

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»

Сызранский филиал

УТВЕРЖДЕНО  
Ученым советом Университета  
(протокол №11 от 16.06.2016)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
по дисциплине

Наименование дисциплины **Организация защиты прав потребителей**

Направление подготовки **38.03.06 «Торговое дело»**

Образовательная программа  
**Коммерция**

Методический отдел УМУ  
« 16 » / 06 / 2016 г.

Научная библиотека СГЭУ  
« » / 20 г.

Рассмотрено к утверждению  
на заседании кафедры КСиТ  
(протокол № 12 от 31.05.2016 )  
Зав. кафедрой / Чернова Д.В. /

Размещено в ЭИОС СГЭУ  
Рег.№ 2017. 1274  
« » / 20  
Начальник ОДОТиЭО / Горбатов С.В. /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр  
*(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)*

Самара 2016

## Оглавление

1.	Цели и задачи дисциплины.....	3
2.	Место дисциплины в структуре ОП.....	3
3.	Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	3
4.	Объем и виды учебной работы.....	4
5.	Содержание дисциплины.....	4
5.1.	Разделы, темы дисциплины и виды занятий.....	4
5.2.	Содержание разделов и тем.....	6
6.	Методические указания по освоению дисциплины.....	8
6.1.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	8
6.2.	Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов.....	10
6.3.	Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям .	11
6.4.	Методические рекомендации по написанию контрольных работ.....	34
7.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине .....	34
8.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	39
8.1.	Рекомендуемая литература.....	39
8.2.	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	43
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	40

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа по дисциплине «Организация защиты прав потребителей» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, примерных основных образовательных программ по направлению подготовки 38.03.06 «Торговое дело», компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Дисциплина «Организация защиты прав потребителей» призвана обеспечить формирование общепрофессиональных компетенций в части освоения студентами основных юридических вопросов в области защиты прав потребителей, механизмов возмещения ущерба, связанного с приобретением товаров ненадлежащего качества.

Поэтому в данном курсе особое внимание уделено формированию навыков практического использования статей закона о защите прав потребителей.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Организация защиты прав потребителей» в учебном плане имеет индекс «Б1.Б.15». Она относится к дисциплинам базовой части блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Для изучения дисциплины «Организация защиты прав потребителей» необходимы знания, умения и компетенции студента, полученные при изучении таких дисциплин, как: Б1.Б.16 «Теоретические основы товароведения». Дисциплина «Организация защиты прав потребителей» преподаётся на 2 курсе в 4 семестре.

Дисциплина «Организация защиты прав потребителей» обеспечивает получение навыков и знаний, необходимых для успешного освоения других дисциплин, связанных с использованием законодательной базы в области защиты прав потребителей.

Для успешного освоения курса студенты должны:

Знать: классификацию товаров; основные градации качества товаров, физические свойства товаров и товарных партий;

Уметь: систематизировать работу с правовыми актами, в товарной номенклатуре;

Владеть: навыками работы с нормативной документацией.

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «Организация защиты прав потребителей», являются необходимыми для изучения последующих дисциплин (таблица 1).

Таблица 1

Междисциплинарные связи с последующими дисциплинами  
Образовательная программа «Коммерция»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№.№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	Безопасность организации в сфере коммерции		+			+	

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины «Организация защиты прав потребителей» студент должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

-умением пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовностью к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов (ОПК-3);

-способностью идентифицировать товары для выявления и предупреждения их фальсификации (ПК-4);

В результате изучения дисциплины «Организация защиты прав потребителей» в разрезе дескрипторных характеристик компетенций студенты должны:

1. умением пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовностью к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов (ОПК-3)(этап *формирования компетенции - промежуточный*):

-**знать**:основные разделы и статьи закона о защите прав потребителей, виды и правила оформления заявлений, претензий в результате покупки недоброкачественной продукции;

-**уметь**:анализировать и работать с нормативными документами и законодательными актами, Федеральными законами и классификаторами,анализировать показатели безопасности, согласно технической документации;

-**владеть**:методами определения показателей качества продукции; инструментарием закона о защите прав потребителей.

2. способностью идентифицировать товары для выявления и предупреждения их фальсификации (ПК-4) (*этап формирования компетенции - промежуточный*) (*торгово-технологическая деятельность*):

-**знать**:права потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), и о товарах (работах, услугах);правапотребителявслучаеприобретениятовараснедостатками; срокинавыполненииработиоказаниеуслуг,последствиянарушенияэтихсроков;

-**уметь**:анализировать смету за оказанные работы, услуги; анализировать стадиirazвитияюридическогоконфликта; применять досудебныйпорядокурегулированияспоровмеждупотребителемипродавцом;

-**владеть**:инструментарием Закона «О защите прав потребителей»; навыками юридического обоснования претензий, связанных с фальсификацией товаров.

#### 4. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 2

Объем и виды учебной работы  
очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов / з.е.
	Семестр 4
Аудиторные занятия	54/1,5
в том числе:	
Лекции	18/0,5
Практические занятия (ПЗ)	36/1
Лабораторные работы (ЛР)	
Самостоятельная работа	70/1,9
Курсовая работа/курсовой проект/контрольная работа	
Расчетно-графические работы	
Реферат/эссе	
Другие виды самостоятельной работы	
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	20/0,6
Общая трудоемкость: часы / зачетные единицы	144/4

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Тематический план дисциплины «Организация защиты прав потребителей» представлен в таблице 3.

## Разделы, темы дисциплины и виды занятий

## Коммерция. Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практические занятия	СР	Контроль	Всего
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	ОПК-3	2	4	5		11
2	Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)	ОПК-3	4	6	10		20
3	Информация о товарах (услугах, работах) и изготовителях	ОПК-3 ПК-4	4	8	10		29
4	Ответственность участников отношений по защите прав потребителей	ОПК-3 ПК-4	2	6	10		18
5	Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям	ОПК-3 ПК-4	2	4	15		30
6	Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	ОПК-3	2	4	10		16
7	Правила продажи отдельных видов товаров, услуг	ОПК-3 ПК-4	2	4	10		16
Контроль			-	-	-	20	20
Итого			18	36	70	20	144

## 5.2. Содержание разделов и тем

Таблица 4

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	<p>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». Потребительское движение в России.</p> <p>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.</p> <p>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). Просвещение в области защиты прав потребителей.</p>
2.	Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)	<p>Понятие качества товаров, работ и услуг. Нормативные документы, определяющие требования к качеству товаров, работ и услуг. Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг), которые обязан обеспечить продавец (исполнитель). Определение качества товаров, работ и услуг в договоре. Определение качества товаров, работ и услуг в случае, если оно договором не определено. Обеспечение качества товаров, работ и услуг.</p> <p>Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды. Содержание права на безопасность. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).</p> <p>Срок годности и срок службы - средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей. Понятия срока годности и срока службы. Ответственность изготовителей (исполнителей) за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности. Последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности.</p>
3.	Информация о товарах (услугах, работах) и изготовителях	<p>Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. Достоверность информации, ее полнота. Формы доведения информации до потребителя: устная, письменная, демонстрация товара. Наглядность и</p>

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		<p>доступность формы доведения информации до потребителя. Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги). Информация о режиме работы. Способы доведения информации до сведения потребителей.</p> <p>Информация о товарах (работах, услугах). Общие требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах). Требования, предъявляемые к информации о продуктах питания. Требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах. Информация о работах (услугах). Способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей.</p> <p>Правовые последствия непредоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.</p>
4.	<p>Ответственность участников отношений по защите прав потребителей</p>	<p>Понятие и виды ответственности.</p> <p>Понятие гражданско-правовой ответственности. Формы ответственности за нарушения в сфере защиты прав потребителей. Понятие неустойки, возмещения убытков. Определение убытков. Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг). Ответственность за предоставление ненадлежащей информации. Ответственность в случае продажи товаров с недостатками. Ответственность за нарушение сроков при оказании услуг (выполнении работ). Ответственность сторон при исполнении договора из материала (потребителя) заказчика. Моральный вред: понятие и компенсация. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей.</p> <p>Основания для возникновения административной ответственности. Виды административных правонарушений, нарушающие права потребителей. Основание для возникновения уголовной ответственности. Составы преступлений, посягающие на права потребителей.</p>
5.	<p>Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям</p>	<p>Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Право потребителя на полное возмещение убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Сроки возмещения убытков. Понятие и виды недостатков товаров. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров. Устранение недостатков товара изготовителем, продавцом. Замена товара ненадлежащего качества. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Ответственность продавца, изготовителя за просрочку выполнения требований потребителя. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества. Право потребителя</p>

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		на обмен товаров надлежащего качества. Приобретение товаров дистанционным способом.
6.	Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	Понятие работы и услуги, их соотношение. Сроки выполнения работ (оказания услуг), последствия нарушения сроков. Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), сроки устранения недостатков. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы. Смета на выполнение работы. Выполнение работы из материалов изготовителя, из материалов потребителя. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу).
7.	Правила продажи отдельных видов товаров, услуг	Порядок утверждения правил продажи отдельных видов товаров. Правила работы предприятия розничной торговли. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения. Особенности продажи оружия и патронов к нему. Особенности продажи животных и растений. Правила продажи иных товаров. Правила оказания услуг общественного питания. Правила предоставления коммунальных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Правила по кино-видео обслуживанию населения. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, грузов, багажа. Правила оказания услуг почтовой связи. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

## 6. Методические указания по освоению дисциплины

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основу курса «Организация защиты прав потребителей» составляют учебные пособия, представленные в электронной библиотеке:

1. Коммерческое право : учебник для академического бакалавриата / Б. И. Пугинский [и др.] ; под общ. ред. Б. И. Пугинского, В. А. Белова, Е. А. Абросимовой. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 471 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-6680-0.

Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/F642D8D8-091B-48D8-90FE-F779B5DE7C5F>

2. Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: Учебник/ Меликян О.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 280 с.—

Режим доступа: <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=59953>

#### *Методические указания для преподавателя*

Основной формат проведения занятий базируется на интерактивной форме проведения лекций с использованием графического и иного материалов. На лекциях рассматриваются наиболее важные понятия, определяются основные направления дисциплины, дается общая характеристика

поставленных вопросов, различные научные концепции, которые есть по данной теме, осмысливаются состояния и перспективы развития товароведения.

Лекции должны активизировать познавательную деятельность студентов, вызывать интерес к поставленным проблемам юридической грамотности в области защиты прав потребителей. Изложение материала лекций должно носить проблемный, инновационный характер, способствующий формированию и развитию общепрофессиональных компетенций по профилю обучаемых.

В ходе лекций следует акцентировать внимание на наиболее важных, узловых и сложных в восприятии моментах учебного материала, вовлекая к разрешению сформулированных проблем аудиторию, ставя перед студентами задачи на проведение в ходе внеаудиторной самостоятельной работы аналитических оценок и научных исследований, способствующих закреплению изучаемого материала и постижению нового. Очень важно насытить лекционный материал цифрами и различными практическими примерами, подтверждающими теоретические тезисы. Также следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Это способствует активизации мыслительной деятельности студентов, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподавателю, читающему лекции по данной дисциплине, необходимо опираться на основную литературу, представленную в рабочей программе данной дисциплины, а также на учебные пособия, монографии, научные статьи и периодические издания известных специалистов в данной области.

#### *Методические указания для студентов*

Изучение дисциплины «Организация защиты прав потребителей» опирается на аудиторную работу в виде лекций и практических занятий.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Студентам необходимо:

- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на сайте университета (ИОС) или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

**Практические занятия** завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Студентам необходимо:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно- правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

## **6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию информации в специализированной литературе, а также из других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса. Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда самостоятельная работа подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения, содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

Формы самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины

№ п/п	Наименование темы самостоятельной работы (СР)	Форма СР
1.	Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование	- групповая дискуссия; - работа в малых группах; - подготовка докладов; - тестирование.
2.	Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)	- групповая дискуссия; - работа в малых группах; - подготовка докладов; - тестирование.
3.	Информация о товарах (услугах, работах) и изготовителях	- групповая дискуссия; - работа в малых группах; - подготовка докладов; - тестирование.
4.	Ответственность участников отношений по защите прав потребителей	- групповая дискуссия; - работа в малых группах; - подготовка докладов; - тестирование.
5.	Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям	- групповая дискуссия; - работа в малых группах; - подготовка докладов; - тестирование.
6.	Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	- групповая дискуссия; - работа в малых группах; - подготовка докладов; - тестирование.
7.	Правила продажи отдельных видов товаров, услуг	- групповая дискуссия; - работа в малых группах; - подготовка докладов; - тестирование.

**Дискуссия** в общепринятом смысле (от латинского *discussio* - рассмотрение, исследование) - это обсуждение какого-либо вопроса группой. Она представляет собой последовательную серию высказываний ее участников относительно одного и того же предмета, что обеспечивает необходимую связность обсуждения. Дискуссия нередко отождествляется с полемикой и спором. Однако, в отличие от конфликтности и борьбы мнений, свойственных спору и полемике, дискуссия характеризуется целенаправленностью и стремлением к компромиссу. Поэтому дискуссию можно рассматривать как деятельность, которая, в отличие от спора, не разъединяет, а соединяет. Ее цель - достижение максимально возможной в данных условиях степени согласия ее участников по обсуждаемой проблеме. Итог дискуссии должен не сводиться к сумме высказанных точек зрения, а выражаться в более или менее объективном суждении, которое поддерживается всеми участниками дискуссии или их большинством. Одной из важнейших характеристик дискуссии является ее аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторона, оппонировав мнению собеседника, аргументирует свою позицию. Эффективность дискуссии во многом зависит от опоры на логику, от владения искусством аргументации. Студентам необходимо мыслить четко, логично строить свои выступления, давать аргументированные ответы.

**Работа в малых группах** предполагает обсуждение практических и теоретических аспектов изучаемой дисциплины в группах 4-5 человек. Работа в малой группе — неотъемлемая часть многих интерактивных методов, например таких, как мозаика, дебаты, общественные слушания, почти все виды имитаций и др. При организации групповой работы, следует обращать внимание на следующие её аспекты. Нужно убедиться, что учащиеся обладают знаниями и умениями, необходимыми для выполнения группового задания. Нехватка знаний очень скоро даст о себе знать — учащиеся не станут прилагать усилий для выполнения задания. Надо стараться сделать свои инструкции максимально четкими. Маловероятно, что группа сможет воспринять более одной

или двух, даже очень четких, инструкций за один раз, поэтому надо записывать инструкции на доске и (или) карточках. Надо предоставлять группе достаточно времени на выполнение задания.

**Подготовка научного доклада** выступает в качестве одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов.

Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей.

Работа по подготовке доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов. Она требует от студента умения провести анализ изучаемых государственно-правовых явлений, способности наглядно представить итоги проделанной работы, и что очень важно - заинтересовать аудиторию результатами своего исследования. Следовательно, подготовка научного доклада требует определенных навыков.

Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы:

1. Выбор темы научного доклада;
2. Подбор материалов;
3. Составление плана доклада. Работа над текстом;
4. Оформление материалов выступления;
5. Подготовка к выступлению.

### **Структура и содержание доклада**

Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада.

Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

### **Требования к оформлению доклада**

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

### **Критерии оценки доклада**

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

## Тематика докладов

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

1. Связь защиты прав потребителей с другими дисциплинами (с конституционным, гражданским, информационным, финансовым правом и др.).
2. Понятие консьюмеризма
3. Эволюция прав потребителей
4. Договор как основа обязательств в потребительских отношениях.

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

1. Понятие качества товара
2. Основные права потребителей на обеспечение качества товаров
3. Характеристика показателя безопасности (на конкретном примере в соответствии с ГОСТом)
4. Безопасность услуг

### Тема 3. Информация о товарах (услугах, работах) и изготовителях

1. Понятие «достоверная информация».
2. Ответственность продавца за предоставление недостоверной или неполной информации о товаре и об изготовителе
3. Требования, предъявляемые к товарному знаку
4. Отличие товарного знака от знака соответствия
5. Характеристика предупредительной маркировки опасных веществ и материалов.
6. Классификация пищевых добавок в системе «Кодексалиментарий»

### Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей

1. Значение установления гарантийного срока. Дополнительное обязательство изготовителя (продавца).
2. Гарантийный срок товаров: юридические аспекты
3. Порядок предоставления претензий
4. Основные условия возникновения уголовной ответственности за нарушение прав потребителей.
5. Классификация ущерба потребителей по размеру.

### Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

1. Книга жалоб и предложений
2. Основные статьи защиты прав потребителей при покупке недоброкачественного товара.
3. Роль общественных организаций в защите прав потребителей.
4. Права и задачи общественных организаций по защите прав потребителей.

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

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

### Тема 7. Правила продажи отдельных видов товаров, услуг

1. Правила оказания услуг общественного питания.
2. Правила предоставления коммунальных.
3. Правила предоставления гостиничных услуг.
4. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа. Для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте.
5. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

## 6. Правила бытового обслуживания населения.

При подготовке докладов возможно использование следующих **Интернет-ресурсов:**

1. [www.stq.ru/](http://www.stq.ru/) Официальный сайт РИА «Стандарты и качество». Журнал «Стандарты и качество» [Электронный ресурс].
2. [www.spros.ru/](http://www.spros.ru/) Официальный сайт журнала Международной конфедерации потребителей «Спрос» [Электронный ресурс].
3. [www.asq.org](http://www.asq.org). - Официальный сайт Американского общества качества [Электронный ресурс].
4. <http://www.znaytovar.ru/> На сайте представлена подборка статей, посвященных характеристике потребительских свойств товаров, вопросам экспертизы и идентификации, обнаружения фальсификации товаров.
5. <http://www.falshivkam.net/> На сайте представлено большое количество статей и иллюстраций к ним, посвященных способам фальсификации товаров, методам борьбы с ними. Описаны меры по защите товарных знаков, представлен обширный музей фальсифицированных товаров.
6. <http://www.rospotrebnadzor.ru/> Официальный сайт Федеральной службы по защите прав потребителей и благополучия человека [Электронный ресурс].
7. [www.cnpe.spb.ru](http://www.cnpe.spb.ru) - Центр независимой потребительской экспертизы [Электронный ресурс].

### 6.3. Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям

При проведении практических занятий по дисциплине «Организация защиты прав потребителей» используются следующие активные методы обучения:

1) семинар. Цель метода заключается в развитии исследовательских способностей, умения работать с литературой, умения мыслить, умения ясно, четко, логично и выразительно доводить свои мысли до слушателей. Методика проведения занятий: до занятий студенты получают методические указания с перечнем вопросов, выносимых на слушание и перечнем литературы для самостоятельной работы. Во время проведения занятий преподаватель выступает в роли эксперта по данной проблеме;

2) работа в группах. Цель метода: повышение активности работы студентов, отработка навыков работы в "командах", определение социальной роли каждого студента в коллективе, оптимизация данной социальной роли. Методика проведения занятий: студенты делятся на группы из 4 - 6 человек. Получаемые во время практической работы задания обсуждаются и выполняются в группах. После выполнения задания группа делегирует представителя для выступления перед всей аудиторией. В случае недостаточно полного, выразительного и точного выступления своего представителя члены группы имеют возможность поправлять и дополнять его;

3) дискуссия. Цель метода: обмен идеями, решениями, опытом; подведение итогов работы в группах. Методика проведения занятий: *1-й вариант* - пленарная дискуссия является аналогом мозгового штурма, но проблема не конкретизируется, учащиеся высказываются широко и свободно, фиксирующих записей на доске не ведется, допускаются отклонения от темы. Преподаватель не доминирует. Во второй части дискуссии подводятся итоги. Преподаватель берет на себя ведущую роль. *2-й вариант* - пленарная дискуссия проводится после групповой работы в процессе обмена мнениями и подведения итогов. Преподаватель в нужные моменты берет на себя управление дискуссией.

4) Работа с кейсами. При обучении на основе кейсов «можно использовать как минимум 6 форматов дискуссии: 1) учитель- студент: перекрестный допрос; 2) учитель- студент: адвокат дьявола; 3) учитель- студент: гипотетический формат; 4) студент- студент: конфронтация и/или кооперация; 5) студент- студент: "играть роль"; 6) учитель- класс: "безмолвный" формат».

1. «Учитель- студент: Перекрестный допрос.

Дискуссия между преподавателем и вами. Ваше высказывание, позиция или рекомендация будет рассматриваться посредством ряда вопросов. Тщательному исследованию подвергнется логика ваших утверждений, поэтому будьте предельно внимательны.

2. Учитель- студент: Адвокат дьявола.

Обычно это дискуссия между учителем и вами, но иногда в ней могут участвовать и другие студенты. Учитель принимает на себя совершенно непригодную для защиты роль и просит вас (и возможно других) занять позицию адвоката. Вы должны активно думать и рассуждать, располагать

в определенном порядке факты, концептуальную или теоретическую информацию, ваш личный опыт.

3. Учитель- студент: Гипотетический формат.

Сходен с предыдущим, но есть одно отличие: учитель будет излагать гипотетическую ситуацию, которая выходит за рамки вашей позиции или рекомендации. Вас попросят оценить эту гипотетическую ситуацию. Во время дискуссии вы должны быть открыты для возможной необходимости видоизменить свою позицию.

4. Студент- студент: Конфронтация и/или кооперация.

В данном формате дискуссия ведется между студентами. Возникает как сотрудничество, так и конфронтация. Например, одноклассник может оспорить вашу позицию, предоставив новую информацию. Вы или другой студент будете пытаться "отразить вызов". Дух кооперации и позитивной конфронтации позволит вам научиться большему (в отличие от индивидуальных усилий).

5. Студент- студент: "Играть роль".

Учитель может попросить вас принять на себя определенную роль и взаимодействовать в ней с другими одноклассниками.

6. Учитель- класс: "Безмолвный" формат.

Преподаватель может поднять вопрос, который первоначально направлен отдельному лицу, а потом и всему классу (так как никто не может ответить)».

### **Планы семинарских занятий по дисциплине «Организация защиты прав потребителей»**

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

##### **Вопросы к семинарскому занятию**

1. История развития потребительских отношений в России и за рубежом.
2. Зарождение движения в защиту прав потребителей.
3. Движение в защиту прав потребителей в США.
4. Движение в защиту прав потребителей в Европе.
5. Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей.
6. Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».
7. Потребительское движение в России.
8. Общая характеристика Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года.
9. Международные договоры РФ в области защиты прав потребителей.
10. Основные понятия, используемые в Законе «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».
11. Состав правовых отношений, складывающихся при реализации, охране и защите прав потребителей.
12. Просвещение в области защиты прав потребителей.

##### **Вопросы для дискуссии**

5. Связь защиты прав потребителей с другими дисциплинами (с конституционным, гражданским, информационным, финансовым правом и др.).
6. Что такое консьюмеризм? Новый консьюмеризм?
7. Когда впервые были сформулированы права потребителя?
8. Договор как основа обязательств в потребительских отношениях.
9. Распространяется ли защита прав потребителей на отношения. Возникающие из договора страхования? Почему?

**Задание 1.** Составьте перечень отношений, не регулируемых законодательством о защите прав потребителей.

**Задание 2.** Приведите пример нормотворчества в области защиты прав потребителей, осуществляемого субъектом РФ.

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

### **Вопросы к семинарскому занятию**

1. 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.

### **Вопросы для дискуссии**

1. Значение установления гарантийного срока. Дополнительное обязательство изготовителя (продавца).

**Задача 1.** Покупательница приобрела холодильник, который сломался на 10 месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где из-за отсутствия запчастей холодильник отремонтировали 6 месяцев. По окончании ремонта от покупательницы потребовали оплаты ремонта под предлогом того, во время осуществления ремонта истек гарантийный срок, а также потребовали возмещения транспортных расходов по доставке холодильника до гарантийной мастерской и обратно.

*Правомерны ли требования работником гарантийной мастерской?*

**Задача 2.** Потребитель приобрел фотоаппарат, гарантийный срок на который был установлен в 2 года.

Находясь в командировке в г. Анапе он обнаружил, что купленный фотоаппарат вышел из строя. В связи с этим потребитель обратился в гарантийную мастерскую для гарантийного ремонта, до истечения установленного гарантийного срока оставался 1 месяц. Однако в связи с тем, что в мастерской не имелось необходимых запчастей, потребителю было отказано в ремонте, о чем была выдана соответствующая справка.

По возвращению домой потребитель предъявил претензии продавцу о расторжении договора купли-продажи. В удовлетворении претензий покупателю было отказано со ссылкой на то обстоятельство, что он обратился с требованиями по истечению установленного гарантийного срока.

*Правомерно ли отказано продавцом в удовлетворении требований потребителя?*

**Задание 1.** Дайте сравнительный анализ срока службы, срока годности, гарантийного срока: начало течения, перерыв, назначение, характер товара (работы) и пр.

## **Тема 3. Информация о товарах (услугах, работах) и изготовителях**

### **Вопросы к семинарскому занятию**

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, продавце).
6. Сведения о товаре (работе, услуге).

### **Вопросы для дискуссии**

1. Фикцией или презумпцией является предположение об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги) из которого необходимо исходить при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной, неполной информацией?

## **Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей**

### **Вопросы к семинарскому занятию**

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

#### **Вопросы для дискуссии**

1. Проанализируйте, кто обладает правом требования возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), в течение какого времени такой вред подлежит возмещению?
2. Проанализируйте, допустимо ли соглашением сторон установить, что за просрочку выполнения работы, просрочку удовлетворения требований потребителя изготовитель выплачивает неустойку в размере 0,5% от стоимости выполняемой работы за каждый день просрочки.

**Задача 1.** Гр. Н. заключил договор купли-продажи климат.оборудования по образцу с условием частичной предоплаты в размере 10 % от стоимости автомобиля. В назначенный в договоре срок климат.оборудование было представлено покупателю, но не было им принято, так как не соответствовало описанию по комплектности. Также отказался передавать товар и продавец, считавший, что договор купли-продажи содержит условие о 100% предоплате товара. В ответ на заявление потребителя об отказе от заключенного договора представитель продавца указал на содержание заключенного договора. Согласно договора потребитель в случае необоснованного отказа от его исполнения выплачивает штраф в размере 30% от стоимости автомобиля.

*Разрешите спор.*

### **Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям**

#### **Вопросы к семинарскому занятию**

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.

#### **Вопросы для дискуссии**

1. Какие действия должны быть предприняты потребителем перед осуществлением своими силами доставки крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг. для ремонта, уценки, замены?
2. В какой момент считается заключенным договор розничной купли-продажи. Такой договор является реальным или консенсуальным?

**Задача 1.** Покупательница 10 июня купила демисезонную обувь за 3000руб., а 20 сентября пришла для обмена покупки, мотивируя свои требования тем, что они не подходят по цвету к осеннему пальто.

После отказа продавца обменять купленные сапоги покупательница заявила о своем намерении расторгнуть договор купли-продажи, в чем ей также было отказано.

*Дайте оценку действиям и требованиям потребителя. Правомерно ли продавцом отказано в удовлетворении требований потребителя?*

**Задача 2.** Потребитель приобрел фотоаппарат, гарантийный срок на который был установлен в 2 года.

Находясь в командировке в г. Анапе он обнаружил, что купленный фотоаппарат вышел из строя. В связи с этим потребитель обратился в гарантийную мастерскую для гарантийного ремонта, до истечения установленного гарантийного срока оставался 1 месяц. Однако в связи с тем, что в мастерской не имелось необходимых запчастей, потребителю было отказано в ремонте, о чем была выдана соответствующая справка.

По возвращению домой потребитель предъявил претензии продавцу о расторжении договора купли-продажи. В удовлетворении претензий покупателю было отказано со ссылкой на то обстоятельство, что он обратился с требованиями по истечению установленного гарантийного срока.

*Правомерно ли отказано продавцом в удовлетворении требований потребителя?*

**Задача 3.** Гр. М. приобрел дорогостоящий телевизор. В течение гарантийного срока в нем был обнаружен недостаток, который был устранен.

Однако после истечения гарантийного срока ранее устраненный недостаток проявился вновь.

*Дайте совет потребителю по защите его нарушенного права.*

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

### **Вопросы к семинарскому занятию**

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 расчетов за выполненную работу (оказанную услугу).

### **Вопросы для дискуссии**

1. Чем обусловлено отдельное правовое регулирование в гл. III Закона РФ «О защите прав потребителей» вопроса о сроке выполнения работы, оказании услуги?

2. В чем особенность порядка расчета законной неустойки, предусмотренной п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»?

**Задача 1.** Гр. П. заключил со строительной фирмой договор на строительство дачного дома. После того, как первый этап работы был выполнен и принят гр. П. решил достроить дом своими силами. Однако с учетом того, что ему стало очевидным, что завершающий этап строительства не будет выполнен в срок, гр. П. воспользовавшись удобной ситуацией, заявил об отказе от исполнения договора о выполнении работ и отказался производить какие-либо платежи по договору.

*Вправе ли гр. П. отказаться от заключенного договора? Каким образом должен быть решен вопрос об оплате?*

**Задача 2.** Гр. С. сдала в мастерскую по ремонту обуви туфли стоимостью 5000руб., заплатила за ремонт 100руб. В назначенный срок работник мастерской объяснил гр. С., что ее заказ будет выполнен только на неделю позже, если будут доставлены соответствующие материалы. Признав причины пропуска уважительными и согласившись установить новый срок гр. С. позволила сотруднику мастерской внести изменения в квитанцию, которые были удостоверены подписью сотрудника.

Однако через неделю заказ так и не был исполнен по причине утраты сданных в ремонт туфель. В мастерской гр. Л. предложили возместить стоимость утраченных туфель. Однако выплачивать неустойку за нарушение сроков исполнения обязательства, компенсировать моральный вред категорически отказались. При отказе сотрудник мастерской указал гр. С., что

никакой просрочки не имело место быть, так как сторонами первоначальный договор, а именно условие о сроке исполнения заказа, были изменены.

*Что бы вы посоветовали гр. С. в указанной ситуации?*

## **Тема 7. Правила продажи отдельных видов товаров, услуг**

### **Вопросы к семинарскому занятию**

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.
6. Особенности продажи оружия и патронов к нему.
7. Особенности продажи продовольственных товаров.
8. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви.
9. Особенности продажи алкогольной продукции.

### **Вопросы для дискуссии**

1. Правила оказания услуг общественного питания.
2. Правила предоставления коммунальных.
3. Правила предоставления гостиничных услуг.
4. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа. Для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте.
5. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.
6. Правила бытового обслуживания населения.

## **Конспекты лекций**

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

Законодательство о защите прав потребителей — это совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которых устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, включающий, в частности, прямое закрепление субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав. Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, многообразны, они могут возникать из договоров розничной купли-продажи, возмездного оказания услуг, бытового подряда и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Как отмечено в Законе «О защите прав потребителей», последний регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. По общему правилу Гражданский кодекс РФ имеет приоритет по отношению к другим правовым актам, регулирующим гражданские отношения (к числу которых относится и защита прав потребителей). Согласно ст. 3 ГК РФ нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать ГК РФ. Однако последний предусматривает принятие специальных законов и основанных на них иных правовых актов. Это прежде всего ФЗ РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», с последующими изменениями 10 и дополнениями. Данный Закон регулирует в числе прочих отношения по договору розничной купли-продажи и бытового подряда, не урегулированные ГК РФ, конкретизирует соответствующие нормы, содержащиеся в ГК РФ. В случаях, когда ГК РФ и иные федеральные законы допускают это, Закон «О защите прав потребителей» предусматривает иные правила по сравнению с правилами ГК РФ, например, правило о возмещении убытков в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона). Некоторое разъяснение по существу вопроса, касающегося выбора законодательства при защите

прав потребителей, дал Пленум Верховного Суда РФ, в п. 1 своего Постановления № 7 от 29 сентября 1994 г. указав, что суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, возникающих между гражданами, вступившими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных бытовых нужд, однако проблема до сих пор законодательно не урегулирована, хоть и вышло Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.06.2010 № 18 «О внесении изменений в Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей». Во-вторых, даже когда речь ведется только о гражданско-правовой регламентации отношений с участием потребителей, она не может быть сведена исключительно к регулированию этих вопросов в ГК РФ, Законе «О защите прав потребителей», принимаемых в соответствии с ним иных федеральных законах и правовых актах. Согласно п. 2 ст. 1, ст. 5, 6, 8 и др. ГК РФ регулирование гражданско-правовых отношений наряду с правовыми нормами осуществляется также договором, обычаями делового оборота, а также исходя из общих начал и смысла гражданского законодательства и требований добросовестности, разумности и справедливости. Таким образом, к источникам правового регулирования отношений с участием потребителей следует отнести Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон «О защите прав потребителей», иные федеральные законы, подзаконные акты. основополагающим правовым актом в сфере защиты прав потребителей является Закон «О защите прав потребителей», который регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями, исполнителями и продавцами; устанавливает права потребителей на приобретение товаров (услуг, работ) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья людей, получение информации о товарах, работах, услугах, об их изготовителях, исполнителях, продавцах, государственную и общественную защиту интересов потребителей; определяет механизм реализации их прав, а также ответственность за их нарушение. На сегодняшний день в указанный закон действует в редакции 2009 года, также изменения и дополнения в закон вносились в 1996, 1999, 2001, 2004, 2006, 2007, 2008 годах. Такое действие законодателя вполне обосновано, так как некоторые нормы Закона о ЗПП не соответствовали нормам ГК РФ, КоАП РФ, ГПК РФ. 11 Требования к функционированию единой сети связи Российской Федерации и к продукции, связанные с обеспечением целостности, устойчивости функционирования указанной сети связи и ее безопасности, отношения, связанные с обеспечением целостности единой сети связи Российской Федерации и использованием радиочастотного спектра, соответственно устанавливаются и регулируются законодательством Российской Федерации в области связи, и в первую очередь Законом о связи. Закон о качестве и безопасности пищевых продуктов определяет требования к качеству и безопасности пищевых продуктов, материалов при их изготовлении, расфасовке, упаковке, маркировке, хранении, перевозке и реализации, а также порядок государственного регулирования и надзора и контроля в области обеспечения качества и безопасности пищевых товаров. Согласно ст. 26 Закона о защите прав потребителей Правительство РФ уполномочено утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, а также правила продажи отдельных видов товара. К числу первых могут быть отнесены, например, Правила продажи товаров по образцам, и Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами. Наиболее важное и широкое применение имеют Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55. Так же среди подзаконных актов следует также указать на Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию РФ непродовольственных товарах информации на русском языке». Так же важным источником правового регулирования отношений с участием потребителей является Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании». Закон «О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие при: - разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; - разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг; - оценке соответствия обязательным техническим регламентам. Требования всех указанных правовых актов обязательны для выполнения на территории РФ. В соответствии и п. 4 ст. 15 Конституции РФ общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором установлены иные правила — применяются правила международного права. Например, на основе положения

Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» разработана большая часть норм Закона о ЗПП. 12 Права потребителей защищаются, а значит, и регулируются также нормами уголовного и административного права. Так, Кодекс об административных правонарушениях статьями 146, 147, 149, 150 определяет административную ответственность за нарушение работниками предприятий торговли и общественного питания правил обслуживания покупателей, обман покупателей и заказчиков и т.д. Уголовный кодекс РФ (ст. 200) устанавливает ответственность за обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качеств товаров или иной обман потребителей.

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

Получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества является одним из важнейших прав потребителя, предусмотренных действующим законодательством.

В соответствии с текстом Закона «О защите прав потребителей», который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору. Это означает, что если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора.

Если стороны специально не оговаривали условия о качестве, то потребителю должен быть передан товар (работа, услуга), качество которого соответствует обычно предъявляемым требованиям к такого рода товарам. При этом переданный товар должен быть пригодным для использования по назначению. Если же потребитель при заключении договора поставил продавца (исполнителя) в известность о конкретных целях приобретения товара (услуги), то невозможность использования товара (услуги, работы) для необходимых потребителю целей будет считаться недостатком товара.

Однако требования к качеству товара не исчерпываются теми, которые установлены в договоре по соглашению сторон. Обязательные требования к качеству некоторых товаров могут устанавливаться в стандартах. Если предметом договора является товар (работа, услуга), качество которого должно соответствовать обязательным требованиям стандартов, то переданный потребителю товар (услуга, работа) должен соответствовать этим требованиям.

Право потребителя на качество товара (работы) предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

Закон вводит понятие «срок службы», определяя его как период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар (работу) по назначению и несет ответственность перед потребителем за возникшие в товаре существенные недостатки, возникшие по его вине. Этот срок может определяться как временным периодом, так и другими единицами измерения (километрами, метрами и т.д.), применяемыми в зависимости от специфики данного вида товара. Продолжительность срока службы определяется изготовителем, исходя из видов используемых материалов, технологических возможностей, конструктивных особенностей, способа обработки, поэтому могут встречаться товары одного вида с разными сроками годности, произведенные разными изготовителями.

Однако установление срока службы является правом, а не обязанностью изготовителя. Однако если изготовитель не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то в соответствии с установленными Законом требованиями он будет нести ответственность за вред, причиненный товаром в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Исходя из интересов безопасности граждан, Закон устанавливает правило: если товар (работа) по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителей, то установление срока службы на эти товары (результаты работ) становится обязательным требованием для изготовителя.

Законом введено понятие «срок годности». Так, на товары (результаты работ), использование которых по истечении определенного срока представляет опасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды или может причинить вред имуществу потребителей, устанавливается срок службы (годности).

Цель установления этих сроков состоит в том, что использование соответствующих товаров по прямому назначению за их пределами недопустимо или даже невозможно ввиду достижения предельного технического состояния или приобретения каких-либо вредных качеств, в результате их использование становится опасным.

Сроки службы устанавливаются обычно для машин, приборов и других товаров длительного пользования, а срок годности — для пищевых продуктов, лекарств и т. п.

В течение этого срока изготовитель (исполнитель) несет определенные обязанности, направленные на обеспечение возможности использования продукции, и ответственность за их неисполнение или не надлежащее исполнение.

Продажа товаров с просроченным сроком годности запрещается. Своеобразной разновидностью срока годности является срок реализации, который устанавливается для ряд скоропортящихся товаров (молочные, кондитерские изделия и т. д.). Предельный срок реализации указывается на упаковке, таре, в накладной.

Товары с истекшим сроком реализации считаются утратившими свои потребительские свойства и не могут быть реализованы потребителю. Закон не устанавливает, кем определяется срок годности.

Закон предусматривает право изготовителя (исполнителя) кроме сроков службы или сроков годности устанавливать на товар гарантийный срок. Гарантийный срок — это период времени, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями, например, обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в отдельных случаях и заменить товар на новый.

Гарантийные сроки исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в других случаях, когда момент заключения договора купли-продажи не совпадает с передачей товара потребителю, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товары нуждаются в специальной установке (подключении или сборке) — со дня их производства.

Гарантийные сроки на результаты работ, услуг должны исчисляться со дня принятия работы (услуги) потребителем, а в случае несвоевременного ее принятия по вине потребителя — со дня установленного договором срока исполнения услуги.

Закон предоставляет продавцам право установления дополнительной гарантии. Эта гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, установленного изготовителем. Продавец имеет право установить дополнительную оплату за право пользоваться гарантией и предоставить потребителю возможность приобрести товар с дополнительной гарантией или без нее.

Как правило, товары приобретаются для длительного пользования, и потребителю безразлично, кто и как будет обслуживать товар после окончания гарантийного срока. Охраняя интересы граждан, Закон возлагает на изготовителя определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара.

В соответствии с требованиями Закона изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение установленного изготовителем срока службы или в течение десяти лет с момента снятия товара с производства, если срок службы не установлен.

Если предприятие-изготовитель товара этих обязанностей не выполняет и потребитель сталкивается с невозможностью отремонтировать товар, у него возникают дополнительные права, например, право на устранение недостатков за счет изготовителя, а в некоторых ситуациях — и на замену товара.

### **Тема 3. Информация о товарах (услугах, работах) и изготовителях**

Очень важное значение для государственной политики защиты интересов потребителей играет право потребителя на предоставление ему необходимой и достоверной информации, на основе которой он может сделать компетентный выбор.

Закон РФ «О защите прав потребителя» устанавливает общие требования к информации, предоставляемой потребителю. Согласно ст. 8 Закона потребителю должна быть предоставлена

необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Под **необходимой информацией** следует понимать ее полноту. Обычно потребитель не имеет достаточных знаний о товаре (работе, услуге), которые он желает приобрести. Поэтому продавец (изготовитель, исполнитель) должен предоставить потребителю информацию в таком объеме, который позволит потребителю оценить необходимость приобретения интересующего его товара, его свойства, его качество, правила пользования и хранения товара и на основе этого сделать правильный и нужный выбор товара (работы, услуги), а в дальнейшем использовать товар по назначению без помощи профессионалов.

Под **достоверной информацией** понимается соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) реальной действительности, то есть точное соответствие действительным свойствам товара. За достоверность рекламной информации отвечает то лицо, по чьему заказу реклама размещается в средствах массовой информации или иными способами доводится до потребителя.

Информация должна быть предоставлена потребителю в наглядной и доступной форме изготовителем или продавцом при заключении договора купли-продажи, выполнении работ, оказании услуг.

Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке» от 27 декабря 1996 г. № 1575 установлено, что с 1 мая 1997 г. запрещена продажа на территории нашего государства импортных продуктов питания без информации о них на русском языке. Информация должна быть представлена на русском языке, а по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (п.2., ст. 8 Закона). В наше время одним из источников информации является реклама в печати, по радио, телевидению, Интернет.

За содержание рекламы отвечает рекламодатель. Определенные требования к рекламе как к виду информации отражены в Международном кодексе рекламной практики (МКРП), который предназначен для использования в рамках национальных законов и международных правил, а в судебной практике - как справочный материал. МКРП провозглашает основные принципы рекламной деятельности:

- благопристойность;
- честность;
- правдивость.

Информация в рекламе должна правдиво и четко указывать природу, состав, местонахождение производства, дату выпуска, срок годности, область применения, потребительские свойства, условия доставки, обмена, возврата товара, а также условия ремонта, обслуживания и даже размер прибыли от реализации, предназначенной на благотворительные цели.

Закон «О защите прав потребителей» устанавливает объем сведений, которые в обязательном порядке предоставляются потребителю - это сведения об изготовителе (исполнителе, продавце) и сведения о товаре (работе, услуге).

**Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)** Содержание необходимой информации об изготовителе (исполнителе, продавце) заключено в ст. 9 Закона. Согласно требованиям этой статьи Закона информация об изготовителе (исполнителе, продавце) должна отражать следующие сведения:

**Фирменное наименование (наименование) организации.** Оно дает возможность потребителю отличать одних изготовителей (исполнителей и продавцов) от других. Фирменное наименование может представлять собой полное название (например, «Тульский хладокомбинат») или сокращенное название (ГАЗ, ЗИЛ, «Тулэнерго»), или оригинальное название («Рот-Фронт», «Лакомка», «Чайка»). Оно неотделимо от самой организации и в случаях отчуждения осуществляется только вместе с ней. Согласно ст. 54 Гражданского кодекса РФ «наименование и место нахождения юридического лица», наименование предприятия должно обязательно содержать указание на его организационно-правовую форму, так как от этой формы зависит объем имущественной ответственности предприятия, которую они несут в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

**Место нахождения организации.** В соответствии с российским законодательством все предприятия, действующие на территории РФ, проходят государственную регистрацию. Таким образом, место нахождения организации определяется местом ее государственной регистрации, т. е. юридическим адресом. Конкретный адрес той или иной организации указывается в уставе или учредительном договоре организации. Если потребитель вступает в товарно-денежные отношения с индивидуальным предпринимателем, то этот предприниматель должен предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Значение юридического адреса велико, так как он определяет точное местонахождение организации, дает возможность потребителю предъявлять претензии и судебные иски, исполнять в отношении организации различные обязательства и решать многие другие проблемы.

**Режим работы продавца (исполнителя).** Продавцы, исполнители и индивидуальные предприниматели самостоятельно устанавливают режим функционирования своей организации (за исключением государственных (муниципальных) организаций). Организация обязана соблюдать установленный режим работы и предоставить потребителю информацию о нем. В этой информации сообщается время начала и окончания работы (например, с 9.00 до 20.00; круглосуточно и т. д.), если есть - то время перерыва; дни недели, когда организация работает; санитарные и сокращенные дни, выходные дни. Режим работы предприятия должен соответствовать объявленному. Информация о продавцах (исполнителях), режиме их работы должна находиться на вывеске предприятия. Вывеска помещается на доступном для ознакомления с указанной на ней информацией месте.

**Сведения о лицензии.** Согласно п.2 ст.9 Закона «если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию. Если у организации нет лицензии, то государственные органы имеют право остановить ее работу.

**Информация о товарах (работах, услугах)** Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую ему возможность правильного выбора (п.1 ст.10 Закона).

В ст. 10 Закона содержится объем требований, к информации обо всех товарах, оказываемых работах и услугах. Информация обо всех товарах, а также об оказываемых услугах должна содержать:

- обозначения стандартов, требованиям которых соответствуют товары (работы, услуги);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);
- цена и условия приобретения товара (работ, услуг);
- правила и условия эффективного и безопасного пользования товарами (работами, услугами);
- место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);
- информацию о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации. Предусмотрена конкретная форма, такой информации: маркировка знаком соответствия, данные о номере сертификата, сроке его действия и органе, его выдавшем;
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Информация о продуктах питания помимо вышеуказанной должна содержать в себе:

- сведения о составе продукта (в том числе перечень использованных в процессе его изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок);
- сведения о весе или объеме продукта;
- калорийность продукта;
- содержание в продукте вредных для здоровья человека веществ (сравнительно с обязательными требованиями стандарта);
- противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний (перечень таких товаров (работ, услуг) утверждается Правительством Российской Федерации);
- при упаковке или расфасовке продуктов питания на территории РФ они снабжаются информацией о месте их изготовления.

Если при определенных условиях возможна потеря каких-либо потребительских свойств продукта питания (например, хранение во влажном месте), то на упаковке товара указываются правила его хранения «Хранить в сухом месте» и способ восстановления свойств (например, на упаковке готовых завтраков «Подушечки», «Хлопья» и т. д. указывается следующая информация: «В случае потери хрустящих свойств продукт рекомендуется подсушить»).

Важное значение как один из способов информирования имеет правильное, доступное и красочное оформление витрин. Например, в витринах магазина, ателье выставляются образцы только тех товаров, которые имеются в продаже или изготавливаются в организации. Каждый образец снабжается четко оформленным ярлыком и ценником. Прейскуранты цен на товары или услуги должны висеть на видном месте. По мере необходимости и с учетом сезона витрины обновляются. Витрины должны быть оборудованы в соответствии с установленными требованиями и обеспечены средствами, предупреждающими запотевание или обледенение стекол. В вечернее время витрины должны быть хорошо освещены. Образцы товаров, находящиеся в витринах, могут быть проданы по требованию покупателя. Образцы товаров, используемые как элемент композиционного оформления витрин или являющиеся инвентарем организации, ярлыками и ценниками не оформляются и продаже не подлежат.

**Ответственность за ненадлежащую информацию** Закон «О защите прав потребителей» не только обязует продавца (изготовителя, исполнителя) предоставлять потребителю информацию как о себе так и о товарах, работах, услугах, но и устанавливает ответственность за нарушение этих обязанностей. Ст. 12 Закона устанавливает следующие виды ненадлежащей информации:

- недостоверная, то есть такая, которая не соответствует действительности;
- недостаточно полная информация, то есть информация, которая не позволяет потребителю сделать правильный выбор необходимого товара (работы, услуги) либо которая не позволяет ему использовать этот товар по назначению.

За предоставление недостоверной или недостаточно полной информации потребителю наступает ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) согласно ст. 12 Закона.

Если были нарушены права потребителя в части непредоставления информации, а он приобрел товар (работу, услугу), не обладающий необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор, потребовать возмещения убытков, а также вернуть товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

Если из-за отсутствия информации (отсутствует инструкция по сборке, нет правил пользования) потребитель не может использовать товар (работу, услугу) по назначению, он вправе потребовать предоставления ему информации в разумно короткий срок. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, то потребитель имеет право вернуть товар продавцу и потребовать возмещение убытков.

В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за недостоверной или недостаточно полной информации потребитель вправе требовать от изготовителя (исполнителя, продавца) возмещения вреда, предусмотрено ст. 14 Закона. Если вред причинен природным объектам (земле, деревьям, кустарникам и т. д.), находящимся в собственности потребителя, он также вправе потребовать также полного возмещения ущерба.

Если из-за недостоверной или недостаточно полной информации проявились вышеуказанные последствия позднее, то потребитель вправе обратиться в суд и требовать возмещения убытков. Рассматривая такие споры, суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

#### **Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей**

Несомненно, любому юридическому лицу независимо от его организационно-правовой формы (далее - организация) или индивидуальному предпринимателю, осуществляющему торговые операции или деятельность в сфере услуг, приходилось нередко сталкиваться с ситуациями, когда покупатель или заказчик остался недовольным и заявил о своих правах потребителя - тех самых правах, на защите которых стоит Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с последними изменениями от 25 октября 2007 года; далее по тексту Закон РФ «О защите прав потребителей»).

Прежде всего необходимо уяснить правовой статус лиц, на которых распространяется действие Закона РФ «О защите прав потребителей».

В преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» указано, что данный Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Законом четко урегулирован исчерпывающий перечень участников отношений, а именно: с одной стороны потребители, с другой стороны изготовители, исполнители, импортеры, продавцы. Следует обратить внимание, что в соответствии с последними изменениями в Закон РФ «О защите прав потребителей» добавился еще один участник на стороне продавцов и исполнителей - импортер продукции.

В соответствии с положениями Закона РФ «О защите прав потребителей» **потребителем** является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Таким образом, законодатель ограничивает действие закона, распространяя его во-первых, только на граждан, т. е. исключая взаимоотношения с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, а во-вторых, исключительно на товар и услуги, которые приобретаются для определенных целей - личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В целях единообразного применения указанного Закона Государственным антимонопольным комитетом РФ (далее - ГАК России, ныне - Федеральная антимонопольная служба) были даны Разъяснения по порядку его применения - «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ „О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях)", утвержденные приказом ГАК России от 20 мая 1998 г. № 160, (далее - Разъяснения ГАК России). В указанных Разъяснениях одним из признаков понятия „потребитель" является приобретение гражданином товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин „прибыль" следует понимать в соответствии со ст. 2 Гражданского кодекса РФ (далее - ГК РФ) как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не является потребителем гражданин, приобретающий товары (работы, услуги), и использующий их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью извлечения прибыли.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях).

К числу потребителей не относятся граждане, приобретающие товары для организаций и за счет организаций с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающие работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции; химическая чистка штор, натирка полов и т. д.).

Потребителем также выступает гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Под «потребителем» понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. *Например, потребителем является как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.*

Законодательством в отдельных случаях предусмотрено право пользования товаром, результатом работы, услугой лишь гражданина, заключившего договор с продавцом, исполнителем.

**Пример 1.** Воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае является потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности, оружия действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов

оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Опираясь на указанные нормы закона, продавец (исполнитель), в случае если будет установлено, что покупатель (исполнитель) не является потребителем, может действовать уже не в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей», а в соответствии с ГК РФ, который позволяет регулировать отношения, возникающие на договорной основе. Фактически у продавца (исполнителя) появляется возможность самостоятельно устанавливать на основании договора порядок взаимоотношений с покупателем (заказчиком), так как действие Закона РФ «О защите прав потребителей» не распространяется на подобные ситуации.

**Пример 2.** В случае поставки товара организациям и индивидуальным предпринимателям в соответствии со ст. 518 ГК РФ в договор может быть включено условие о том, что в случае поставки некачественного товара поставщик обязуется его немедленно заменить, но это не подразумевает право покупателя на отказ от исполнения договора или его требование вернуть уплаченную денежную сумму. Кроме того, в случае продажи организациям и индивидуальным предпринимателям товара надлежащего качества не может идти речи о возможности возврата товара по каким-либо причинам, поскольку в данном случае нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» будут неприменимы.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» даны определения лиц, выступающих на стороне продавца (исполнителя), а именно:

1) **изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

2) **исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

3) **продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

4) **уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

5) **импортер** - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

К изготовителям, продавцами, исполнителями относятся организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели.

Прежде всего организации и индивидуальному предпринимателю необходимо определиться с правовым статусом, т. е. является ли организация или индивидуальный предприниматель изготовителем, исполнителем, продавцом или организацией, уполномоченной вышеназванными субъектами закона на совершение от их имени определенных действий. Такая определенность необходима для выяснения правомочности субъектов закона на принятие претензий со стороны потребителей, а также на рассмотрение и удовлетворение их требований.

Как правило, это касается чаще всего организаций и (или) индивидуальных предпринимателей, уполномоченных изготовителем (продавцом) на выполнение определенных функций на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченных им на принятие и

удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества. Таким образом, необходимо определить четкий перечень функций, которые вправе выполнять такая организация и (или) индивидуальный предприниматель от имени изготовителя (продавца). И если заявленное потребителем претензия содержит требования, полномочия на удовлетворение которых указанной организации и (или) индивидуальному предпринимателю не переданы, то соответственно потребителю можно на законных основаниях отказать в удовлетворении его требований, разъяснив, что он предъявил их неполномочному лицу.

**Пример 3.** В случае если потребитель приобрел некачественный мобильный телефон и обратился с требованием о его замене в сервисный центр, адрес которого был указан в гарантийном талоне в качестве официального представительства фирмы - изготовителя, то сервисный центр вправе отказать ему в удовлетворении его требований (даже если заявленная неисправность возникла по вине изготовителя), если указанный сервисный центр по договору с изготовителем уполномочен только на ремонт телефонных аппаратов указанной модели.

В настоящее время розничную продажу товаров потребителям осуществляют организации и (или) индивидуальные предприниматели, которые в свою очередь приобрели указанные товары у крупных оптовых поставщиков. В связи с этим следует иметь в виду, что в соответствии с п.2 ст.518 ГК РФ такая организация (индивидуальный предприниматель), осуществляющая(ий) продажу поставленных товаров в розницу, вправе требовать замены в разумный срок товара ненадлежащего качества, возвращенного потребителем, если иное не предусмотрено договором поставки.

Но при этом, как было разъяснено в Постановлении Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 22 июня 1999 г. № 612/99 обратиться с таким требованием непосредственно к изготовителю товара (как к непосредственному виновнику ненадлежащего качества товара) организация (индивидуальный предприниматель) не может, в случае, если приобретала данный товар у какого-либо поставщика.

**Пример 4.** ТОО «Универмаг "Юбилейный"» реализовало по договорам розничной купли-продажи холодильники «Саратов КШ-160», полученные от производственно-коммерческого предприятия «Поиск-К» в соответствии с договором поставки от 20.07.2006 № 9.

В период гарантийного срока эксплуатации несколькими потребителями были обнаружены недостатки товара. По требованиям потребителей продавец возместил им расходы на исправление недостатков, а одному из потребителей безвозмездно устранил дефекты.

Данные обстоятельства послужили основанием для предъявления требований о возмещении убытков изготовителю товара - ООО «СЭПО-Темп».

Отказ в удовлетворении исковых требований суд мотивировал статьей 518 ГК РФ, в соответствии с которой требования, возникающие в связи с поставкой товаров ненадлежащего качества, могут быть предъявлены поставщику, а не изготовителю товара.

В обоснование протеста со стороны истца были приведены доводы о том, что согласно пунктам 2 и 3 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление продавцу, а также изготовителю. Поскольку граждане осуществили свое право на возмещение расходов путем обращения к продавцу по договору розничной купли-продажи, у последнего в результате удовлетворения этих требований возникло право обратного требования (регресса) в размере выплаченного возмещения как к поставщику по договору, так и к изготовителю товара, установившему гарантийный срок. Поэтому предъявление регрессного иска непосредственно к изготовителю товара является правомерным.

Однако, исходя из п.3 статьи 492 ГК РФ законы о защите прав потребителей и принятые в соответствии с ними правовые акты применяются только к отношениям по договорам розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина.

Следовательно, права потребителей, предусмотренные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», не могут переходить к продавцу по договору розничной купли-продажи. Названным Законом не предусмотрено изъятий из правила, установленного статьей 518 ГК РФ.

Таким образом, правильное определение правового статуса участников правоотношений в области применения Закона РФ «О защите прав потребителей» служит основанием для принятия в дальнейшем законных и обоснованных решений со стороны организаций и (или) индивидуальных предпринимателей.

## Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Гражданское законодательство предусматривает несколько форм, в которых может выражаться заключение договора: устная и письменная (простая и нотариальная). Договор розничной купли-продажи может заключаться в устной форме, однако в соответствии со статьей 493 ГК договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. То есть до выдачи чека или подобного ему документа договор считается незаключенным и в принципе покупатель может требовать возврата ему денег. Вместе с тем ни кассовый, ни товарный чек, ни иной документ, подтверждающие оплату товара покупателем, не являются письменной формой договора, предусмотренной статьей 160 ГК, так как не отвечают предъявляемым к ней требованиям. Кассовый и товарный чеки — письменные документы, подтверждающие факт заключения договора и его 32 условий (кассовый чек — цену, а товарный — предмет и цену). Если кассовый чек всегда подтверждает оплату товара, то товарный — только в том случае, если на нем стоит отметка об оплате (например, штамп «оплачено»). Это означает, что основные условия договора можно оговорить устно. Для договора купли-продажи существенными условиями являются наименование товара и его количество. Без достижения соглашения об этих условиях договор купли-продажи является незаключенным. Заключение договора вообще может быть совершено без устного общения продавца и покупателя, например, в случае продажи через торговые автоматы и интернет-магазины. В этих случаях покупателю достаточно нажать определенные кнопки или совершить другие действия, выражающие волю лица установить правоотношение (например, совершить сделку). Письменный договор присущ сделкам по продаже дорогих и технически сложных вещей. Такие вещи нередко приобретаются «под заказ», то есть моменты заключения договора, оплаты товара и его передачи покупателю могут быть существенно разнесены по времени, что, в свою очередь, требует документальной фиксации обязательств сторон. Если договор заключен устно, у продавца появляется возможность для злоупотреблений. Например, не сообщив условия эксплуатации товара, продавец в дальнейшем может сослаться на то, что покупатель был устно уведомлен о всех особенностях и комплектации приобретаемой вещи. Такое нередко происходит во время покупки товара через интернет-магазин. После совершения заказа, как правило, покупателю звонит представитель продавца и уточняет время и место доставки товара, условия оплаты. На уточняющие вопросы покупателя о комплектации или совместимости, например, электронного изделия с другими аналогичными товарами покупатель получает положительные ответы. Но в момент передачи товара курьером оказывается, что комплектация не соответствует обещанной, а дальнейшая эксплуатация показывает, что товар не совместим с другой бытовой электроникой. Впрочем, злоупотребления продавца возможны и при заключении письменного договора купли-продажи. Допустим, по условиям договора товар должен быть передан спустя определенное время, в то время как покупатель выбрал его по каталогу или описанию. Казалось бы, ошибка или обман здесь исключен. Но это не совсем так. В каталоге может быть определено только родовое понятие товара, например, «стол». В этом случае выбранная вещь может оказаться совсем не той, которую представлял себе покупатель, либо продавец намеренно предоставил любой попавшийся товар с аналогичным названием. Если же товар имеет цифровое обозначение, артикул, он может быть указан таким образом, что трудно понять, что это означает. Во всех перечисленных случаях продавец может понести гражданскую ответственность. Однако в определенных ситуациях возможно и административное наказание. Например, если в договор включены требования, ущемляющие права потребителя. Наиболее часто встречается ситуация, когда основным документом, подтверждающим факт заключения договора, является кассовый чек. На практике 33 продавца не всегда выдают его покупателю. Мотивы таких действий могут быть различными. Как правило, это желание сокрыть реальный доход от продаж и, как следствие, заплатить меньше налогов. Побочный эффект, а иногда и основной — желание снять с себя ответственность за качество проданного товара. Административным кодексом РФ на этот случай предусмотрена статья 14.5 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации, либо без применения контрольно-кассовых машин». Штраф за это нарушение установлен в размере от 1500 до 2000 рублей для кассиров, от 3000 до 4000 рублей для руководителей фирмы, от 30000 до 40000 рублей для самой фирмы. Указанная статья является наиболее часто применяемой в сфере нарушений на розничном рынке. Чтобы гражданину выступить инициатором привлечения фирмы за невыдачу кассового чека, необходимо собрать доказательства того, что он приобрел товар у конкретного продавца. В ряде случаев это

сделать очень проблематично. Поэтому чаще всего инициатива в привлечении продавцов к ответственности за работу без применения кассовых аппаратов исходит из налоговых органов. Факт нарушений вскрывается в ходе плановых или внеплановых проверок деятельности фирмы. Хотя отдельные случаи подобных нарушений не сказываются напрямую на правах потребителей. Например, операторы сотовой связи принимают оплату через специальные терминалы.

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

При заключении любого договора на выполнение работ (оказание услуг) для потребителя всегда имеют существенное значение сроки выполнения работ (оказания услуг); качество выполненных работ (оказанной услуги); цена, которую необходимо уплатить изготовителю (исполнителю).

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

При нарушении исполнителем сроков начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), или если во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

1. Несмотря на просрочку, продолжить свои отношения с исполнителем. В этом случае он вправе:

- назначить исполнителю новый срок начала и (или) окончания работы (оказания услуги) и потребовать уменьшения цены выполняемой работы (услуги);
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги) без назначения новых сроков.

Назначенные потребителем новые сроки необходимо указать в самом договоре, либо в приложении к договору (дополнительном соглашении сторон), либо ином документе, подтверждающем заключение договора. Такое одностороннее назначение потребителем новых сроков должно быть обязательно подтверждено подписями обеих сторон в указанных документах. Если исполнитель допустит нарушение новых сроков, потребитель вправе снова предъявить любое из указанных в Законе требований.

2. Если просрочка начала или окончания работы является результатом виновных действий исполнителя, то потребитель может:

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, причиненных нарушением сроков начала и (или) окончания работы (услуги).

Оба эти требования предполагают прекращение правоотношения потребителя и исполнителя по поводу выполнения заказанной работы (услуги).

Расходы, понесенные потребителем в случае передачи работы другому лицу, выполнения ее своими силами, взыскиваются с первоначального исполнителя, нарушившего срок выполнения работы (оказания услуги). Если потребитель не оплачивал работу первоначального исполнителя, то последний обязан возместить все расходы, связанные с оплатой работы (оказания услуги) третьего лица, выполнения ее собственными силами, в части ее превышения суммы стоимости выполнения работы (оказания услуги) установленной договором, в разумных пределах.

В том случае, когда вознаграждение первоначальным исполнителем получено, он должен полностью возратить его потребителю. Если размер затрат потребителя на выполнение работы (оказания услуги) третьим лицом, выполнения ее собственными силами, превышает размер полученного первоначальным исполнителем вознаграждения, то исполнитель обязан не только полностью возратить полученную сумму денег, но и покрыть расходы потребителя, превышающие эту сумму, в разумных пределах.

При расторжении договора с просрочившим исполнителем потребитель должен уведомить его о своем решении.

Соглашение о расторжении договора заключается в той же форме, что и договор. Если исполнитель отказывается расторгнуть договор или просто не отвечает на предложение потребителя в срок, указанный в самом предложении (при его отсутствии в тридцатидневный срок), потребитель вправе обратиться в суд с требованием о принудительном расторжении договора.

При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу). Однако из этого правила могут быть исключения. Особенности порядка расчетов между потребителем и исполнителем в таких случаях устанавливаются правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг).

В том случае, если потребитель решит принять только часть выполненной работы (оказанной услуги) у исполнителя, расходы исполнителя, затраченные на ее выполнение, независимо от факта расторжения договора подлежат оплате.

Кроме возмещения убытков, вызванных нарушением сроков начала и окончания работ, Закон предусматривает ответственность просрочившего исполнителя в форме неустойки. В случае нарушения сроков, установленных Правилами выполнения отдельных видов работ или договором, а также назначенных в соответствии с Законом новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день, а если срок определен в часах — за каждый час просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором отдельно не определена — общей цены заказа (договора). Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Исполнитель должен выплатить потребителю неустойку и возместить убытки добровольно, независимо от того, предъявлял он соответствующее требование или нет. При этом убытки возмещаются потребителю в полной сумме сверх неустойки, установленной Законом или договором. Если исполнитель отказывается от добровольной выплаты неустойки и убытков или отказывается удовлетворять требование потребителя об их уплате, то эти требования удовлетворяются через суд.

Ответственность исполнителя за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) наступает независимо от наличия или отсутствия его вины.

Закон освобождает исполнителя от удовлетворения требований потребителя только в двух случаях: если нарушение сроков выполнения работы произошло по вине самого потребителя либо вследствие действия непреодолимой силы, т.е. наступления такого события, которое исполнитель не смог бы предотвратить никакими средствами, если бы даже и смог его предвидеть (например, разрушение построенного здания вследствие землетрясения).

## **Тема 7. Правила продажи отдельных видов товаров, услуг**

Правила продажи разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между покупателями и продавцами при реализации отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Утверждены постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

В соответствии с данными правилами продажи, режим работы торгового предприятия государственной или муниципальной организации устанавливается соответствующими органами исполнительной власти, предприятий других организационно-правовых форм, индивидуального предпринимателя — самостоятельно.

Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы продажи определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией сферы деятельности.

Продавец должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность продавца подлежит лицензированию, то необходимо предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Аналогичная информация должна быть доведена до сведения

покупателя при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков, вне постоянного места нахождения продавца.

Продавец обязан предоставить покупателю следующую информацию: наименование товара; наименование и место нахождения изготовителя товара и предприятий, принимающих претензии от покупателей и производящие ремонт и техническое обслуживание товара; обозначение стандартов; сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара; срок службы и срок годности; цену и условия приобретения товара.

Информация о парфюмерно-косметических товарах помимо других сведений должна содержать: сведения о назначении и входящих в состав изделий ингредиентах; действии и оказываемом эффекте; противопоказаниях для применения; способах и условиях применения.

Продажа изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, произведенных в РФ и ввезенных на ее территорию, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков именных изготовителей для изделия российского производства.

Продажа ограненных драгоценных камней осуществляется при наличии на каждый камень сертификата.

Информация об изделиях из драгоценных металлов и камней помимо общих должна содержать сведения об установленных в РФ пробах для этих изделий, извлечения из стандартов о порядке клеймения изделий и сертификации ограненных природных драгоценных камней, изображения государственных пробирных клейм РФ.

Продавец обязан довести до покупателя информацию о сертификации товаров.

Предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только с согласия покупателя.

В случае доставки крупногабаритных товаров силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя.

Покупатель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему недовольственного товара надлежащего качества обменять купленный товар на аналогичный товар других размеров, форм, габаритов кроме предметов личной гигиены, парфюмерно-косметических, текстильных (мерных), белья, товаров бытовой химии, мебели и изделий из драгоценных металлов. В случае отсутствия необходимого для обмена товара покупатель вправе получить деньги обратно. Если продан товар ненадлежащего качества, то покупатель имеет право: замены на аналогичный товар, или товар другой марки, уменьшения покупной цены, безвозмездного устранения недостатков товара, возмещения расходов на устранение недостатков товара.

Контроль за соблюдением правил продажи осуществляется Государственной инспекцией по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства внешних экономических связей и торговли РФ, Государственным антимонопольным комитетом РФ, федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами.

Согласно ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» различается порядок оплаты услуг и работ. В отношении услуг действует правило о том, что потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Из этой нормы (с учетом имеющейся в ней фразы «оказанные услуги») не совсем ясно: обязан потребитель оплачивать только уже реально оказанные услуги, т.е. после их оказания, или же договором может быть установлена и предварительная оплата (полная или 53 частичная)? Практика свидетельствует о том, что указанный предварительный порядок оплаты достаточно распространен. Что касается работы, то потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. Учитывая, что потребительские договоры в большинстве случаев являются договорами присоединения, то можно обратить внимание на то, что предварительная оплата работ (полная или частичная) со стороны потребителя — это широко распространенная практика. Таким образом, можно заключить, что указанное правило Закона РФ «О защите прав потребителей» об оплате работ после их принятия есть довольно не эффективная норма. Особые правила оплаты применяются для случая, когда работа выполняется из вещи исполнителя или с его материалом (п.2 и п.3 ст.34 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Эти предписания аналогичны положениям ст.733 ГК РФ. Так, здесь закреплено правило об оплате материала в случае выполнения работы из материалов подрядчика. Материал оплачивается заказчиком при заключении договора полностью или в части, указанной в договоре, с

окончательным расчетом при получении заказчиком выполненной подрядчиком работы. Вместе с тем такое же правило в Законе РФ «О защите прав потребителей» носит диспозитивный характер (п.2 ст.34 Закона РФ «О защите прав потребителей»), т.е. соглашением сторон может быть предусмотрен иной порядок расчетов за материал исполнителя. Стоит также учитывать, что ГК РФ в определенном случае допускает установление иных правил оплаты. Согласно абз.2 п.1 ст. 733 ГК материал может быть предоставлен подрядчиком в кредит, в том числе с условием оплаты заказчиком материала в рассрочку. Правила об оплате в правоотношениях по выполнению работ и оказанию услуг устанавливаются ст.33, ст.34, ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» В соответствии с законодательством такие правила подразделяются на положения о порядке определения цены и предписания о порядке уплаты соответствующих сумм. В основном регулировании вопросов определяется в договоре. Данное положение основано на содержании ст.424 ГК РФ о цене. Согласно ст.33 Закона РФ «О защите прав потребителей» определение цены работ и услуг возможно путем составления сметы. Смета может быть твердой или приблизительной. При отсутствии других указаний в договоре смета считается твердой (п.4 ст.709 ГК РФ). При составлении твердой сметы стороны указывают точную цену работы (услуги), а в случае оформления приблизительной сметы — цена указывается ориентировочно, например, с использованием слова «около» («около ста рублей»). По общему правилу п.2 ст.33 Закона РФ о ЗПП исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель — ее уменьшения. Согласно п. 3 ст. 33 Закона РФ о ЗПП приблизительная смета по общему правилу может быть изменена в сторону ее увеличения. Однако для этого нужны следующие условия: необходимость выполнения дополнительных работ 54 (оказания дополнительных услуг); причинная связь существенного превышения приблизительной сметы с этими работами и услугами; своевременное предупреждение исполнителем об этом потребителя; согласие потребителя на превышение приблизительной сметы. В случае, если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. Исполнитель в свою очередь может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу, оказанную услугу. Таким образом, цена работы в договоре подряда определяется соглашением сторон и не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами. На сей счёт особых рекомендаций нет. В каждом случае следует определять, имеются ли рекомендации, требования или прочие нормативные или ненормативные акты государственных органов, регулирующих ценообразование в конкретном сегменте работ. Работа оплачивается заказчиком после ее окончательной сдачи подрядчиком. С согласия заказчика работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Отсюда следует, что в части оплаты работ, нужно всё детально предусматривать в договоре, в противном случае требование об авансах будут неправомерны (ст. 735 ГК РФ). Смета на выполнение работы (оказание услуги). На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель — ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов. Исключение составляет случаи существенного возрастания стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг), которые в принципе не предусмотрены договором и по этой причине возникла необходимость существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу). Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

#### 6.4. Методические рекомендации по написанию курсовых работ/курсовых проектов/контрольных работ

Курсовые/контрольные работы по дисциплине не предусмотрены учебным планом.

#### 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Теоретические основы товароведения» представлен в таблице 6.

Таблица 6.- Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация защиты прав потребителей» для программы «Коммерция»

Промежуточная аттестация (в конце семестра)						
Курсовая работа	Курсовой проект	Контрольная работа (для заочной формы обучения)	Промежуточное тестирование	Зачет	Зачет с оценкой	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7
-	-	-	+	+	-	-

#### Контролирующие мероприятия:

##### 1. Промежуточное тестирование

Цель - оценка уровня освоения студентами понятийно-категориального аппарата основ товароведения по соответствующим разделам дисциплины, сформированности умений и навыков.

Процедура - проводится на последнем практическом занятии после изучения всех тем дисциплины. Время тестирования составляет от 45 до 90 минут в зависимости от количества вопросов.

Примерные тестовые задания и контролируемые компетенции представлены ниже:

1. Потребитель - это (ОПК-3):

- а) исключительно гражданин;
- б) гражданин, иностранный гражданин (подданный), а также лицо без гражданства;
- в) гражданин, в том числе осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, намеревающийся или приобретающий, заказывающий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд.

2. Изготовитель - это (ОПК-3):

- а) организация исключительно коммерческой организационно-правовой формы;
- б) организация исключительно некоммерческой организационно-правовой формы;
- в) организация любой организационно-правовой формы;
- г) такого понятия в законе не имеется.

3. С достижением какого возраста в соответствии с действующим законодательством лицо может признаваться потребителем (ОПК-3)?

- а) с момента достижения 6-ти летнего возраста;
- б) с момента достижения 14-ти летнего возраста;
- в) с момента достижения 16-ти летнего возраста;
- г) с момента достижения совершеннолетия;
- д) с момента рождения.

4. С какого момента в соответствии с действующим законодательством лицо признается потребителем(ОПК-3)?

- а) с момента заключения договора;
- б) с момента заключения договора в надлежащей форме;
- в) непосредственно перед входом в магазин с намерением заключить договор;
- г) с момента завладения товаром, результатом работы.

5. Режим работы продавца (исполнителя), не являющегося государственной, муниципальной организацией(ОПК-3):

- а) в любом случае устанавливается федеральным органом исполнительной власти;
- б) подлежит согласованию в органах местного самоуправления;
- в) устанавливается самостоятельно и при необходимости подлежит ежедневной корректировке;
- г) устанавливается самостоятельно, и после доведения до сведения потребителей является обязательным для исполнения.

6. Какие из перечисленных недостатков не относятся к понятию «существенный недостаток» (ПК-4)?

- а) недостаток выявляется неоднократно, проявляется вновь после его устранения;
- б) неустранимый недостаток;
- в) утрата товарного вида;
- г) недостаток, который нельзя устранить без несоизмеримых денежных и временных затрат;
- д) все указанные недостатки являются существенными.

7. В течение какого времени производитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (работы), предназначенного для длительного использования, если им не установлен срок службы (ПК-4)?

- а) в разумный срок, но в пределах двух лет;
- б) в течение 5 лет;
- в) в течение 10 лет;
- г) если срок службы не установлен - товар запрещен к продаже;
- д) если срок службы не установлен - производитель (исполнитель) не отвечает за безопасность.

8. Как перераспределяется бремя доказывания по истечению гарантийного срока, но в пределах двух лет (ОПК-3; ПК-4):

- а) каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается, как на основание своих требований и возражений;
- б) контрагент доказывает, что недостатки возникли после передачи товара потребителю и по его вине;
- в) потребитель доказывает, что недостатки возникли по причинам, имевшим место быть до передачи ему товара;
- г) порядок перераспределения бремени доказывания может быть определен лишь в каждом конкретном случае, в зависимости от различных обстоятельств.

9. Вред жизни, здоровью и имуществу потребителя подлежит возмещению, если причинен в течение (ПК-4):

- а) срока годности;
- б) действия дополнительной гарантии;
- в) срока службы;
- г) гарантийного срока.

10. Какое соотношение убытков и неустойки предусматривается Законом РФ «О защите прав потребителей» (ПК-4)?

- а) зачетная неустойка;
- б) альтернативная неустойка;
- в) штрафная неустойка;
- г) исключительная.

Шкала приведения балльных оценок в традиционную систему оценок промежуточного (итогового) тестирования представлена в таблице 7.

Таблица 7.- Шкала приведения балльных оценок в традиционную систему оценок промежуточного (итогового) тестирования

Шкала, % верных ответов от общего числа тестовых заданий	Традиционная система
менее 55	неудовлетворительно
55 - 70	удовлетворительно
71 - 85	хорошо
86 -100	отлично

## 2. Зачет

Цель - оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

Процедура - зачет выставляется по текущей успеваемости студента при условии выполнения заданий по соответствующим темам и успешного прохождения промежуточного (итогового) тестирования. В случае невыполнения студентом данных требований проводится собеседование.

Содержание определяется примерными вопросами для проведения собеседования.

Таблица 8.- Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Организация защиты прав потребителей»

№ п.п	Вопрос	Вид контролируемой компетенции
1	История развития потребительских отношений в России и за рубежом.	ОПК-3; ПК-4
2	Основные понятия, используемые в Законе «О защите прав потребителей».	ОПК-3; ПК-4
3	Понятие потребительских отношений, их характеристика.	ОПК-3; ПК-4
4	Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.	ОПК-3; ПК-4
5	Способы определения качества товаров, работ, услуг.	ОПК-3; ПК-4
6	Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг.	ОПК-3; ПК-4
7	Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.	ОПК-3; ПК-4
8	Срок годности и срок службы.	ОПК-3; ПК-4
9	Виды и формы информации.	ОПК-3; ПК-4
10	Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.	ОПК-3; ПК-4
11	Формы и способы доведения информации до потребителя.	ОПК-3; ПК-4
12	Сведения об изготовителе (исполнителе, продавца).	ОПК-3; ПК-4
13	Сведения о товаре (работе, услуге).	ОПК-3; ПК-4
14	Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.	ОПК-3; ПК-4
15	Компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей.	ОПК-3; ПК-4
16	Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред.	ОПК-3; ПК-4
17	Ответственность за непредоставление или предоставление ненадлежащей информации.	ОПК-3; ПК-4
18	Административная ответственность за нарушение прав потребителей.	ОПК-3; ПК-4
19	Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав	ОПК-3; ПК-4

№ п.п	Вопрос	Вид контролируемой компетенции
	потребителей.	
20	Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.	ОПК-3; ПК-4
21	Последствия продажи товара ненадлежащего качества.	ОПК-3; ПК-4
22	Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.	ОПК-3; ПК-4
23	Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.	ОПК-3; ПК-4
24	Безвозмездное устранение недостатков товара изготовителем (продавцом).	ОПК-3; ПК-4
25	Замена товара ненадлежащего качества.	ОПК-3; ПК-4
26	Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.	ОПК-3; ПК-4
27	Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.	ОПК-3; ПК-4
28	Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.	ОПК-3; ПК-4
29	Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.	ОПК-3; ПК-4
30	Расторжение договора купли-продажи.	ОПК-3; ПК-4
31	Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара.	ОПК-3; ПК-4
32	Дистанционный способ продажи товара.	ОПК-3; ПК-4
33	Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.	ОПК-3; ПК-4
34	Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг исполнителем.	ОПК-3; ПК-4
35	Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и права потребителя при их обнаружении.	ОПК-3; ПК-4
36	Сроки устранения недостатков в работе, услуге. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Расторжение договора.	ОПК-3; ПК-4
37	Смета на выполнение работы (оказание услуги).	ОПК-3; ПК-4
38	Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя.	ОПК-3; ПК-4
	Порядок расчётов за выполненную работу (оказанную услугу).	ОПК-3; ПК-4
40	Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения;	ОПК-3; ПК-4
41	Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров;	ОПК-3; ПК-4
42	Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов;	ОПК-3; ПК-4
43	Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней;	ОПК-3; ПК-4
44	Особенности продажи оружия и патронов к нему;	ОПК-3; ПК-4
45	Особенности продажи продовольственных товаров;	ОПК-3; ПК-4

№ п.п	Вопрос	Вид контролируемой компетенции
46	Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви.	ОПК-3; ПК-4
47	Правила оказания услуг общественного питания.	ОПК-3; ПК-4
48	Правила предоставления коммунальных услуг.	ОПК-3; ПК-4
49	Правила предоставления гостиничных услуг.	ОПК-3; ПК-4
50	Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте.	ОПК-3; ПК-4
51	Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.	ОПК-3; ПК-4
52	Правила бытового обслуживания населения.	ОПК-3; ПК-4

Шкала и критерии оценки: оценка «зачтено» выставляется при успешном прохождении промежуточного тестирования, а также при достаточно полном и развернутом ответе на вопросы при собеседовании. Оценка «незачтено» выставляется при неполном или неверном ответе на вопросы при собеседовании или «неудовлетворительной» оценке при промежуточном тестировании.

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить степень выраженности (сформированности) компетенций:

Таблица 9.- Уровни сформированности компетенций

Компетенции (код, наименование)	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
Умением пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовностью к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов (ОПК-3)	1. Пороговый	<b>знать:</b> основные разделы и статьи закона о защите прав потребителей, виды и правила оформления заявлений, претензий в результате покупки недоброкачественной продукции; <b>уметь:</b> анализировать и работать с нормативными документами и законодательными актами, Федеральными законами и классификаторами, анализировать показатели безопасности, согласно технической документации; <b>владеть:</b> методами определения показателей качества продукции; инструментарием закона о защите прав потребителей.
	2. Повышенный	<b>знать:</b> особенности применения отдельных статей закона о защите прав потребителей; порядок возмещения морального и материального вреда в случае покупки недоброкачественного продукта; <b>уметь:</b> самостоятельно составлять иски и иные заявления по защите прав потребителя; анализировать и обобщать практику применения норм законодательства в сфере Защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении

Компетенции (код, наименование)	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
		искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг; <b>владеть:</b> навыками досудебного регулирования споров в отношении защиты прав потребителей.
Способностью идентифицировать товары для выявления и предупреждения их фальсификации (ПК-4)	1. Пороговый	<b>знать:</b> права потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), и о товарах (работах, услугах); права потребителя в случае приобретения товара с недостатками; сроки выполнения работ и оказания услуг, последствия нарушения этих сроков; <b>уметь:</b> анализировать смету за оказанные работы, услуги; применять досудебный порядок регулирования споров между потребителем и продавцом; <b>владеть:</b> инструментарием Закона «О защите прав потребителей»; навыками юридического обоснования претензий, связанных с фальсификацией товаров.
	2. Повышенный	<b>знать:</b> суть Постановлений и положений защищающих интересы потребителей и изготовителей, а также умело применять нормы из ФЗ касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента; <b>уметь:</b> анализировать стадии развития юридического конфликта; оценивать уровень качества товаров; <b>владеть:</b> практикой составления технических документов.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Рекомендуемая литература

#### *Основная литература:*

Коммерческое право : учебник для академического бакалавриата / Б. И. Пугинский [и др.] ; под общ. ред. Б. И. Пугинского, В. А. Белова, Е. А. Абросимовой. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 471 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-6680-0. <https://www.biblio-online.ru/book/F642D8D8-091B-48D8-90FE-F779B5DE7C5F>

#### *Дополнительная литература:*

Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: Учебник/ Меликян О.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=59953>

#### *Литература для самостоятельного изучения:*

1. Селянин А.В. Защита прав потребителей: учеб.пособие для вузов/ А.В. Селянин. - М.: Юстицинформ, 2006. - 248 с. - (Образование). - ISBN 5-7205-0664-0
2. Защита прав потребителей: практическое пособие/ под ред. Т.А. Стяжкиной. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Экзамен , 2006. - 704 с. - (Документы Комментарий). - ISBN 5-472-00952-9
3. В.Н. Ткачев «Защита прав потребителей в РФ»: учеб.пособие. - М.: «Городец», 2005 г. - ISBN 5-9584-0077-0
4. Васильчикова Н. В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры [Электронный ресурс] 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Омега-Л, 2009. Доступ к тексту электронного издания возможен через электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online». - URL: <http://www.biblioclub.ru/book/79203/>. ISBN: 978-5-370-00827-6
5. Меликян О. М. Поведение потребителей. Учебник [Электронный ресурс] 4-е изд. - М.: Дашков и Ко, 2012. Доступ к тексту электронного издания возможен через электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online». - URL: <http://www.biblioclub.ru/book/112324/> ISBN: 978-5-394-01043-9
6. Дзахмишева И. Ш. под ред. Идентификация и фальсификация непродовольственных товаров. — Москва: Дашков и К 2014 г.— 360 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-02013-1 <https://ibooks.ru/reading.php?productid=342386>
7. Попов Г.В. Идентификация и фальсификация товаров. Лабораторный практикум. — Воронеж: ВГУИТ 2012 г.— 52 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-89448-902-5 <https://ibooks.ru/reading.php?productid=333723>
8. Ленивкина И.А. Применение простых статистических методов контроля и управления качеством. — Новосибирск: НГАУ 2012 г.— 73 с. — Электронное издание. — ISBN ngau0009 <https://ibooks.ru/reading.php?productid=28260>
9. Ильин В.В. Система управления качеством. Российский опыт. — Москва: Агентство электронных изданий Интермедиатор 2015 г.— 222 с. — Электронное издание. — ISBN 5-9684-0274-1 <https://ibooks.ru/reading.php?productid=350557>
10. Смирнов В. Г. Стандартизация и качество продукции. — Минск: РИПО 2013 г.— 302 с. — Электронное издание. — ISBN 978-985-503-293-0 <https://ibooks.ru/reading.php?productid=338124>
11. Смирнов В.Г., Капица М.С., Чиркун И.Э. Стандартизация и качество продукции. —Минск: РИПО 2016 г.— 302 с. — Электронное издание. — ISBN 978-985-503-572-6 <https://ibooks.ru/reading.php?productid=351496>

#### Нормативно-правовые акты:

1. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ(ред. от 28.06.2012)(с изм. и доп., вступающими в силу с 01.07.2013)

2. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ(ред. от 23.07.2013)(с изм. и доп., вступающими в силу с 24.08.2013)
3. «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 № 63-ФЗ(ред. от 23.07.2013)(с изм. и доп., вступающими в силу с 24.08.2013)
4. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ(ред. от 23.07.2013) «О техническом регулировании»
5. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ(ред. от 02.07.2013) «О связи»
6. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1(ред. от 28.07.2012) «О защите прав потребителей»
7. Федеральный закон от 30.12.2006 № 271-ФЗ(ред. от 06.12.2011) «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации»(с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2013)
8. Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ(ред. от 19.07.2011) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
9. Постановление Правительства РФ от 14.02.2012 № 124(ред. от 22.07.2013) «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг» (вместе с «Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями»)
10. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354(ред. от 22.07.2013) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»(вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»)
11. Постановление Правительства РФ от 29.09.1997 № 1263(ред. от 05.06.2013) «Об утверждении Положения о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении»
12. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322(ред. от 21.05.2013) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»
13. Постановление Правительства РФ от 06.04.2004 № 154(ред. от 21.05.2013) «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»
14. Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111(ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»
15. Постановление Правительства РФ от 06.02.2003 № 72(ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте»
16. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452(ред. от 23.03.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
17. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490(ред. от 13.03.2013) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
18. Постановление Правительства РФ от 06.06.1998 № 569(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами»
19. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»(с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2013)
20. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»

21. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»
22. Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 307(ред. от 27.08.2012) «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»(вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам»)
23. Постановление Правительства РФ от 05.04.2012 № 283(ред. от 19.06.2012) «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации»(вместе с «Положением о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации»)
24. Постановление Правительства РФ от 02.05.2012 № 412 «Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей»
25. Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 № 222(ред. от 31.01.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи»
26. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924»Об утверждении перечня технически сложных товаров»
27. Постановление Правительства РФ от 25.05.2005 № 328(ред. от 06.10.2011) «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»
28. Постановление Правительства РФ от 18.05.2005 № 310(ред. от 06.10.2011) «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи»
29. Постановление Правительства РФ от 17.11.1994 № 1264(ред. от 10.03.2009) «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»
30. Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 № 505(ред. от 15.09.2008) «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»
31. Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 № 575(ред. от 16.02.2008) «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи»
32. Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 № 32(ред. от 16.02.2008)»Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных»
33. Постановление Правительства РФ от 06.06.2005 № 353(ред. от 16.02.2008) «Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания»
34. Постановление Правительства РФ от 17.11.2001 № 795(ред. от 24.04.2007) «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок»
35. Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 № 290(ред. от 23.01.2007) «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»
36. Постановление Правительства РФ от 06.08.1998 № 898(ред. от 14.12.2006) «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг»
37. Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»
38. Постановление Правительства РФ от 10.02.1997 № 155(ред. от 01.02.2005) «Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов»
39. Постановление Правительства РФ от 19.11.2003 № 696 «О знаке обращения на рынке»
40. Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720(ред. от 10.05.2001) «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению»
41. Постановление Правительства РФ от 27.12.1996 № 1575(ред. от 16.04.2001) «Об утверждении правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке»
42. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке»

43. Постановление Правительства РФ от 23.04.1997 № 481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний»
44. Постановление Правительства РФ от 28.05.1992 № 359 «Об отмене ведомственных нормативных актов, регулирующих отношения в области прав потребителей»
45. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»
46. Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров»
47. Приказ Роспотребнадзора от 16.07.2012 № 766 «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.10.2012 № 25627)
48. «ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 № 1575-ст)

## 8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электр.ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
2. Справочно-правовая система «Гарант»: [Электр.ресурс] / НПП «Гарант-Сервис».
3. Союз Потребителей Российской Федерации. Официальный сайт. — URL: <http://potrebitel.net>.
4. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Официальный сайт. — URL: <http://rospotrebnadzor.ru>.

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 10.- Перечень оборудования для проведения занятий

<b>Вид помещения</b>	<b>Оборудование</b>
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплекты ученической мебели</li> <li>2. Мультимедийный проектор</li> <li>3. Доска</li> <li>4. Экран</li> </ol>
Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплекты ученической мебели</li> <li>2. Мультимедийный проектор</li> <li>3. Доска</li> <li>4. Экран</li> <li>5. Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом к ЭИОС СГЭУ</li> </ol>
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплекты ученической мебели</li> <li>2. Мультимедийный проектор</li> <li>3. Доска</li> <li>4. Экран</li> <li>5. Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом к ЭИОС СГЭУ</li> </ol>
Помещения для самостоятельной работы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплекты ученической мебели</li> <li>2. Мультимедийный проектор</li> <li>3. Доска</li> <li>4. Экран</li> </ol>

Вид помещения	Оборудование
	5. Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом к ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

Таблица 12.- Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации дисциплины «Организация защиты прав потребителей»

1. MicrosoftOffice 2007	Пакет офисных программ. Только лицензия. Тип лицензии OLP NL AE (корпоративная, предназначена для государственных образовательных учреждений).
2. Интернет-браузер	Любой из свободно-распространяемых интернет браузеров или же MicrosoftInternetExplorer 8 и выше.

Перечень учебно-наглядных пособий (демонстрационного оборудования), необходимых для реализации дисциплины «Организация защиты прав потребителей»

1. Электронные плакаты (презентации) по курсу.

к.э.н., доцент, доцент кафедры  
коммерции, сервиса и туризма

Е. В. Логинова