

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Вятский государственный университет»
Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНО

 Е.Л. Сырцова

« 12 » октября 2018 г.

рес. № 04-04-2018-0153-03А

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Защита прав потребителей»

по дополнительной профессиональной программе -
программе профессиональной переподготовки
«Юриспруденция»

Киров 2018 г.

Рабочую программу разработал:
Плотников Д.А., доцент кафедры гражданского права и процесса
ВятГУ

© Вятский государственный университет, 2018

© Д.А. Плотников, 2018

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность дисциплины

Защита прав потребителей является одной из важнейших проблем в современном гражданском праве России. Экономический фактор в настоящее время преобладает во многих сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав. В настоящее время вопрос о защите прав потребителя имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике ситуаций, связанных с использованием лицом тех возможностей, которые закон предоставляет ему для защиты своего субъективного права, поскольку правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано регламентировать в первую очередь устранение правовых последствий нарушения прав потребителей.

Цель изучения дисциплины – сформировать систему знаний, умений в области законодательства по защите прав потребителя, необходимые для более четкого ориентирования в условиях современного потребительского рынка.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение современных научных подходов по вопросам защиты прав потребителей, системы законодательства о защите прав потребителей и особенностей судебной практики;
- рассмотрение основных прав потребителей;
- изучение технического регулирования товаров, работ, услуг;
- изучение способов защиты прав потребителей;
- изучение особенностей ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей.

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины / модуля

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД-1	К 1 – способность обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации субъектами права	<ul style="list-style-type: none"> - Действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, руководствуясь принципами законности; - осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; - принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом. 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализировать правоприменительную практику, научную информацию, отечественный и зарубежный опыт; - анализировать правоотношения, являющиеся объектами профессиональной деятельности, юридически правильно квалифицировать факты, события и обстоятельства; - выявлять и давать оценку коррупционного поведения и содействовать его пресечению; - оценивать соответствие производимых хозяйственных операций и эффективность использования активов правовой и нормативной базе. 	<ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации; - профессионально значимые проблемы в сфере деятельности; - требования профессиональной этики и служебного поведения.
ВД-1	К 2 – способность применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной	<ul style="list-style-type: none"> - Принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом; - квалифицированно применять нормативные 	<ul style="list-style-type: none"> Квалифицированно толковать нормативные правовые акты; - применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы права в профессиональной 	<ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации; - нормы материального и процессуального права; - требования профессиональной этики и служебного

	деятельности	правовые акты в конкретных сферах юридической деятельности; - реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной деятельности.	деятельности.	поведения.
ВД-1	К 3 – способность юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства	Работать с информацией, содержащейся как на бумажных, так и на электронных и иных носителях; - обеспечивать соблюдение законодательства субъектами права; - соблюдать требований профессиональной этики и служебного поведения.	- Применять новые знания и навыки на практике; юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства; -работать на персональном компьютере, с внутренними и периферийными устройствами, с электронной почтой, в текстовом редакторе, с электронными таблицами; - анализ выбранной информации, выявление и оценка рисков объекта внутреннего контроля.	- Законодательство Российской Федерации; - нормы материального и процессуального права; - профессионально значимые проблемы в сфере деятельности; - требований профессиональной этики и служебного поведения.
ВД-2	К 4 – способность давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности.	- действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, руководствуясь принципами законности.	- юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства; - правильно и полно отражать результаты профессиональной деятельности в служебной документации; - давать квалифицированные	- Законодательство Российской Федерации; - нормы материального и процессуального права.

			юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности; - сбор информации, характеризующей деятельность объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов; - подготовка и оформление завершающих материалов по результатам внутреннего контроля.	
--	--	--	--	--

1.2 Содержание учебной дисциплины

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Общий объем (трудоемкость) Часов	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час					Самостоятельная работа, час	Эквивалентной учебной работы
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Консультации		
очная	18	16	8	8	-	-	2	зачет

Тематический план

№ п/п	Основные разделы и темы учебной дисциплины	Часы		Самостоятельная работа
		Лекции	Практические занятия	
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей	2	2	-
2	Защита прав потребителей при продаже товаров	2	2	1
3	Защита прав потребителей при выполнении работ	2	2	1
4	Государственная и общественная защита прав потребителей	2	2	-
	Итого:	8	8	2

Матрица соотношения разделов / тем учебной дисциплины / модуля и формируемых в них компетенций

Разделы/темы учебной дисциплины	Количество часов	Компетенции				Общее количество компетенций
		К-1	К-2	К-3	К-4	
1. Законодательство РФ о защите прав потребителей	4	+		+	+	3
2. Защита прав потребителей при продаже товаров	5	+	+	+	+	4
3. Защита прав потребителей при выполнении работ	5	+	+	+	+	4
4. Государственная и общественная защита прав потребителей	4	+	+	+	+	4
Итого:	18					

Краткое содержание учебной дисциплины

Тема 1. Законодательство РФ о защите прав потребителей.

Понятие и особенности законодательства в сфере защиты прав потребителей. Развитие законодательства о защите прав потребителей в России. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей и его значение для развития рыночных отношений в России. Федеральные законы и иные правовые акты о защите прав потребителей. Особенности правового регулирования в сфере защиты прав потребителей нормами различных отраслей права. Значение Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», его структура и сфера действия. Понятие, виды и особенности правоотношений, складывающихся в сфере защиты прав потребителей.

Понятие потребителя, продавца, изготовителя, исполнителя как участников правоотношений, складывающихся в сфере защиты прав потребителей, их юридическая характеристика и отличительные особенности. Понятие недостатка товара, работы, услуги. Понятие и критерии существенного недостатка. Юридическое понятие качества и безопасности продукции. Обязательные требования к качеству товара, работы, услуги. Правовой статус стандартов. Понятие национальных стандартов и стандартов организаций. Понятие, содержание и виды технических регламентов. Понятие декларации о соответствии. Юридическая характеристика понятий сертификации, сертификата соответствия, системы сертификации. Понятие срока годности, срока службы и гарантийного срока. Понятие и содержание информации об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах, работах, услугах. Обязательные сведения, включаемые в информацию. Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя за

ненадлежащую информацию о товаре, работе, услуге, об изготовителе, исполнителе, продавце.

Тема 2. Защита прав потребителей при продаже товаров.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Обстоятельства, освобождающие продавца, изготовителя от обязанности удовлетворить требования потребителя. Замена товара ненадлежащего качества. Ответственность продавца, изготовителя за просрочку выполнения требований потребителя. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Правила продажи отдельных видов товаров: продовольственных; текстильных, трикотажных, швейных, меховых, обуви; технически сложных; парфюмерно-косметических; легковых автомобилей; изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

Тема 3. Защита прав потребителей при выполнении работ.

Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки устранения недостатков. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей. Правовое регулирование сферы торговли и общественного питания; туристско-экскурсионных услуг; коммунальных и бытовых услуг; услуг автостоянок; предоставления гостиничных услуг; медицинских, правовых, образовательных, информационных, финансовых, рекламных, транспортных услуг; услуг связи.

Тема 4. Государственная и общественная защита прав потребителей.

Правовое регулирование статуса органов, осуществляющих контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочия федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов). Защита интересов неопределенного круга потребителей. Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя за нарушение прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы, услуги. Право потребителей на компенсацию морального вреда. Право потребителей на судебную защиту.

2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие слушателя на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Слушатель обязан посещать лекции и практические занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Предполагается, что слушатели приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Целью практических занятий является проверка уровня понимания слушателями вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических занятиях под руководством преподавателя слушатели обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия слушателям следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки слушателей к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы,

материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает слушателям перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например: подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита проекта; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у слушателей определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

При проведении промежуточной аттестации слушателя учитываются результаты текущей аттестации в течение периода обучения.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины (модуля) осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине слушателям необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа слушателей включает изучение материалов лекций, учебников, проработку тем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовку к экзамену.

Слушатель изучает материал лекций по конспекту, в котором изложены основные понятия по теме. С помощью законодательных документов и учебников слушатель прорабатывает и углубляет знания по теме лекции.

3. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

Литература

1. О защите прав потребителей: закон Российской Федерации №2300-1. - М.: Проспект, 2011.
2. Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей [Электронный ресурс] / А.Д. Чикалов. - Москва: Лаборатория книги, 2011. - 95 с.
3. Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг [Электронный ресурс] / Р.Л. Васничук. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 112 с.
4. Васильчикова, Наталья Витальевна. Как потребителю защитить свои интересы / Н. В. Васильчикова, М. А. Шевченко. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: Омега-Л, 2009. - 216 с.
5. Гуляева, Ирина Николаевна. Защита прав потребителей в вопросах и ответах. Типовые ситуации и примеры / И. Н. Гуляева. - 2-е изд., стер.. - М.: Омега-Л, 2008. - 206 с.
6. Пиляева, Валентина Владимировна. Федеральный закон "О защите прав потребителей" в схемах и определениях: учеб. пособие / В. В. Пиляева; Российская Федерация. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: КноРус, 2009. - 191, [1] с.
7. Смирнова, Вилена Вячеславовна. Защита прав потребителей/ В. В. Смирнова. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2009. - 206 с.

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

Вид занятий	Назначение аудитории
Лекции, практика	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием
Самостоятельная работа	Читальные залы библиотеки

Перечень специализированного оборудования

Перечень используемого оборудования
Мультимедиа проектор
Ноутбук
Экран с электроприводом

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п / п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
2	Windows 7 Professional and Professional K	Операционная система
3	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
4	Информационная система КонсультантПлюс	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
5	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации

. Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (тест).

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий, при этом, результаты текущего контроля успеваемости могут быть использованы преподавателем при оценке уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Зачет принимается преподавателями, проводившими лекции по данной учебной дисциплине.

Тест:

1. Период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению:

- a) Срок хранения.
- b) Срок годности.
- c) Гарантийный срок.
- d) Срок реализации.

2. Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество:

- a) Показатель качества услуги.
- b) Уровень качества услуги.
- c) Свойство услуги.
- d) Качество услуги.

3. Сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру:

- a) В день покупки.
- b) В 7-дневный срок.
- c) В течение 14 дней.
- d) В течение месяца.
- e) В течение сезона

4. Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы:

- a) В течение гарантийного срока службы.
- b) По истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков.
- c) В течение 10 лет.
- d) В течение 20 дней со дня предъявления требования покупателя.

5. Условия обмена недовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар:

- a) Если товар куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком.
- b) Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства.
- c) В течение 14 дней, не считая дня покупки.
- d) В течение 20 дней, не считая дня покупки.

6. Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества:

- a) Безвозмездное устранение недостатков.
- b) Уменьшение покупной цены с согласия продавца.
- c) Замены на товар аналогичной или другой марки.
- d) Расторжение договора и возврат денег.

7. Обмену не подлежат:

- a) Верхний трикотаж.
- b) Чулки, носки.
- c) Ткани.
- d) Автомототранспортные средства.
- e) Ковры, меха.

8. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров:

- a) В течение 20 дней после покупки сезонных товаров.
- b) В течение 14 дней со дня наступления сезона.
- c) С момента покупки сезонных товаров.
- d) С момента наступления сезона.

9. Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера, и в какой срок?

- a) Обмену и возврату не подлежит.
- b) В течение 14 дней при наличии опломбированного ярлыка.
- c) В течение 14 дней, если вещь не была в употреблении и сохранился товарный чек.
- d) В течение 14 дней, при наличии сертификата.

10. Порядок расчетов с покупателями, купившими товар ненадлежащего качества, при условии его замены на товар аналогичной марки:

- a) При замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится.
- b) Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем.
- c) Если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю.
- d) Расчет производится исходя из цен на день удовлетворения требования покупателя.

11. Сроки для замены товара ненадлежащего качества со дня предъявления такого требования:

- a) Замена производится в 7-дневный срок со дня предъявления требований потребителя.
- b) В 20- дневный срок, если требуется дополнительная проверка качества.
- c) В течение месяца, если товар для обмена отсутствует.
- d) По договору с покупателем.

12. Срок годности выполняет следующие функции:

- a) Выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему.
- b) Устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности.
- c) Устанавливает срок использования товара.
- d) Запрещает продажу товара при истечении срока годности.

13. Магазин (изготовитель) не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок, который определен соглашением продавца и покупателя. Права покупателя в данной ситуации:

- a) Расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплачиваемой суммы.
- b) В течение месяца заменить на аналогичный товар.
- c) Купить другую мебель за меньшую цену с согласия продавца.
- d) Потребовать на период замены аналогичный товар для использования.

14. Информация о товаре доводится до сведения покупателя:

- a) Через различные виды маркировки.
- b) Знаком соответствия стандарту.
- c) В лицензии изготовителя товара.
- d) В технической документации.

15. Требование покупателя о замене технически сложных товаров подлежит удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков в товарах:

- a) Телевизоры.
- b) Мотоциклы.
- c) Холодильники.

d) Стиральная машина «Малютка»

16. Случаи замены технически сложных товаров при обнаружении недостатков:

- a) При невозможности или недопустимости использования товара по назначению.
- b) Если недостаток товара не может быть устранен, либо появляется вновь после устранения.
- c) Для устранения требуются большие затраты.
- d) Если товар включен в перечень подлежащих обмену при наличии существенных недостатков.

17. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?

- a) Со дня обмена.
- b) Со дня продажи.
- c) Со дня выпуска.
- d) Со дня эксплуатации.

18. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены в следующие сроки:

- a) В течение гарантийного срока.
- b) Незамедлительно.
- c) В течение месяца, при условии предоставления на период ремонта аналогичного товара.
- d) В течение срока, определенного соглашением сторон.

19. Возможности и условия обмена товара ненадлежащего качества с недостатками купленного в комиссионном магазине:

- a) Обменять нельзя.
- b) Можно в течение 14 дней.
- c) Можно заменить на такой же товар другой марки с согласия продавца.
- d) Можно приобрести за меньшую сумму с разрешения продавца.

20. Какова, с точки зрения законодательства о защите прав потребителей, должна быть правовая природа договоров хозяйствующих субъектов с гражданами, намеревающимися построить жилье для личных бытовых нужд:

- a) О долевом участии в строительстве.
- b) О долевом финансировании.
- c) О долевом участии в инвестировании.
- d) Инвестиционный договор.
- e) О совместной деятельности (простого товарищества).
- f) Об уступке права требования при передаче жилья.
- g) Купли-продажи жилья.
- h) Строительного бытового подряда.

21. Необходимость подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов устанавливается:

- a) Реестром выданных сертификатов соответствия.
- b) Соответствующим техническим регламентом.

- c) Результатами исследований аккредитованной испытательной лабораторией.
- d) Декларацией о соответствии.
- e) Знаком соответствия.
- f) Стандартом организации.

22. Подтверждение соответствия продукции требованиям технических регламентов осуществляется на основе:

- a) Недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.
- b) Применения знака соответствия национальному стандарту.
- c) Маркировки знаком соответствия.
- d) Протоколов испытаний.

23. Ненадлежащее качество товара это:

- a) Несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара.
- b) Недостатки или существенные недостатки товара.
- c) Недостатки или существенные недостатки товара, не оговоренные продавцом.
- d) Явные и (или) скрытые недостатки товара.
- e) Явные и (или) скрытые недостатки товара, не оговоренные продавцом.

24. Порядок определения сроков выполнения работы (оказания услуги):

- a) Срок в договоре определяется календарной датой (периодом), к которой выполняется работа (услуга).
- b) Датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения работы (оказания услуги).