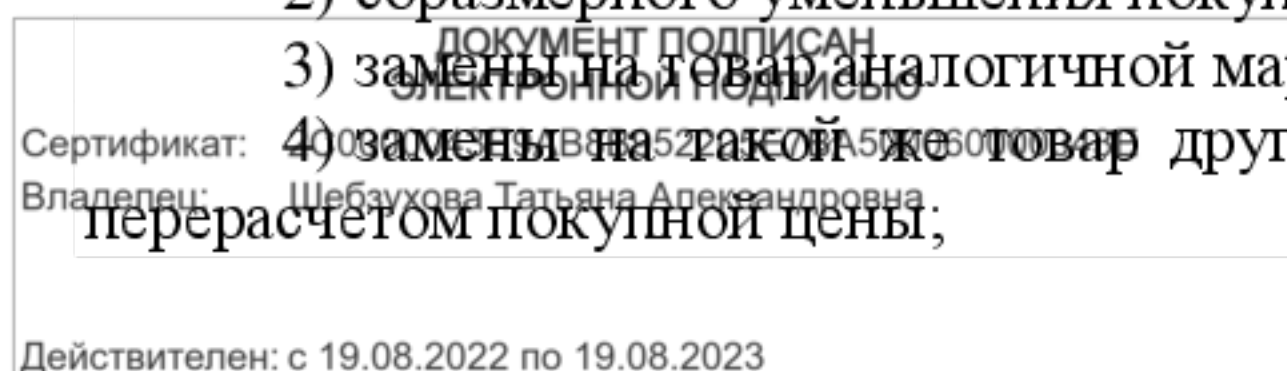
Организационная форма практического занятия — круглый стол.

Актуальность темы заключается в изучении защиты прав потребителей при продаже товаров потребителям.

Теоретическая часть:

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;



гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем в соответствии со ст. 5 Закона.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи их потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение не более двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и пр.) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий местонахождения потребителей. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или в сборке, - со дня его установки (подключения) или сборки. Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи. В отношении недвижимого имущества гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента государственной регистрации договора купли-продажи недвижимого имущества.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара, установленным стандартами. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

Указанные сроки доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей. В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока, установленного на товар изготовителем, или по истечении сроков. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы товара или в течение 10 лет со дня передачи товара, если срок службы товара не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня предъявления потребителем такого требования, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования.

Когда гарантийный срок или срок годности не установлен, предусмотрены единые для любого товара иные сроки, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Как должен определяться разумный срок, юридические последствия его нарушения, законодательством не раскрыто. Практически можно считать, что срок обнаружения недостатков товара, дающий право потребителю предъявить соответствующие требования, равен двум годам. Поскольку при установлении гарантийного срока или срока годности недостатки должны быть обнаружены в пределах этих сроков, изготовителю и продавцу целесообразно их

Согласно п. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 18 Закона, как продавцу, так и изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Такое решение о бремени доказывания полностью соответствует п. 1 ст. 476 ГК РФ, предусматривающему случай, когда гарантийный срок не установлен. Следует отметить, что хотя договор, о котором идет речь, - это договор розничной купли-продажи между продавцом и потребителем, установленный в нем гарантийный срок может быть сроком продавца или изготовителя. Поэтому ответственность за недостатки возложена и на изготовителя. Вместе с тем п. 5 ст. 477 ГК РФ устанавливает ответственность лишь продавца, что определяется принадлежностью этой нормы к общим положениям о купле-продаже.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю в случае если срок службы не установлен. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, в течение 20 дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. обеспечение право потребитель товар качество

обязаны при предъявлении потребителю безвозмездно предоставить потребителю доставку за свой счет.

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

В случае если продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, одновременно нарушили сроки устранения недостатков (замены) и не предоставили по требованию потребителя на время устранения недостатков (замены) аналогичный товар или задержали его предоставление, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

Существуют три различных подхода к проблеме:

- 1) взыскание неустойки исходя из цены товара на момент приобретения;
- 2) взыскание неустойки исходя из его цены на момент обращения в суд (либо подачи заявления в магазин);
- 3) взыскание неустойки исходя из цены на момент вынесения судом решения.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона.

Говоря о неустойке, следует отметить, что размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п. 5 ст. 28, ст. 30, 31 Закона о защите прав потребителей, а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), исполнителя на день вынесения решения, поскольку продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), исполнитель не выполнили возложенную на них п. 5 ст. 13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

Учитывая, что закон о защите прав
общих правил начисления и взыскания
вправе уменьшить размер неустойки, если
обязательств. При этом судом должны
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика.

Вопросы для круглого стола:

1. Последствия продажи товара ненадлежащего качества.
2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
3. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.
4. Безвозмездное устранение недостатков товара изготовителем (продавцом).
5. Замена товара ненадлежащего качества.
6. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
7. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
8. Право потребителя на обмен товара ненадлежащего качества.
9. Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.
10. Расторжение договора купли-продажи.
11. Приобретение товаров дистанционным способом.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие № 6. Тема 6. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей».

Уметь – умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

Организационная форма практического занятия – круглый стол.

Актуальность темы заключается в изучении защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Теоретическая часть:

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» продавец и исполнитель обязаны выполнить работу или оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Условия договора на выполнение услуги (работы) определяют не только ее качество, но и срок выполнения услуги (работы). Одно из существенных условий его – срок

выполнения работ (оказания услуг). Он устанавливается в соответствии с Законом и может определяться Правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором.

Срок выполнения работы или оказания услуги может определяться датой или периодом. Если работа (услуга) выполняется по частям в течение срока действия договора (например, техническое обслуживание, доставка газет, журналов), то наряду с общим сроком устанавливаются частные сроки выполнения работ или оказания услуг.

Предусмотрены последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). К таким нарушениям относят:

- несвоевременное начало выполнения работ (оказания услуг);
- задержку срока окончания выполнения работ (оказания услуг).

В таких случаях потребитель имеет право по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок начала работ (оказания услуг) и (или) окончания выполнения работ (оказания услуг);
- поручить эту работу (оказание услуги) третьим лицам (например, отремонтировать часы или обувь в другой мастерской) или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещение расходов на выполнение работы (оказание услуг), но стоимость работы (услуг) должна иметь разумную цену и документальное подтверждение квитанцией, договором или другим документом;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

Вопросы для круглого стола:

1. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.
2. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.
3. Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг исполнителем.
4. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и права потребителя при их обнаружении.
5. Сроки устранения недостатков в работе, услуге. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.
6. Расторжение договора.
7. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
8. Порядок расчётов за выполненную работу (оказанную услугу).

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

В соответствии с п. 3 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» уполномоченные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Ведущую роль в проведении государственного контроля и надзора на потребительском рынке играют следующие федеральные органы исполнительной власти:

1. Министерство внутренних дел РФ;
2. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
3. иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контрольные функции.

Согласно указанному Положению Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Свою деятельность Служба осуществляет непосредственно и через свои территориальные органы.

Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Правительством РФ по представлению министра здравоохранения и социального развития РФ. Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является главным государственным санитарным врачом РФ.

К полномочиям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека относятся надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе государственный контроль соблюдения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также контроль соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг.

том числе государственного контроля соблюдения правил продажи отдельных видов товаров, оказания услуг, выполнения работ, оказания услуг.

исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и организациями.

В соответствии с п. 8 Положения о Министерстве внутренних дел РФ МВД России осуществляет следующие полномочия: организует производство по делам об административных правонарушениях, отнесенных к их компетенции, производит дознание и предварительное следствие по уголовным делам, участвует в работе по стандартизации, метрологии и сертификации, а также организует прием граждан, своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок.

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты законных интересов и прав потребителей в муниципальных образованиях определены ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей». В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

1. рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

2. обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг).

В соответствии с действующим законодательством органы местного самоуправления самостоятельно формируют в составе местных администраций структуры по защите прав потребителей (службы, отделы) или возлагают эти обязанности на работников других структурных подразделений.

Вопросы и задания:

1. Государственная защита прав потребителей.
2. Основные направления и формы контроля в области защиты прав потребителей..
3. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ и ее территориальных управлений.
4. Защита потребителей органами местного самоуправления.
5. Порядок создания общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.
6. Полномочия, права и обязанности общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.
7. Процессуальные права и обязанности общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) в гражданском процессе при защите интересов отдельного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие № 8. Тема 8. Судебная защита

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей»; суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей; способы оказания квалифицированной юридической помощи физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, обеспечения доступа к правосудию

Уметь – умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

Организационная форма практического занятия – круглый стол.

Актуальность темы заключается в изучении судебной защиты.

Теоретическая часть:

Значение подведомственности достаточно многогранно. Прежде всего, подведомственность выступает в качестве межотраслевого института права, выполняющего функции распределительного механизма юридических дел между различными юрисдикционными органами. В условиях построения и осуществления системы государственной власти на принципах разделения властей подведомственность играет роль рабочего юридического механизма, позволяющего реализовать данное положение в государственно-правовом строительстве. Ведь недостаточно провозгласить начала разделения властей, необходимо и реально воплотить его в законодательство и юридическую практику всех государственных органов с помощью правовых критериев.

Подведомственность является одним из юридических условий, определяющих возникновение права на обращение в суд. В этом аспекте подведомственность очерчивает пределы реализации данного права, определяя границы судебной власти в соотношении с законодательной и исполнительной. Подведомственность выступает и в качестве юридического факта в конкретном фактическом составе, определяющем возникновение гражданского процесса. При обращении в суд подведомственность из качества юридического условия становится юридическим фактом, который устанавливается судьей при решении вопроса о возбуждении гражданского дела.

Правом разрешать юридические дела, т.е. споры о праве и другие правовые вопросы (об установлении того или иного юридического факта, правового состояния лица или имущества и др.), по законодательству России пользуются различные органы. Во-первых, органы государства, осуществляющие судебную власть: Конституционный Суд России, суды общей юрисдикции и арбитражные суды, конституционные (уставные) суды субъектов РФ. Во-вторых, в отдельных случаях, предусмотренных законом, - органы исполнительной власти. Таким образом, подведомственность - относимость нуждающихся в государственно-властном разрешении споров о праве и других юридических дел к ведению того либо иного государственного и иного органа, это свойство юридических дел, в силу которого они подлежат разрешению определенными юрисдикционными органами.

Исходя из количества органов, уполномоченных на разрешение юридических дел, видно, что вопрос о правильном определении подведомственности за последние годы существенно усложнился.

Главным ориентиром в современных условиях при возникновении споров о подведомственности является принцип разделения властей. Разрешение споров может быть прерогативой только судебной власти. Функция предварительного внесудебного разбирательства может быть и у органов исполнительной власти, но с последующей передачей дела в суд по инициативе одной из сторон.

В зависимости от того, относит ли закон разрешение определенной категории дел к ведению исключительно каких-либо одних органов или нескольких различных органов, подведомственность может быть подразделена на единичную (исключительную) и множественную. Для дел о защите прав потребителей присуща исключительная подведомственность. Данную категорию дел рассматривают суды общей юрисдикции.

Закон не устанавливает обязательный досудебный порядок рассмотрения требований потребителя. Поэтому он, как правило, может сразу обратиться со своими требованиями в суд. На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к соответствующему лицу с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 Гражданского кодекса Российской Федерации об извещении продавца о нарушении определенных условий договора купли-продажи. Невыполнение этого правила дает продавцу право отказаться от удовлетворения соответствующих требований покупателя.

Вместе с тем по некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий до обращения в суд. Такой порядок установлен, например, ст. 55 Федерального закона "О связи" от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ, транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска.

Федеральным законом № 171-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" принята новая редакция п. 2 ст. 17 Закона "О защите прав потребителей", определяющего территориальную подсудность исков о защите прав потребителей. Согласно этой норме такие иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, жительства индивидуального предпринимателя;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту их нахождения.

Следует подчеркнуть, что указанная альтернативная подсудность распространяется только на иски, вытекающие из отношений между гражданином и предпринимателями, регулируемых Законом "О защите прав потребителей", и направленные на защиту прав потребителей.

Согласно ст. 20 ГК РФ местом жительства гражданина признается место, где он постоянно или преимущественно проживает. Местом пребывания истца (потребителя) следует считать место его временного проживания, т.е. нахождения вне места жительства в гостинице, больнице, санатории, доме отдыха связи с командировкой, лечением, отдыхом и т.п. причинами.

Вопросы для круглого стола:

1. Подведомственность и подсудность потребительских споров.
2. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).
3. Защита интересов неопределённого круга потребителей.
4. Порядок обращения потребителей с заявлениями в суд. Оплата госпошлины.
5. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
6. Рассмотрение дел в первой инстанции. Обжалование решений по заявлениям потребителей.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E	<i>Литература</i>
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	

Г. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный //

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

Практическое занятие № 9. Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров

В результате изучения дисциплины студент должен:

Уметь – анализировать и обобщать практику применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар

Теоретическая часть:

В соответствии с этим постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования...» от 19.01.1998 № 55 (далее – постановление № 55, Правила) введены специальные нормы, обязательные для выполнения организациями, занимающимися розничной торговлей продовольственными и непродовольственными товарами, перечисленными в данных Правилах.

Для обозначения сторон в Правилах применяется следующая терминология:

- покупатель – физическое лицо, приобретающее или использующее конкретную продукцию (либо намеревающееся это сделать) в личных целях, не имеющих связи с предпринимательской деятельностью;
- продавец – юридическое лицо любой организационно-правовой формы или ИП, реализующие продукцию по соглашению о розничной купле-продаже (п. 2 постановления №55).

Несоблюдение данных Правил влечет вынесение предупреждения или применение административного штрафа:

- для физических лиц в сумме от 300 до 1 500 руб.;

- т.п. для должностных лиц от 1 000 до 3 000 руб.;

- для юридических лиц – от 10 000 до 30 000 руб. (ст. 14.15 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Вопросы и задания:

1. Основные правила работы предприятия розничной торговли.
2. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.
3. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров.
4. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов.
5. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал)

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине
«ЗАЩИТА ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

для студентов

Направление подготовки 40.03.01 Юриспруденция

Направленность (профиль): гражданско-правовой

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Общая характеристика самостоятельной работы

2. План график самостоятельной работы

3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

4.1. Методические указания по самостоятельному изучению литературы по темам

5. Методические указания по подготовке к практическому занятию (круглому столу)

6. Рекомендуемая литература

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ВВЕДЕНИЕ

Цель дисциплины – дать студентам правовые знания, необходимые им в потребительских отношениях, защите прав потребителей, обеспечить методикой поиска и анализа правовых актов и научить правильному их применению в конкретных жизненных ситуациях, формирование у бакалавров в процессе изучения дисциплины теоретических знаний и практических умений и навыков, необходимых для профессионального выполнения ими своих будущих служебных обязанностей. Освоение дисциплины студентами обеспечит приобретение ими преимущественно практических навыков связанных с правовым регулированием защиты прав потребителей.

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение теории по дисциплине «Защита прав потребителей»;
- изучение законодательных актов, относящихся к дисциплине «Защита прав потребителей»;
- изучение практического материала по дисциплине (в том числе материалов судебной практики);
- изучение основных правовых институтов потребительского права, методик поиска и анализа правовых актов, регулирующих потребительские отношения, а также умение активно использовать правовые средства в области защиты прав потребителей;
- умение анализировать информацию, составлять необходимую документацию (претензии, иски) по защите прав потребителей.

Формируемые компетенции - ПК-4 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

Дисциплина «Защита прав потребителей» является факультативной дисциплиной ОП ВО подготовки бакалавра по направлению 40.03.01 «Юриспруденция». Ее освоение происходит в 7 семестре.

1. Характеристика самостоятельной работы студентов

Сегодня становятся востребованными такие качества современного студента как умение самостоятельно пополнять и обновлять знания, вести самостоятельный поиск необходимого материала, быть творческой личностью. Ориентация учебного процесса на саморазвивающуюся личность делает возможным процесс обучения без учета индивидуально-личностных особенностей обучаемых, предоставления им права выбора путей и способов учения. Появляется новая цель образовательного процесса – воспитание компетентной личности, ориентированной на будущее, способной решать типичные проблемы и задачи исходя из приобретенного учебного опыта и адекватной оценки конкретной ситуации.

Самостоятельная работа определяется как форма организации учебного процесса, как объективное условие формирования познавательной, исполнительской, творческой активности и самостоятельности студентов при обучении. СРС является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение, культуру безопасности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Целью СРС по дисциплине «Защита прав потребителей» является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Задачи СРС по дисциплине «Защита прав потребителей» являются:

- развитие тактико-самостоятельных умений, как умения учиться самостоятельно, принимать решения, проектировать свою деятельность и осуществлять задуманное, проводить исследование, осуществлять и организовывать коммуникацию;

- научить проводить рефлексию: формировать получаемые результаты, предопределять цели дальнейшей работы, корректировать свой образовательный маршрут.

Самостоятельная работа студентов является определяющим фактором их успешного обучения.

Основными видами самостоятельной работы по дисциплине «Гражданский процесс» является самостоятельное изучение литературы; подготовка к практическому занятию (круглому столу).

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции: ПК-3 способен выявлять, раскрывать, расследовать и квалифицировать преступления и иные правонарушения.

2. План - график самостоятельной работы

Коды реализуемых компетенций, индикатора (ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр					
ПК-3, И-1, И-2	Самостоятельное изучение литературы по темам 1-10	Собеседование	59,94	6,66	66,6
ПК-3, И-1, И-2	Подготовка к практическому занятию (круглому столу) по темам 4,5,8	Собеседование	0,81	0,09	0,9
Итого за 6 семестр			60,75	6,75	67,5
Итого			60,75	6,75	67,5

3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1.	Практическое занятие 3. Право потребителей на информацию	4 неделя	20
2.	Тема 6. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	8 неделя	20
3.	Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров	12 неделя	15
Итого за 6 семестр			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При самостоятельной работе рекомендуется планировать и организовать время, прежде всего, с учетом того, что большинство научной и учебной литературы по данному курсу имеется в СКФУ только в читальном зале и в ограниченном количестве. Материал по тем или иным темам можно, в случае необходимости, найти в Интернете.

Рекомендуется, прежде всего, внимательно ознакомиться с лекционным материалом. Затем необходимо, особенно при подготовке конспекта и текста курсовой работы, ознакомиться с рекомендуемой литературой по данной теме и сделать конспект основных положений. Если этой литературы окажется недостаточно, то в большинстве указанных источников имеется обширная библиография, позволяющая продолжить самостоятельное изучение того или иного аспекта.

Рекомендации по организации работы с литературой

Работа с литературой - обязательный компонент любой научной деятельности. Сама научная литература является высшим средством существования и развития науки. За время пребывания в высшей школе студент должен изучить и освоить много учебников, статей, книг и другой необходимой для будущего специалиста литературы на родном и иностранном языках. В связи с этим перед студентами стоит большая и важная задача - в совершенстве овладеть рациональными приемами работы с книжным материалом.

Приступая к работе над книгой, следует сначала ознакомиться с материалом в целом: оглавлением, аннотацией, введением и заключением путем беглого чтения-просмотра, не делая никаких записей. Этот просмотр позволит получить представление обо всем материале, который необходимо усвоить.

После этого следует переходить к внимательному чтению - штудированию материала по главам, разделам, параграфам. Это самая важная часть работы по овладению книжным материалом. Читать следует про себя. (При этом читающий меньше устает, усваивает материал примерно на 25% быстрее, по сравнению с чтением вслух, имеет возможность уделить больше внимания содержанию написанного и лучше осмыслить его). Никогда не следует обходить трудные места книги. Их надо читать в замедленном темпе, чтобы лучше понять и осмыслить.

Рекомендуем возвращаться к нему второй, третий, четвертый раз, чтобы то, что осталось непонятным, дополнить и выяснить при повторном чтении.

Изучая книгу, надо обращать внимание на схемы, таблицы, карты, рисунки: рассматривать их, обдумывать, анализировать, устанавливать связь с текстом. Это поможет понять и усвоить изучаемый материал.

При чтении необходимо пользоваться словарями, чтобы всякое незнакомое слово, термин, выражение было правильно воспринято, понято и закреплено в памяти.

Надо стремиться выработать у себя не только сознательное, но и беглое чтение. Особенно это умение будет полезным при первом просмотре книги. Обычно студент 1-2 курса при известной тренировке может внимательно и сосредоточенно прочитать 8-10 страниц в час и сделать краткие записи прочитанного. Многие студенты прочитывают 5-6 страниц. Это крайне мало. Слишком медленный темп чтения не позволит изучить многие важные и нужные статьи книги. Обучаясь быстрому чтению (самостоятельно или на специальных курсах), можно прочитывать до 50-60 страниц в час и даже более. Одновременно приобретается способность концентрироваться на важном и схватывать основной смысл текста.

Основной принцип выписывания из книги: лишь самое существенное и в кратчайшей форме.

1. Дословная выписка или цитата с целью подкрепления того или иного положения, авторского довода. Эта форма применяется в тех случаях, когда нельзя выписать мысль автора своими словами, не рискуя потерять ее суть. Запись цитаты надо правильно оформить: она не терпит произвольной подмены одних слов другими; каждую цитату надо заключить в кавычки, в скобках указать ее источник: фамилию и инициалы автора, название труда, страницу, год издания, название издательства.

Ксеро- и фотокопирование (сканирование) заменяет расточающее время выписывание дословных цитат!

Тезисы - это кратко сформулированные самим читающим основные мысли автора. Это самая лучшая форма записи. Все виды научных работ будут безупречны, если будут написаны таким образом. Делается такая выписка с теми же правилами, что и дословная цитата.

3. Конспективная выписка имеет большое значение для овладения знаниями. Конспект - наиболее эффективная форма записей при изучении научной книги. В данном случае кратко записываются важнейшие составные пункты, тезисы, мысли и идеи текста. Подробный обзор содержания может быть важным подспорьем для запоминания и вспомогательным средством для нахождения соответствующих мест в тексте.

Обзор текста можно составить также посредством логической структуры, вместо того, чтобы следовать повествовательной схеме.

С помощью конспективной выписки можно также составить предложение о том, какие темы освещаются в отдельных местах разных книг. Дополнительное указание номеров страниц облегчит нахождение этих мест.

При составлении выдержек целесообразно последовательно придерживаться освоенной системы. На этой базе можно составить свой архив или картотеку важных специальных публикаций по предметам.

Конспекты, тезисы, цитаты могут иметь две формы: тетрадную и карточную. При тетрадной форме каждому учебному предмету необходимо отвести особую отдельную тетрадь.

Если используется карточная форма, то записи следует делать на одной стороне карточки. Для удобства пользования сверху карточки надо написать название изучаемого

чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

- сориентироваться в общей композиции текста (уметь определить вступление, основную часть, заключение);
- увидеть логико-смысловую суть источника, понять систему изложения автором информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли;
- выявить основу, на которой построено все содержание текста;
- определить детализирующую информацию;
- лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Изучая литературу, необходимо самостоятельно анализировать точки зрения авторов, провести самостоятельную оценку чужих суждений. На основе исследования теоретических позиций студент должен сделать собственные выводы и обосновать их.

Не менее важным является анализ существующих нормативно-правовых актов: международных договоров, соглашений, конвенций, документов, принятых в рамках межправительственных организаций и на международных конференциях, национального законодательства государств.

По необходимости, студент может обратиться к преподавателю за индивидуальной консультацией.

На самостоятельное изучение студентам выносятся следующие темы:

Раздел 1. Основные понятия, используемые в законодательстве о защите прав потребителей

Тема 1. Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование

1. Зарождение движения в защиту прав потребителей. Движение в защиту прав потребителей за рубежом. Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».
2. Потребительское движение в России. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года. Федеральные законы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей. Нормативные акты, принимаемые Правительством РФ. Международные договоры Российской Федерации.
3. Основные понятия, используемые в Законе «О защите прав потребителей. Состав правовых отношений, складывающихся при реализации, охране и защите прав потребителей.
4. Субъекты, объекты отношений в сфере защиты прав потребителей
5. Содержание правоотношений в сфере защиты прав потребителей (права и обязанности сторон).
6. Просвещение в области защиты прав потребителей.

Тема 2. Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)

2. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.
3. Государственные стандарты Российской Федерации.
4. Способы определения качества товаров, работ, услуг.
5. Сертификация товаров и услуг.
6. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.

7. Срок годности

8. Срок службы

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 38B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Тема 3. Право потребителей на информацию

1. Понятие информации о товаре, работе, услуге.
2. Виды и формы информации.
3. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
4. Формы и способы доведения информации до потребителя.
5. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавца).
6. Сведения о товаре (работе, услуге).

Раздел 2. Способы защиты прав потребителей

Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей

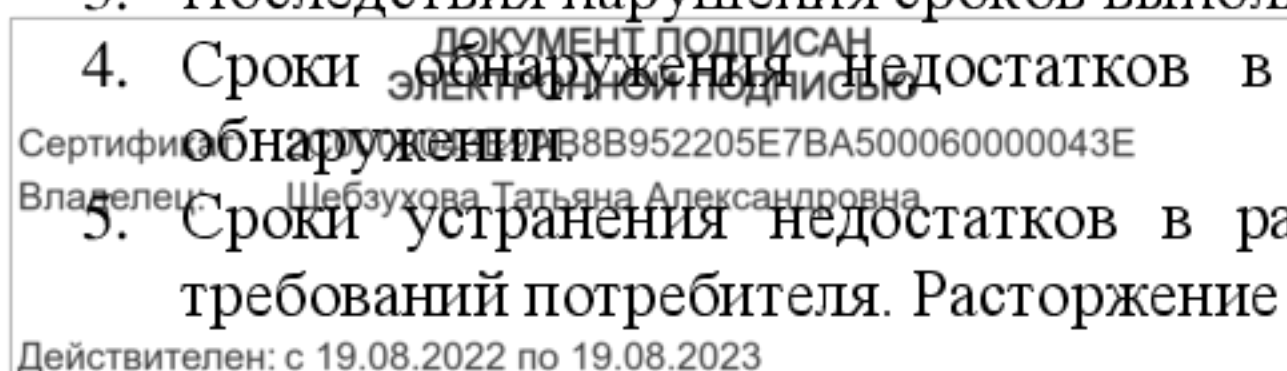
14. Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
15. Общая характеристика гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
16. Неустойка, взыскиваемая потребителями при нарушении их прав.
17. Возмещение убытков.
18. Компенсация морального вреда.
19. Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред.
20. Ответственность за непредоставление или предоставление ненадлежащей информации.
21. Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг).
22. Ответственность в случае продажи товаров с недостатками.
23. Ответственность при заключении договора на оказание услуг (выполнение работ).
24. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
25. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
26. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

1. Последствия продажи товара ненадлежащего качества.
2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
3. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.
4. Безвозмездное устранение недостатков товара изготовителем (продавцом).
5. Замена товара ненадлежащего качества.
6. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
7. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
8. Право потребителя на обмен товара ненадлежащего качества.
9. Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.
10. Расторжение договора купли-продажи.
11. Приобретение товаров дистанционным способом.

Тема 6. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

1. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.
2. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.
3. Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг исполнителем.
4. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и права потребителя при их обнаружении.
5. Сроки устранения недостатков в работе, услуге. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Расторжение договора.



6. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
7. Порядок расчётов за выполненную работу (оказанную услугу).

Раздел 3. Государственная и общественная защита прав потребителей

Тема 7. Государственная защита прав потребителей. Негосударственные формы защиты прав потребителей

1. Государственная защита прав потребителей.
2. Основные направления и формы контроля в области защиты прав потребителей.
3. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ и ее территориальных управлений.
4. Защита потребителей органами местного самоуправления.
5. Порядок создания общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.
6. Полномочия, права и обязанности общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.
7. Процессуальные права и обязанности общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) в гражданском процессе при защите интересов отдельного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Тема 8. Судебная защита

1. Подведомственность и подсудность потребительских споров.
2. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).
3. Защита интересов неопределённого круга потребителей.
4. Порядок обращения потребителей с заявлениями в суд. Оплата госпошлины.
5. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
6. Рассмотрение дел в первой инстанции. Обжалование решений по заявлениям потребителей.

Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров

1. Основные правила работы предприятия розничной торговли.
2. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.
3. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров.
4. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов.
5. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

Тема 10. Правила оказания отдельных видов услуг

1. Правила оказания услуг общественного питания.
2. Правила предоставления коммунальных услуг.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
4. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
5. Правила по кино-видео обслуживанию населения.
6. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, грузов, багажа.
7. Правила оказания услуг почтовой связи.
8. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

Итоговый продукт самостоятельной работы – конспект.

Форма отчетности – собеседование по темам 1-10.

Конспект оформляется письменно самостоятельно от руки в тетради или на отдельных листах.

Сертификат:
Владелец:

Игнатушкина Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

В конспекте:

- запись идет в соответствии с расположением материала в книге и в основном словами конспектируемого текста.

- если цитировать слишком долго (текст большой), то мысли автора излагаются цитатами и собственными словами.

- цитаты можно и нужно сопровождать своими комментариями, выводами и примерами.

В конспекте должно быть:

1. Название конспектируемого произведения.

2. Источник с точной библиографической ссылкой.

3. Номер вопроса конспекта и его название.

Вопросы представляют собой разделы, темы того или иного отрывка. Если вопросы к конспектируемому тексту не заданы, то их нужно сформулировать самостоятельно (как заголовки).

4. К каждому вопросу цитаты, выписки, комментарии.

Возле отрывков указываются страницы, если текст конспектируется с книги. Если в тексте есть внутреннее деление, то указываются номера отрывков (глав, стихов, аятов и т.п.)

Цитаты и собственные комментарии должны быть четко разграничены.

Все непонятные или малопонятные термины и понятия выписывают отдельно. В словарях нужно найти им определения.

Устный ответ:

На практическом занятии с преподавателем задаются вопросы по конспекту, на которые необходимо привести конкретную цитату-ответ и дать пояснение (комментарий).

Также конспект всегда проверяется в письменном виде.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопросов освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопросов освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопросов освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к

минимальному.

Серийный номер: 99AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

5 Методические рекомендации по подготовке к «круглому столу»

5.1 Цели, задачи и порядок проведения «круглого стола»

«Круглый стол» как одна из организационных активных форм обучения, позволяющих углублять познавательную деятельность обучающихся и укреплять их объективную позицию, имеет большие возможности для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив.

Цель «круглого стола» - раскрыть широкий спектр мнений по выбранной для обсуждения проблеме с разных точек зрения, обсудить неясные и спорные моменты, связанные с данной проблемой, и достичь консенсуса.

Задачей «круглого стола» является мобилизация и активизация обучающихся на решение конкретных актуальных проблем, поэтому «круглый стол» имеет специфические особенности:

1. Персофиницированность информации. Участники во время дискуссии высказывают не общую, а личностную точку зрения. Она может возникнуть спонтанно и не до конца точно быть сформулирована. К подобной информации необходимо относиться особенно вдумчиво, выбирая крупинцы ценного и реалистического, сопоставляя их с мнениями других участников (дискутантов).

2. Полифоничность занятия в форме «круглого стола». В процессе «круглого стола» может царить деловой шум, многоголосье, что соответствует атмосфере эмоциональной заинтересованности и интеллектуального творчества. Но именно это и затрудняет работу ведущего (модератора) и участников. Среди этого многоголосья ведущему необходимо дать возможность высказаться всем желающим и продолжать поддерживать этот фон, так как именно он является особенностью «круглого стола».

«Круглый стол» — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией. Наряду с активным обменом знаниями, у учащихся вырабатываются профессиональные умения излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важное условие при организации «круглого стола»: нужно, чтобы он был действительно круглым, т.е. процесс коммуникации, общения, происходил «глаза в глаза». Принцип «круглого стола» (не случайно он принят на переговорах), т.е. расположение участников лицом друг к другу, а не в затылок, как на обычном занятии, в целом приводит к возрастанию активности, увеличению числа высказываний, возможности личного включения каждого учащегося в обсуждение, повышает мотивацию учащихся, включает невербальные средства общения, такие как мимика, жесты, эмоциональные проявления.

Основную часть «круглого стола» составляет дискуссия. Дискуссия (от лат. discussio — исследование, рассмотрение) — это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре. Другими словами, дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть очень разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др.

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой.

Во время дискуссии учащиеся могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия

сформирует у учеников установку, при
терминами, не употребляя малоизвестной
литературой.

Сценарий предполагает:

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- определение понятийного аппарата (тезауруса);
- краткую содержательную вступительную речь модератора, в которой объявляется тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;
- перечень вопросов дискуссионного характера (до 15 формулировок);
- разработку «домашних заготовок» ответов, подчас противоречивых и неординарных с использованием репрезентативной выборки информации;
- заключительную речь модератора;
- оснащение помещения стандартным оборудованием (аудио- видеотехникой), а также мультимедийными средствами с целью поддержания деловой и творческой атмосферы;
- консультирование участников (позволяет выработать у большинства участников определенные убеждения, которые в дальнейшем будут ими отстаиваться);
- подготовка необходимых материалов (на бумажном или электронном носителях): статистические данные, материалы экспресс-опроса, проведенного анализа имеющейся информации с целью обеспечения участников и слушателей «круглого стола».

2. Дискуссионный этап состоит из:

выступления модератора, в котором дается определение проблем и понятийного аппарата (тезауруса), устанавливается регламент, правила общей технологии занятия в форме «круглого стола» и информирование об общих правилах коммуникации. К общим правилам коммуникации относятся рекомендации:

- избегания общих фраз;
- ориентация на цели (задачах);
- умения слушать;
- активности в беседе;
- краткости;
- конструктивной критике;

Проведения «информационной атаки»: участники высказываются в определенном порядке, оперируя убедительными фактами, иллюстрирующими современное состояние проблемы.

Выступления диспутантов и выявления существующих мнений на поставленные вопросы, акцентирования внимания на оригинальные идеи. С целью поддержания остроты дискуссии рекомендуется формулировать дополнительные вопросы:

Что в ситуации является главным?

Что вы лично думаете об этом?

Можете ли вы привести аналогичный пример из практики?

Затронуты ли в ситуации другие аспекты, например: этические, психологические?

Как бы вы это оценили?

Каковы последствия принятых решений?

Кого это затронет, на ком отразится?

Не пропустили ли вы важную для правильного решения информацию?

ответов на дискуссионные вопросы;

Подведения модератором мини-итогов по выступлениям и дискуссии: формулирование основных выводов о причинах и характере разногласий по исследуемой проблеме, способах их преодоления, о системе мер решения данной проблемы.

3. Завершающий (постдискуссионный) этап включает:

подведение заключительных итогов ведущим;

выработка рекомендаций или решений;

установление общих результатов проводимого мероприятия.

С применением дистанционных технологий возможно проведение «виртуальных круглых столов».

Сертификат
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

5.2 Тематика «круглых столов»

Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей

1. Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
2. Общая характеристика гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
3. Неустойка, взыскиваемая потребителями при нарушении их прав.
4. Возмещение убытков. Компенсация морального вреда.
5. Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред.
6. Ответственность за непредоставление или предоставление ненадлежащей информации.
7. Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг).
8. Ответственность в случае продажи товаров с недостатками.
9. Ответственность при заключении договора на оказание услуг (выполнение работ).
10. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
11. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
12. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

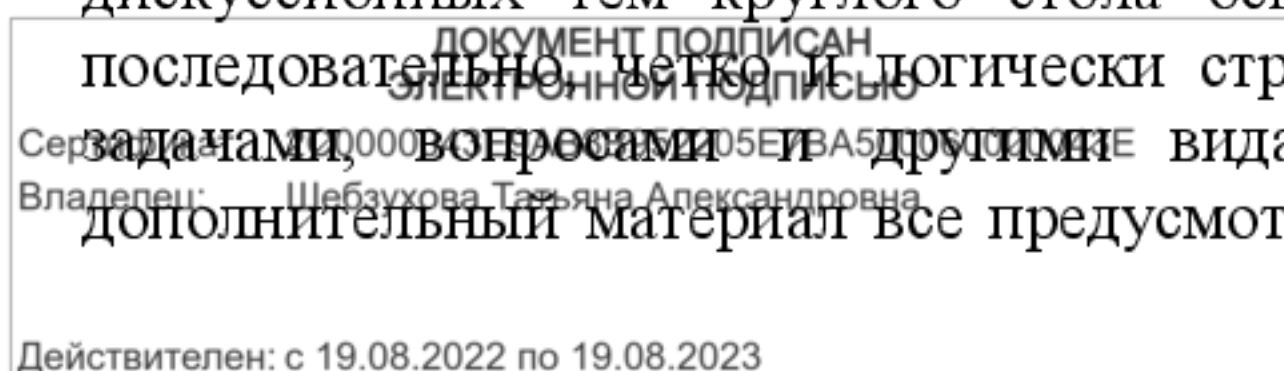
1. Последствия продажи товара ненадлежащего качества. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
2. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.
3. Безвозмездное устранение недостатков товара изготовителем (продавцом).
4. Замена товара ненадлежащего качества.
5. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
6. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
7. Право потребителя на обмен товара ненадлежащего качества.
8. Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.
9. Расторжение договора купли-продажи.
10. Приобретение товаров дистанционным способом.

Тема 8. Судебная защита

1. Подведомственность и подсудность потребительских споров.
2. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).
3. Защита интересов неопределённого круга потребителей.
4. Порядок обращения потребителей с заявлениями в суд. Оплата госпошлины.
5. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
6. Рассмотрение дел в первой инстанции. Обжалование решений по заявлениям потребителей.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопросов дискуссионных тем круглого стола освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с заданиями, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество



их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопросов дискуссионных тем круглого стола освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопросов дискуссионных тем круглого стола освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

6. Рекомендуемая литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023