

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзууров Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 14:16:39

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»

Пятигорск, 2025

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

Описание практических работ

## 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 | Из них практическая подготовка, часов |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|
| 1.     | Практическое занятие 1. Тема 1. Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование                    | 2           |                                       |
| 2.     | Практическое занятие 2. Тема 2. Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)           | 2           |                                       |
| 3.     | Практическое занятие 3. Тема 3. Право потребителей на информацию                                                           | 2           |                                       |
| 4.     | Практическое занятие 4. Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей                           | 2           | Круглый стол                          |
| 5.     | Практическое занятие 5. Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям                                  | 2           | Круглый стол                          |
| 6.     | Практическое занятие 6. Тема 6. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)                             | 2           |                                       |
| 7.     | Практическое занятие 7. Тема 7. Государственная защита прав потребителей. Негосударственные формы защиты прав потребителей | 2           |                                       |
| 8.     | Практическое занятие 8. Тема 8. Судебная защита                                                                            | 2           | Круглый стол                          |

|                    |                                                                          |      |     |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| 9.                 | Практическое занятие 9. Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров  | 2    |     |
| 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>

## **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 закреплённых 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

плановой экономики, основные нормативные правовые акты, на которых эта система базировалась, и подзаконные акты, принятые для исполнения законодательства, утратили силу, в том числе упомянутые ранее Законы "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг".

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».

Можно утверждать, что с принятием Закона о техническом регулировании завершился переход от "качества" как основного объекта государственного нормирования и контроля к "безопасности" потребительских товаров.

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.

Анализ развития законодательства, определяющего правовое регулирование качества и безопасности потребительских товаров, позволяет сделать следующие выводы.

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

В период плановой экономики основным регулируемым и контролируемым параметром потребительских товаров являлось их качество, представляющее собой совокупность свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии со своим назначением в течение оптимально установленного времени. Разнообразие способов административного регулирования качества продукции не обеспечило уровень высокого качества потребительских товаров, что подтверждается результатами контроля.

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).

С появлением в нормативно-правовых актах понятия "безопасность" товаров как самостоятельной категории изменяется направленность ответственности за несоблюдение качества и безопасности: если для социалистического периода характерно применение уголовной ответственности за нарушение показателей качества (административная ответственность была введена в конце данного периода), то в период "свободного рынка" административная ответственность наступает за несоблюдение как показателей качества, так и показателей безопасности, а уголовная ответственность применяется только в случае нарушений требований безопасности.

Поскольку на современном этапе государство нормирует лишь требования по безопасности продукции, постольку предметом государственного контроля должны стать именно эти требования.

*Вопросы и задания:*

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

*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 №3. Тема 3. Право потребителей на информацию**

*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 информацию.

*Теоретическая часть:*

Закон «О защите прав потребителей», регулирующий вопросы содержания права потребителя на информацию, не дает точного определения категории «потребительская информация», а лишь закрепляет необходимые характерные требования, которым потребительская информация должна соответствовать.

**Требования к потребительской информации**

Согласно ст. 8 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а

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

Здесь необходимо выделить три категории в содержании потребительской информации, а именно информацию:

- об изготовителе, исполнителе, продавце;
- о режиме работы продавца, изготовителя, исполнителя;
- о реализуемых им товарах, работах и услугах.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления. По общему правилу режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно, кроме указанных в п. 1 ст. 11 Закона «О защите прав потребителей» государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Обязанность продавца, изготовителя, исполнителя предоставлять информацию о реализуемых товарах, работах или услугах закреплена в ст. 10 Закона «О защите прав потребителей». Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

#### Какие сведения должна содержать информация о товарах (работах, услугах)

В информации о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должны содержаться:

- Наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение.

- Сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания – сведения о составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

- Цена в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

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

- Правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг). Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара в обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, являются обязательными и

устанавливаются законом или в установленном им порядке. Обязательные требования, обеспечивающие безопасность потребителей, содержатся в технических регламентах, санитарных нормах и правилах. Как правило, данные требования находят отражение в нормативной документации по техническому регулированию или в сопроводительной технической документации.

- 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.

- Адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

- 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).

- Товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

- 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 конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

- 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.

- Указание на то, что приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки). Потребитель имеет право приобретать новые товары, и если он был предупрежден, что товар был в употреблении или в нем устранялся определенный недостаток и согласился приобрести его, то он не может впоследствии предъявлять соответствующие требования. В случае продажи потребителю такого товара как нового возможно наступление правовых последствий, установленных при продаже товара с недостатками.

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.

В этой сфере общественных отношений основным видом ответственности является договорная, так как отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами возникают из договоров купли-продажи, выполнения работ, оказания услуг. Любое нарушение договора влечет наступление ответственности. Мерами ответственности являются возмещение убытков, уплата неустойки. Но закон также предусматривает для потребителя возможность требовать возмещения вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу недостатками товара, работы или услуги, либо недостоверной или недостаточной информацией о товаре (работе, услуге). Иными словами, ответственность возникает из правонарушения - причинения вреда и наступает независимо от того, состояли или нет в договорных отношениях потребитель и продавец (изготовитель товара, лицо, выполнившее работу или оказавшее услугу). Возможна ли конкуренция исков в таких ситуациях, допустима ли она?

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.

Вопросов не возникает при причинении вреда жизни или здоровью потребителя. В данном случае действует правило, предусмотренное ст. 1084 ГК РФ: вред, причиненный жизни или здоровью гражданина при исполнении договорных обязательств, возмещается по правилам, предусмотренным гл. 59 ГК РФ, если законом или договором не предусмотрен более высокий размер ответственности. Неоднозначность выбора возникает тогда, когда недостатками товара или недостоверной или недостаточной информацией причинен вред имуществу потребителя. Полагаем, в подобных случаях все-таки возможна конкуренция исков. Для обоснования данной позиции проведем сравнительный анализ условий наступления договорной и деликтной ответственности в сфере потребительских правоотношений.

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.

Противоправным поведением при наступлении договорной ответственности будет являться нарушение договорных условий не только относительно качества товара, но и других условий, связанных со сроком исполнения договора, местом или способом исполнения. Например, гражданин З. обратился в суд с требованием о расторжении договора и возмещении убытков, в связи с просрочкой установки в его квартире пластиковых окон.

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

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.

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;

5) расторжения договора купли-продажи; причем потребитель обязан вернуть товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ "О защите прав потребителей", для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Указанные выше требования предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним.

Потребитель также вправе предъявить перечисленные требования изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя на основании договора с ним.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе вернуть изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. В случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества, на который установлен срок годности, продавец обязан произвести замену этого товара на товар надлежащего качества или вернуть потребителю уплаченную им сумму, если недостатки товара обнаружены в пределах срока годности. Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки. Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны удовлетворить требования потребителя, если они не докажут, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в местонахождении потребителя доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Потребитель вправе предъявить установленные ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение

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

устанавливать. Более того, установление изготовителем срока годности на определенные товары является обязательным согласно законодательству, а неисполнение этой обязанности влечет неблагоприятные последствия.

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.

Однако если в договоре указан гарантийный срок изготовителя, продавец, удовлетворивший обоснованные требования потребителя, вправе предъявить регрессные требования изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли по вине последнего. Если же в договоре указан гарантийный срок продавца продолжительностью менее двух лет, но более длительный, чем гарантийный срок, установленный изготовителем, ответственность последнего перед продавцом должна наступать, если недостатки обнаружены в пределах установленного изготовителем гарантийного срока.

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.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом). Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

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

В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в семидневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона о защите прав потребителей, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

От этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда, в том числе на абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники, производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение гарантийного срока, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте.

В случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона о защите прав потребителей, за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Исключение составляют также случаи реализации товара ненадлежащего качества через розничные комиссионные торговые предприятия.

Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям розничными комиссионными торговыми предприятиями независимо от форм собственности, а также другими продавцами при условии, что эти товары были приняты ими от граждан по договору комиссии (ст. 990-1004 ГК РФ).

Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя (ст. 23). Согласно действующим правилам неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23, взыскивается за каждый день просрочки установленных ст. 20-22 Закона сроков выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, замене товара с недостатками, о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), а также за

каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования впредь до выполнения соответствующего требования потребителя без ограничения какой-либо суммой.

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.

На практике в связи с применением этого вида ответственности продавца нередко возникают некоторые проблемы. Так, ст. 21 Закона о защите прав потребителей, устанавливает ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Во-первых, Закон устанавливает неустойку только за просрочку исполнения требований потребителя о замене или ремонте товара. При этом не установлены ни сроки, ни ответственность за отказ расторгнуть договор или уменьшить покупную цену. Судьи, действуя по аналогии, взыскивают неустойку и в этих случаях. В этой связи возникает вопрос о том, исходя из какой цены необходимо исчислять неустойку, и решается он каждый раз по-разному.

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.

Последний подход представляется наиболее правильным, поскольку неустойка, установленная в законе, призвана прежде всего наказать продавца (или изготовителя), нарушающего права потребителей, и предотвратить подобные нарушения в дальнейшем. Если исходить из цены покупки, то сумма бывает настолько ничтожна, что не отвечает целям неустойки. Если же исходить из цены, действующей на момент подачи заявления, то издержки судебной системы (в частности, длительное рассмотрение дела) ложатся на потребителя.

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.

В случае если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных ст. 18, 20-22, то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п. 1 ст. 23 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 потребителей не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения

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>

### РАЗДЕЛ 3. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

#### Практическое занятие № 7. Тема 7. Государственная защита прав потребителей. Негосударственные формы защиты 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* – традиционный семинар

*Актуальность темы* заключается в изучении государственной защиты прав потребителей, негосударственных форм защиты прав потребителей.

*Теоретическая часть:*

Государственная защита прав потребителей – это довольно широкая правовая категория, призванная обеспечить строгое и неуклонное исполнение закона и подзаконных актов, а также соблюдение дисциплины не только юридическими лицами различных форм собственности, но и общественными объединениями и гражданами.

Согласно ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

1. проведение мероприятий, связанных с контролем, проверкой соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

2. выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

а. в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

б. направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

в. направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

г. обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя

(исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей<sup>1</sup>.

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.

Эти организации дают также разъяснения по вопросам применения конов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждают положение о порядке рассмотрения ими дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Закон устанавливает, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию соответствующих органов исполнительной власти и их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную необходимую информацию (ст. 41 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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

1. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

1. Министерство внутренних дел РФ;

2. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

3. иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контрольно-надзорные функции.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека утверждено постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322.

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.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

1. организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;

2. давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

3. запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

4. привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

5. пресекать факты нарушения законодательства РФ в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности;

6. осуществлять контроль деятельности территориальных органов Службы и подведомственных организаций;

7. создавать совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии) в установленной сфере деятельности (п. 6 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Отметим, что в соответствии с вышеуказанным Положением Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не имеет права осуществлять в установленной сфере деятельности нормативно-правовое регулирование, кроме случаев, устанавливаемых Указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Положение о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии, утверждено постановлением Правительства РФ от 17 июня 2004 г. № 294). Реализуя функции межотраслевого регулирования, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет свои полномочия в следующих областях: обеспечение единства измерений, стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области, введение в действие общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации государственного контроля (надзора).

В соответствии с п. 5 Положения о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет такие полномочия в установленной сфере деятельности, как организация экспертизы проектов национальных стандартов, проверка в установленном порядке средств измерений в РФ, сбор и обработка информации о случаях причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов, а также информирование приобретателей, изготовителей и продавцов по вопросам соблюдения требований технических регламентов, учет национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области и обеспечение их доступности заинтересованным лицам.

Министерство внутренних дел РФ. Согласно Положению о Министерстве внутренних дел РФ, утвержденному Указом Президента РФ от 19 июля 2004 г. № 927 «Вопросы Министерства внутренних дел Российской Федерации», Министерство внутренних дел РФ (МВД России) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в том числе в сфере миграции.

Согласно указанному Положению МВД России осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами

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.

#### *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 № 9. Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров**

*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* – 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.

*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 правил продажи отдельных видов товаров.

*Теоретическая часть:*

Взаимоотношения между организациями, реализующими товар, и гражданами, приобретающими такую продукцию (покупателями), регулируются ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – ЗоЗПП).

В соответствии с этим законом 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.;
- 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).

### *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>

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

Пятигорск, 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

### Введение

1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
3. Методические указания по подготовке к практическому занятию (круглому столу)
4. Рекомендуемая литература

## **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 таких 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. 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 непонятым, 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.

Запись изучаемого - лучшая опора памяти при работе с книгой (тем более научной). Читая книгу, следует делать выписки, зарисовки, составлять схемы, тезисы, выписывать цифры, цитаты, вести конспекты. Запись изучаемой литературы лучше делать наглядной, легко обозримой, расчлененной на абзацы и пункты. Что прочитано, продумано и записано, то становится действительно личным достоянием работающего с книгой.

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

Различают три основные формы выписывания:

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.

Цитирование следует производить только после ознакомления со статьей в целом или с ближайшим к цитате текстом. В противном случае можно выхватить отдельные мысли, не всегда точно или полно отражающие взгляды автора на данный вопрос в целом.

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

2. Выписка "по смыслу" или тезисная форма записи.

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.

Тезисы бывают краткие, состоящие из одного предложения, без разъяснений, примеров и доказательств. Главное в тезисах - умение кратко, закончено (не теряя смысл) сформулировать каждый вопрос, основное положение. Овладев искусством составления тезисов, студент четко и правильно овладевает изучаемым материалом.

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.

Делая в конспекте дословные выписки особенно важных мест книги, нельзя допускать, чтобы весь конспект был "списыванием" с книги. Усвоенные мысли необходимо выразить своими словами, своим слогом и стилем. Творческий конспект - наиболее ценная и богатая форма записи изучаемого материала, включающая все виды записей: и план, и тезис, и свое собственное замечание, и цитату, и схему.

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 вверху карточки надо написать название изучаемого вопроса, фамилию автора, название и УДК (универсальная десятичная классификация) изучаемой книги.

Карточки можно использовать стандартные или изготовить самостоятельно из белой бумаги (полуватмана). Карточки обычно хранят в специальных ящиках или в конвертах. Эта система конспектирования имеет ряд преимуществ перед тетрадной: карточками удобно пользоваться при докладах, выступлениях на семинарах; такой конспект легко пополнять новыми карточками, можно изменить порядок их расположения, добываясь более четкой, логической последовательности изложения.

И, наконец, можно применять для этих же целей персональный компьютер. Сейчас существует великое множество самых различных прикладных программ (органайзеров и пр.), которые значительно облегчают работу при составлении выписок из научной и специальной литературы. Используя сеть Internet, можно получать уже готовые подборки литературы.

## **2.1. Методические указания по самостоятельному изучению литературы по темам**

Важным этапом является подбор и изучение литературы по исследуемой теме. Помимо учебной и научной литературы, обязательно использование и нормативно-правовых актов. Нельзя подменять изучение литературы использованием какой-либо одной монографии или лекции по избранной теме. Так же рекомендуется использовать информацию, размещенную на официальных сайтах сети Интернет, ссылки на которые указаны в списке рекомендуемой литературы. В процессе работы над реферативным исследованием и сбором литературы студент также может обращаться к преподавателю за индивидуальными консультациями.

Для более эффективного усвоения информации студенту предлагаются следующие способы обработки материала:

1. **Резюмирование.** Прочитав и изучив литературу и выбранные нормативно-правовые акты (то есть необходимые для составления документов организации) подводится краткий итог прочитанного, содержащий его оценку. Резюме характеризует основные выводы, главные итоги.

2. **Фрагментирование** - способ свертывания первичного текста, при котором в первичном тексте выделяются цельные информационные блоки (фрагменты), подчиненные одной задаче или проблеме. Фрагментирование необходимо, когда из множества разнообразных источников надо выделить информацию, соответствующую поставленной проблеме. Данный способ усвоения информации применим не только к теоретическим источникам, но и к нормативно-правовым актам. Поскольку для разработки документов предстоит исследовать ряд нормативно-правовых актов.

2. **Аннотация** - краткая обобщенная характеристика источника, включающая иногда и его оценку. Это наикратчайшее изложение содержания первичного документа, дающее общее представление. Основное ее назначение - дать некоторое представление о научной работе с тем, чтобы руководствоваться своими записями при выполнении работы исследовательского, реферативного характера. Поэтому аннотации не требуются изложения содержания произведения, в ней лишь перечисляются вопросы, которые освещены в первоисточнике (содержание этих вопросов не раскрывается). Аннотация отвечает на вопрос: «О чем говорится в первичном тексте?», дает представление только о главной теме и перечне вопросов, затрагиваемых в тексте первоисточника.

4. **Конспектирование** - процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста. Результатом конспектирования является запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. По сути конспект представляет собой обзор изучаемого источника, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Для того 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.

### **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.

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.

### **3 Методические рекомендации по подготовке к «круглому столу»**

#### **3.1 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 приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

подготовка (информированность и компетентность) ученика по предложенной проблеме;

семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми учащимися);

корректность поведения участников.

Методика проведения круглого стола

Обычно выделяют три этапа в организации и проведении «круглого стола»: подготовительный, дискуссионный и завершающий (постдискуссионный).

1. Подготовительный этап включает: выбор проблемы. Выбранная для обсуждения проблема носит междисциплинарный характер, она должна представлять практический интерес для студентов с точки зрения развития профессиональных компетенций;

подбор модератора (модератор руководит «круглым столом», поэтому должен на высоком уровне владеть искусством создания доверительной атмосферы и поддержания дискуссии, а также методом наращивания информации);

подбор дискуссионных (дискуссионными «круглого стола» являются преподаватель и студенты. Состав участников «круглого стола» может быть расширен путем привлечения представителей органов исполнительной власти, профессиональных сообществ и других организационных структур);

подготовка сценария (проведение «круглого стола» по заранее спланированному сценарию позволяет избежать спонтанности и хаотичности в работе «круглого стола»). Перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.

2. Провести знакомство участников (если группа в таком составе собирается впервые). Для этого можно попросить представиться каждого ученика или использовать метод «интервьюирования», который заключается в том, что учащиеся разбиваются на пары и представляют друг друга после короткой ознакомительной (не более 5 минут), направленной беседы.

3. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).

4. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений.

5. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.

6. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Здесь преподавателю могут помочь персонифицированные обращения к ученикам, динамичное ведение беседы.

7. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т.п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата сформирует у учеников установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

Сценарий предполагает:

- 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);
- умении 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».

### **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 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 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.

### **4. 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>