

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сахарчук Елена Сергеевна  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 02.09.2024 13:50:25  
Уникальный программный ключ:  
d37ecce2a38525810859f295de19f107b21a049a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования  
**«Российский государственный  
университет социальных технологий»  
(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДЭ.01.01 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:  
МАТЕРИАЛЬНЫЙ И ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ АСПЕКТЫ**

образовательная программа направления подготовки 40.04.01 Юриспруденция  
шифр, наименование

**Направленность (профиль)**

Частноправовое обеспечение и защита интересов граждан и  
юридических лиц

Квалификация (степень) выпускника: Магистр

Форма обучения очная, заочная

Курс 2 семестр 3

Москва 2024

Методические рекомендации разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности) 40.04.01 Юриспруденция, утвержденного приказом Минобрнауки России от «25» ноября 2020 г. № 1451 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция». Зарегистрировано в Минюсте России 09.03.2021 №62681.

Разработчик(и) методических рекомендаций:

к.ю.н., преподаватель кафедры гражданского права и процесса, РГУ СоцТех  
место работы, занимаемая должность

\_\_\_\_\_ Андрянова В.В. \_\_\_\_\_ 2024 г  
подпись Ф.И.О. Дата

Методические рекомендации утверждены на заседании кафедры гражданского права и процесса (протокол № 8 от «30» января 2024 г.).

на заседании Учебно-методического совета РГУ СоцТех (протокол № 6 от «23» апреля 2024 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления учебного планирования  
и контроля образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ И.Г. Дмитриева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Начальник отдела координации и  
сопровождения образовательных программ

\_\_\_\_\_ С.В. Брусенко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Декан факультета

\_\_\_\_\_ Р.М. Хакимов  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. АННОТАЦИЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ЛЕКЦИЯМ</b>	<b>5</b>
<b>3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ</b>	<b>17</b>
<b>4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ</b>	<b>48</b>

## АННОТАЦИЯ

Настоящие методические рекомендации разработаны для обучающихся 2 года очной формы обучения по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция с учетом ФГОС ВО и рабочей программы дисциплины «Защита прав потребителей: материальный и процессуальный аспекты».

В Методических рекомендациях к каждой теме дан план лекционного занятия, задания к практическим занятиям, а также рекомендуемая для самостоятельного изучения вопросов темы литература.

- формирование у обучающихся углубленных теоретических знаний о понятии «потребительское право», как отрасли частного права, осмысление основных современных правовых конструкций и доктринальных положений вещного права;

- формирование практических умений и навыков самостоятельно и творчески применять полученные знания в своей профессиональной деятельности на основе развитого правосознания;

Задачи изучения дисциплины:

- освоить основные понятия потребительского права,

- сформировать способность анализировать различные точки зрения на существующие проблемы потребительского права,

- изучить действующее законодательство применительно к учебной дисциплине и возможные пути его развития;

- систематизировать судебную и судебно-арбитражную практику, выявляя характерные черты разрешения типовых проблем;

- сформировать аналитические качества для разрешения спорных вопросов при гражданско-правовой защите потребительских прав;

- развить аналитические качества для решения договорных споров по вопросам потребительского права. .

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Знать

- основные стадии правоприменения в сфере защиты прав потребителей.

Уметь

- применять нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей

Владеть:

- навыками реализации норм потребительского права в профессиональной деятельности участников гражданского оборота

## 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ЛЕКЦИЯМ

Основную организационную форму обучения, направленную на первичное овладение знаниями, представляет собой лекция.

Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у обучающихся ориентиры для самостоятельной работы над курсом. Традиционная лекция имеет несомненные преимущества не только как способ доставки информации, но и как метод эмоционального воздействия преподавателя на обучающихся, повышающий их познавательную активность.

Высокая эффективность деятельности преподавателя во время чтения лекции будет достигнута только тогда, когда он учитывает психологию аудитории, закономерности восприятия, внимания, мышления, эмоциональных процессов учащихся. Требования к лекции: нравственная сторона лекции и преподавания, научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств, эмоциональность формы изложения, активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления; четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов; методическая обработка - выведение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках; изложение доступным и ясным языком, разъяснение вновь вводимых терминов и названий; использование по возможности аудиовизуальных дидактических материалов. Перечисленные требования лежат в основе критериев оценки качества лекции.

По своей структуре лекции могут отличаться одна от другой. Все зависит от содержания и характера излагаемого материала, но существует общий структурный каркас, применимый к любой лекции. Прежде всего, это сообщение плана лекции и строгое ему следование. В план включаются наименования основных узловых вопросов лекции, которые могут послужить для составления экзаменационных билетов.

*Вводная лекция.* Она знакомит студентов с целью и назначением курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин. Далее дается краткий обзор курса (вехи развития данной науки, имена известных ученых). В такой лекции ставятся научные проблемы, выдвигаются гипотезы, намечаются перспективы развития науки и ее вклада в практику. Лекция имеет своей целью ознакомить студентов с программой учебной дисциплины, учебной и научной, специальной литературой, основными нормативными правовыми актами, с местом данной отрасли права в системе права Российской Федерации и ее взаимодействии с другими отраслями права, с ее научной и практической значимостью, с требованиями, предъявляемыми в период зачетно-экзаменационной сессии, в том числе и к написанию письменных, контрольных, курсовых работ, рефератов и т.д. В вводной лекции важно связать теоретический материал с правоприменительной практикой и практикой будущей работы специалистов-юристов.

*Обзорно-повторительные лекции,* читаемые в конце раздела или курса, должны отражать все теоретические положения, составляющие научно-понятийную основу данного раздела или курса, исключая детализацию и второстепенный материал.

*Обзорная лекция.* Это не краткий конспект, а систематизация знаний на более высоком уровне. Психология обучения показывает, что материал, изложенный системно, лучше запоминается, допускает большее число ассоциативных связей.

*Проблемная лекция.* Новое знание вводится как неизвестное, которое необходимо «открыть». Главное условие - реализовать принцип проблемности при отборе и обработке лекционного материала, содержания и при его развертывании непосредственно на лекции в форме диалогического общения. С помощью проблемной лекции обеспечиваются развитие теоретического мышления, познавательного интереса к содержанию предмета, профессиональная мотивация, корпоративность. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемная ситуация - это сложная противоречивая обстановка, создаваемая на занятиях путем постановки проблемных вопросов (вводных), требующая активной познавательной деятельности обучаемых для ее правильной оценки и разрешения. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие и требует для его решения не воспроизведения известных знаний, а размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача в отличие от проблемного вопроса содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения. Понятие «проблемный вопрос» и «проблемная задача» разграничиваются лишь условно, ибо проблемные вопросы могут «перерасти» в задачи, а задача - делиться на вопросы и подвопросы. Решение проблемных задач, ответ на проблемные вопросы осуществляет преподаватель (иногда прибегая к помощи обучаемых, организуя обмен мнениями). Он должен не только разрешить противоречие, найти правильный ответ на сложный вопрос, но и раскрыть технологию этого процесса, продемонстрировать приемы умственной деятельности, исходящие из диалектического метода познания сложных явлений. Это занимает существенное время, поэтому от преподавателя требуется значительная работа по предварительному отбору содержания учебного материала и подготовки «сценария» лекции.

В самом общем виде это могут быть следующие этапы (ступени) подготовки:

- 1) Анализ и отбор «ключевого», основного материала, который составляет логическое ядро курса.
- 2) Выбор основных проблем и трансформация их в проблемные ситуации (опыт показывает, что таких проблем в лекции не должно быть больше 3-4).
- 3) Продумывание, определение логики и методики разрешения каждой проблемной ситуации.
- 4) Компоновка всего лекционного содержания в целостную систему знаний и методического обеспечения.
- 5) «Проигрывание» лекции в слух или «про себя», прогнозирование успешности применения методических приемов, активизации внимания и мышления обучаемых.
- 6) Коррекция и окончательная подготовка содержания и методического арсенала лекции.

Таким образом, на лекции проблемного характера обучаемые находятся в постоянном процессе «сомышления» с лектором и в конечном итоге «соавторами» в решении проблемных задач. Это приводит к значительным результатам: усвоенные таким образом знания являются собственным достоянием обучаемых, т.е. в какой-то степени знаниями - убеждениями (тем самым достигается воспитательный эффект занятия). Знания, усвоенные «активно», прочнее запоминаются и легче актуализируются (обучающий эффект занятия).

Решение проблемных задач выступает своеобразным тренингом в развитии интеллекта (развивающий эффект занятия). Знания, усвоенные «активно», более глубоки,

систематизированы и обладают свойством переноса в другие ситуации (эффект развития, творческого мышления). Наконец, подобного рода усвоение повышает интерес к усваиваемому содержанию и улучшает профессиональную подготовленность (эффект психологической подготовки к профессиональной деятельности).

*Лекция-беседа.* Это наиболее распространенная и сравнительно простая форма активного вовлечения обучаемых в учебный процесс. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество перед традиционным «монологическим» чтением лекции состоит в том, что она позволяет привлечь внимание обучаемых к наиболее важным вопросам темы, определить более адекватное для данной аудитории содержание, способы и приемы изложения учебного материала. Лекция-беседа позволяет расширить круг мнений, привлечь коллективный опыт и знания.

Активное участие студентов в лекции-беседе можно обеспечить следующими приемами.

1. Вопросы к аудитории. В ходе изложения лекции преподаватель задает обучаемым вопросы, которые предназначены не для проверки знаний, а для выяснения мнений и уровня осведомленности учащихся по рассматриваемой проблеме, степени их готовности к восприятию последующего материала. Вопросы адресуются всей аудитории. Студенты отвечают с мест. Для экономии времени вопросы рекомендуется формулировать так, чтобы на них можно было давать однозначные ответы. С учетом разногласий или единодушия в ответах преподаватель строит свои дальнейшие рассуждения, получая при этом возможность более доказательно изложить очередной тезис выступления. Вопросы могут быть относительно простые, так и носящие проблемный характер. Обучаемые, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять глубину и важность обсуждаемой проблемы, что в свою очередь повышает их интерес и степень восприятия материала. При такой форме занятий преподаватель должен следить за тем, чтобы его вопросы не оставались без ответов, иначе они будут носить риторический характер и не обеспечат достаточной активизации мышления обучаемых.

2. Приглашение к коллективному исследованию (беглая мозговая атака). Лектор предлагает обучаемым с опорой на собственный опыт и знание совместно вывести комплекс требований или закономерностей рассматриваемого процесса, явления. Уточняя и дополняя внесенные предложения, он тем самым подводит под имеющееся содержание коллективного обсуждения теоретическую основу, систематизирует и «возвращает» обучаемым содержание их же высказываний уже в виде консолидированного, совместно выработанного тезиса. Таким образом, удается не только сообщить слушателям полезную информацию, но и убедить их в необходимости сделать ее для себя руководством к действию.

*Лекция-дискуссия.* В отличие от предыдущей формы проведения занятий преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы обучаемых на его вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между ее логическими разделами. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением аудитории, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых.

Разумеется, эффект достигается лишь при соответствующем подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею. Выбор вопросов для обсуждения должен осуществляться преподавателем заблаговременно и в зависимости от степени подготовленности обучающихся и тех конкретных дидактических задач, которые он ставит перед собой в данной аудитории.

*Лекция-визуализация* возникла как результат поиска новых возможностей реализации принципа наглядности. Психолого-педагогические исследования показывают, что наглядность не только способствует более успешному восприятию и запоминанию учебного материала, но и позволяет проникнуть глубже в существо познаваемых явлений. Это происходит за счет работы обоих полушарий, а не одного левого, логического, привычно работающего при освоении точных наук. Правое полушарие, отвечающее за образно-эмоциональное восприятие предъявляемой информации, начинает активно работать именно при ее визуализации. К числу лекций-визуализаций относятся интерактивные лекции с применением мультимедиа-технологии в обучении. Интерактивность дает возможность активно вмешиваться в процесс обучения: задавать вопросы, получать более подробные и доступные пояснения по неясным для них разделам и фрагментам излагаемого учителем учебного материала. При проведении занятия по данной методике, преподаватель может комментировать видеоинформацию, в ходе объяснения материала задавать вопросы студентам. А весь пройденный материал в течении занятия подтверждается видеоопытами, фотографиями или рисунками. Роль студента также носит активный характер; т.к. с первых минут урока студент активизирует свое внимание, отвечает на проблемные вопросы, поставленные преподавателем. По ходу объяснения материала студент может задавать интересующие его вопросы. Методика проведения такого занятия имеет существенные преимущества: Сочетание комментариев преподавателя с видеоинформацией или анимацией активизирует внимание учащихся. Не только повышает интерес к данной теме, но и обучение становится занимательным и эмоциональным, принося эстетическое удовлетворение учащимся. А преподавателю позволяет эффективнее использовать учебное время.

Лекции разрабатываются в приложении - Power Point в программе - Office, создавая необходимое количество слайдов, дополняя их видеоинформацией из электронных учебников и элементами анимации. На занятиях также рекомендуется использовать игровые моменты. Интерактивная лекция делает занятие не только красочным и ярким, но и позволяет вызвать интерес у современного студента. При этом дает преподавателю новое видение урока, позволяет переработать материал более тщательно и глубоко.

*Лекция вдвоем* - эта разновидность лекции является продолжением и развитием проблемного изложения материала в диалоге двух преподавателей. Здесь моделируются реальные ситуации обсуждения теоретических и практических вопросов двумя специалистами. Необходимо, чтобы: диалог преподавателей демонстрировал культуру дискуссии, совместного решения проблемы; втягивал в обсуждение студентов, побуждал их задавать вопросы, высказывать свою точку зрения, демонстрировать отклик на происходящее. Подготовка к лекции с заранее запланированными ошибками состоит в том, чтобы заложить в нее определенное количество ошибок содержательного, методического, поведенческого характера, их список преподаватель приносит на лекцию и предъявляет студентам в конце. Подбираются наиболее типичные ошибки, которые обычно не выпячиваются, а как бы затушевываются. Задача студентов состоит в том, чтобы по ходу лекции отмечать ошибки, фиксировать их на полях и называть в конце. На разбор ошибок отводится 10-15 минут. При этом правильные ответы называют и



студенты, и преподаватель. Такая лекция одновременно выполняет стимулирующую, контрольную и диагностическую функцию, помогая диагностировать трудности усвоения предыдущего материала.

*Лекция - пресс-конференция.* Назвав тему лекции, преподаватель просит студентов задавать ему письменно вопросы по данной теме. В течение двух-трех минут студенты формулируют наиболее интересующие их вопросы и передают преподавателю, который в течение трех-пяти минут сортирует вопросы по их содержанию и начинает лекцию. Лекция излагается не как ответы на вопросы, а как связный текст, в процессе изложения которого формулируются ответы. В конце лекции преподаватель проводит анализ ответов как отражение интересов и знаний учащихся.

*Лекция-консультация.* Эта форма занятий предпочтительна при изучении тем с четко выраженной практической направленностью. Существует несколько вариантов проведения лекции - консультации. Рассмотрим некоторые из них.

1) Занятие начинается со вступительной части, где преподаватель акцентирует внимание аудитории на ряде проблем, связанных с практикой применения рассматриваемого положения. Затем обучаемые задают вопросы: на это отводится значительная часть времени учебного занятия (до 50 %). В конце занятия проводится небольшая дискуссия, свободный обмен мнениями, завершающийся заключительным словом лектора.

2) За несколько дней до занятия преподаватель собирает вопросы слушателей в письменном виде. Первая часть занятий проводится в виде лекции, в которой преподаватель отвечает на эти вопросы, дополняя и развивая их по своему усмотрению.

Вторая часть проходит в форме ответов на дополнительные вопросы обучаемых, свободного обмена мнениями и завершается заключительным словом лектора.

3) Обучаемые заблаговременно получают материал к занятию. Как правило, он должен носить не только учебный, но и инструктивный характер, т.е. представлять собой методическое руководство к практическому использованию в ходе подготовки к лекции. Обучаемые должны изучить материал и подготовить свои вопросы к консультанту. Занятия проводятся в форме ответов на вопросы и свободного обмена мнениями. Завершить занятие преподаватель может простым подведением итогов консультации или заключительной лекцией, в которой обобщается практика применения рассматриваемого материала.

4) Первая часть занятия проводится в форме краткого сообщения о передовом опыте работы определенного должностного лица или коллектива, просмотра кино, видеофильма. Обучаемые могут и заранее получить материал с более подробным освещением этого опыта (брошюра, файл и т.д.). Вторая часть занятий строится в форме ответов преподавателя на вопросы обучаемых относительно изложенного им содержания.

5) Занятие проводится в форме групповой консультации, в которой принимают участие несколько высококвалифицированных педагогов. Использование такой формы групповой консультации эффективно при рассмотрении проблем наиболее актуальных и комплексных, (в т.ч. междисциплинарных). Занятия в форме лекции-консультации проходят активнее, если обучаемыми задается больше вопросов, которые охватывают широкое предметное содержание. Когда вопросов мало или их нет, то это объясняется тем, что: практическое применение изучаемого материала не вызывает трудностей (в таком случае достаточно традиционной лекции); тема настолько нова, что обучаемые еще не представляют себе тех трудностей, с которыми могут столкнуться на практике;

обучаемые недооценивают глубину и сложность рассматриваемой проблемы, излишне доверяя своему прошлому опыту.

*Программированная лекция-консультация.* Эта форма занятий отличается от обычной групповой консультации тем, что преподаватель сам составляет и предлагает вопросы обучаемым. На подготовленные вопросы преподаватель сначала просит ответить обучаемых, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. Групповая консультация проводится, как правило, после лекции или цикла занятий, посвященных данной теме. Таким образом, отвечая на поставленные вопросы, студенты актуализируют полученные знания, привлекая свой опыт и показывают тем самым понимание проблемы и умение правильно применять то или иное положение в конкретной ситуации. Преимущество лекции-консультации перед другими формами проведения лекционного занятия в том, что она позволяет в большей степени приблизить содержание занятия к практическим интересам обучаемых, в какой-то степени индивидуализировать процесс обучения с учетом уровня понимания и восприятия материала каждым обучаемым. Письменная программированная лекция. Она позволяет освободить преподавателей от необходимости объяснения элементарных вопросов и направляет внимание обучаемых на новейшую проблематику. В первой половине лекционного занятия обучаемые знакомятся с теоретическим материалом, во второй половине прочитанное комментируется, дополняется преподавателем, проводятся дискуссии по некоторым вопросам. В конце лекции обобщается самое существенное, намечаются направления самостоятельной работы обучаемых.

*Лекция с применением техники обратной связи.* При проведении такой лекции используются специально оборудованные классы для программированного обучения, где имеется возможность с помощью технических средств получать сведения от всей группы обучаемых на поставленный вопрос. Вопросы задаются в начале и конце изложения каждого логического раздела лекции. Первый – для того, чтобы узнать, насколько обучаемые осведомлены об излагаемой проблеме. Второй – для контроля качества усвоения материала. В дальнейшем, в зависимости от количества правильных ответов преподаватель корректирует намеченный порядок изложения материала.

Таким образом, рассмотренные формы лекционных занятий позволяют в значительной степени активизировать учебно-познавательную деятельность обучаемых. При этом важно помнить, что выбор и применение той или иной формы лекции зависит от многих факторов: целей занятия, подготовленности аудитории, наличия времени, технического оснащения образовательного процесса и т.п. Наряду с научной компетентностью, значимым фактором эффективности занятий является и уровень методической подготовки преподавателя, его желания и умения освоить разнообразные приемы и средства активизирующего влияния на аудиторию.

*Методика подготовки и чтения лекции.* Цели и мотивы подготовки и чтения лекции Цели лекции – это представляемые результаты, т.е. то, чего хочет достигнуть преподаватель: чему научить, дать больше нового материала, что воспитать, поставить ряд проблем или наметить ориентиры для самостоятельного его изучения обучаемыми. Определение целей лекции зависит от ее вида: одно дело установочная лекция для заочников, совсем иное обзорная лекция для выпускников или лекция по отдельной научной проблеме для преподавателей.

Своеобразной по своим целям является вводная лекция: в ней обучаемые знакомятся с программой, порядком изучения предмета, основной литературой и т.д. Лекции спецкурсов от текущих лекций систематического курса отличаются более

углубленным анализом различных научных школ, концепций, направлений. Обычно на лекции по юриспруденции преподаватель ставит 4-5 целей (которые фиксируются в плане лекции): образовательная цель – сформировать представления, первичные знания и т.д. по теме; воспитательная цель – формировать направленность, интерес и т.д. развивающая цель – развивать свойство или качество психики, связанное с темой лекции; психологической подготовки – формировать психологическую готовность к будущей профессиональной деятельности юриста к умелому использованию психологических знаний на практике и т.д. саморазвития и самосовершенствования.

Уяснение указанных целей лекции по той или иной теме преподавателем помогают ему определить план ее изложения, отобрать нужный материал, учесть особенности аудитории, целеустремленно рассмотреть основные вопросы, направить самостоятельную работу обучающихся. Мотивы подготовки и чтения лекции преподавателем - это побудители его активности, придающие тот или иной смысл его деятельности.

Таковыми мотивами могут быть: чувство ответственности за качество лекции, интерес преподавателя к предмету, процессу объяснения и передаче знаний, желание помочь учащимся овладеть сложным материалом и т.д. Различают мотивы постоянно действующие (чувство долга, чувство ответственности и др.) и ситуативные (ясное понимание задач очередной лекции, необходимости тщательной подготовки к ней и др.)

Принципы отбора материала лекции:

1) Основным принципом отбора материала для лекции является целеполагание, когда отбираемый материал отвечает поставленной преподавателем цели лекции и позволяет достичь ее, т.е. целесообразен. Отбираемый материал должен служить решению конкретных задач, позволяющих достичь общей цели лекции.

2) Второй важный принцип отбора необходимого содержания для изложения в лекции - это учет уровня подготовки студентов. Если студенты впервые изучают учебную дисциплину по юриспруденции (это, как правило, первокурсники вузов), то нужно предусмотреть фактические данные (жизненные примеры, знакомые студентам, какие-то цифры, иллюстрирующие количественную сторону психических явлений и т.д.), которые помогут доходчиво объяснить психическую деятельность. Кроме того, обязательно нужно заранее продумать, какие научные понятия ввести в учебный оборот и как их разъяснить.

Учитывая особенности учебного процесса в рамках различных форм подготовки специалистов-юристов (дневная, заочная, ускоренная, второе высшее образование, экстернат) лектор преподаватель должен использовать в своей педагогической деятельности и соответствующую лекционную форму подачи слушателям (студентам) позитивного тематического материала.

3) В качестве третьего принципа, которым руководствуется лектор при отборе материала для лекции, можно назвать ориентацию на последующие практические занятия и самостоятельную работу студентов с литературой. Если, например, психические познавательные процессы намечено отработать на практических занятиях в форме тестовых испытаний, решения психологических задач в сочетании с объяснениями преподавателя, то нет нужды подробно излагать их в лекции, а можно ограничиться общей характеристикой каждого из процессов с точки зрения их функций в деятельности личности, а также показом их социально-исторической природы со ссылкой на соответствующие труды ученых. Словом, более общее и принципиальное нужно отобрать для лекции, а все частное и конкретное, являющееся составными элементами этого общего, может быть отнесено на самостоятельную работу и на практические занятия.

4) Четвертый принцип отбора материала для лекции состоит в учете того, какой литературой будут пользоваться студенты при самостоятельной работе, вернее, какими реальными возможностями они располагают при существующем ныне явном дефиците научной психологической литературы, когда даже хрестоматии издаются на всю страну тиражом лишь в 15-20 тыс. экземпляров, новые исследования в психологии имеют тираж менее 1 тыс., а оригинальные теоретические труды - в пределах 5-10 тыс. экземпляров. Данное обстоятельство вынуждает преподавателя отбирать для изложения в лекции больше того теоретического материала, который студенты не найдут в учебниках, а первоисточники окажутся малодоступными. Тогда материал учебников может в лекции получить лишь краткое комментирование, чтобы студенты имели только теоретическое и экспериментальное обоснование лаконично сформулированных положений учебника или учебного пособия. Руководствуясь данным принципом отбора материала, преподаватель по сути дела распределяет его между лекцией и самостоятельной работой студентов, беря на долю лекции наиболее сложное и труднодоступное и отсылая студентов к литературе общедоступной.

Темы лекций определяются в соответствии с рабочей программой и тематическим планом занятий, хотя они могут несколько изменяться по ходу курса. Следует также ознакомиться с новыми публикациями, как монографическими, так и периодическими изданиями, учебниками, материалами судебной практики. Чтение лекций по определенной теме должно опережать практическое занятие, для того, чтобы материал, предложенный в ходе лекции, мог быть использован при подготовке к практическому занятию.

Способы подготовки и чтения лекции определяются на основе соотнесения ее целей с конкретными условиями и задачами деятельности преподавателя (кому читается лекция, предполагаемое содержание и прогнозируемые результаты и т.д.). В зависимости от этого в одном случае преподаватель может выбрать способ глубокого теоретического анализа проблемы, в другом – ведущую роль отвести демонстрации ярких, запоминающихся фактов. Особое значение для активизации мыслительной деятельности обучаемых имеет проблемное изложение, когда лектор не делает готовых, однозначных выводов, а как бы рассуждает, оппонирует, высказывает научные предположения и, тем самым, подводит слушателей к самостоятельной формулировке выводов.

Посещение лекционных занятий и активная работа обучающегося на таких занятиях позволяет ему сформировать базовые теоретические понятия по дисциплине, овладеть общей логикой построения дисциплины, усвоить закономерности и тенденции науки гражданского права. При этом обучающемуся рекомендуется быть достаточно внимательным на лекции, стремиться к пониманию материала конкретной темы дисциплины, а при возникающих трудностях в освоении материала и вопросах, своевременно обращаться к лектору за пояснениями, уточнениями или при дискуссионности рассматриваемых вопросов, получения от лектора собственной научной точки зрения как ученого.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов разделов и тем, определенных в рабочей программе дисциплины.

Лекционный курс предназначен дать наибольший объем информации и обеспечить более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству, обучающийся на самостоятельное изучение материала.

Работа над материалами лекции во внеаудиторное время предполагает более глубокое рассмотрение вопросов темы с учетом того, что на лекционном занятии невозможно полно осветить все вопросы темы.

Для глубокой проработки конкретной темы обучающийся должен:

а) внимательно прочитать лекцию (возможно несколько раз);

б) рассмотреть вопросы темы или проблемы по рекомендованной преподавателем имеющейся учебной, учебно-методической литературе, ознакомиться с подходами по данной теме, которые существуют в современной научной литературе (проанализировать рекомендованные монографии, статьи в журналах, тезисы научных докладов и выступлений).

Кроме того, при глубокой проработке темы дисциплины обучающийся может пользоваться материалами, которые представляют эксперты, специалисты в области права в информационной сети «Интернет», при этом следует использовать материалы, представленные на официальных сайтах.

Изучая тему в теоретическом аспекте обучающийся, может пользоваться как литературой библиотеки университета, так и использовать электронные библиотеки в сети «Интернет», с которыми у образовательной организации заключен договор или в которых студент самостоятельно зарегистрировался. Обучающемуся при изучении дополнительной литературы необходимо понимать, что законодательство и подзаконные нормативные акты подвержены постоянному изменению и дополнению, в силу чего следует изучать материал учебников, учебных пособий и иной учебной литературы параллельно с текстом нормативных актов в их последней редакции.

### **Лекция 1. Цивилистическая доктрина о защите прав потребителя.**

1. Цивилистическая доктрина.
2. Понятие и сущность правоотношений с участием потребителей.
3. Соотношение частноправового и публично-правового начал в регулировании отношений с участием потребителей.

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф. Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007471> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

### **Лекция 2. Система законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.**

1. Структура законодательства о защите прав потребителя.
2. ГК РФ, федеральные законы и иные нормативно-правовые акты.

3. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, возникающие по поводу, услуг товаров, работ. С
4. Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф. Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007471> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

### **Лекция 3. Потребительские договоры и их особенности**

1. Договор куплипродажи
2. Договор розничной купли-продажи.
3. Договор аренды.
4. Договоры возмездного оказания услуг.
5. Бытовой подряд, строительный подряд,
6. Договор подряда на выполнение проектных и изыскательских работ.
7. Договор банковского вклада
8. Договор банковского счета.
9. Договор хранения.
10. Договор страхования.

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф. Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007471> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

#### **Лекция 4. Право потребителя на информацию, на безопасность товаров, работ и услуг.**

1. Характерные признаки (требования), которым должна соответствовать потребительская информация: признак необходимости, признак достоверности, признак доступности и наглядности, признак своевременности предоставления информации, признак соответствующего содержания, информация об изготовителе и продавце.
2. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце).
3. Информация о реализуемых им товарах, работах и услугах.
4. Гарантийные сроки, срок службы, срок годности товара.

##### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф. Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007471> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

#### **Лекция 5. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.**

1. Понятие категории «качество товаров, работ и услуг» и права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
2. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг.
3. Понятие и значение гарантийного срока.
4. Правовое регулирование качества и безопасности пищевых продуктов.
5. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов.

##### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф. Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1007471> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

## **Лекция 6. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.**

1. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.
2. Права потребителя при продаже товара ненадлежащего качества.
3. Обязанности продавца при продаже товара ненадлежащего качества.
4. Особенность удовлетворения требования о замене товара ненадлежащего качества.  
Виды сроков.
5. Право на отказ от исполнения договора купли-продажи.
6. Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф. Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007471> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

## **Лекция 7. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителя и способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителя.**

1. Субъекты обращения в суд по делам о спорах о защите прав потребителей.
2. Юридическая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя).
3. Условия ответственности изготовителя, продавца исполнителя, У
4. бытки. Неустойка. Возмещение вреда.

### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Волынский, А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф.



Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-473-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007471> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Практические занятия - вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

Практическое занятие предполагает выполнение по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ. Особенностью практических занятий является большое разнообразие форм их проведения, их зависимость от содержания учебной дисциплины. Во многих случаях рациональной формой проведения практических занятий является сочетание коллективной и индивидуальной работы студентов:

- при коллективной форме работы преподаватель формулирует вопрос-задачу для всей группы, организует соревнование в поиске правильного и оптимального решения задачи, старается заинтересовать учащихся постановкой вводных соображений, наводящих вопросов и активизировать их творческое мышление и самостоятельную работу;

- при индивидуальной работе реализуется дифференцированный подход к обучению и обеспечивается полная самостоятельность работы студентов.

При подготовке к семинарскому или практическому занятию обучающиеся имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем обучающиеся вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы. Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Обучающийся имеет право ознакомиться с ними.

Для успешного освоения материала обучающимся рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к семинарскому и практическому занятию можно выделить 2 этапа:

- организационный: закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и

сложная часть, требующая пояснений преподавателя. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Целесообразно готовиться к семинарским и практическим занятиям не менее чем за 3-4 дня до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии.

#### *Правила подготовки устного ответа (доклада)*

Для составления ответа на устный вопрос, представленный в каждой из тем семинарского (практического) занятия, студенту следует:

- прочитать весь текст, составить целостное представление об изложенных в нем событиях, явлениях;
- обратить внимание на выделенные в тексте новые понятия, формулировки законов, обобщения, выводы, основные факты;
- составить развернутый план устного ответа, что поможет осмыслить научную информацию;
- проверить, как усвоен новый материал, пересказать его, пользуясь планом, затем без него.

Оформление ответа на устный вопрос (доклад) - это реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение, заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения; акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это четкое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Критерии оценки конспекта: содержательность конспекта, соответствие плану; отражение основных положений, результатов работы автора, выводов; ясность, лаконичность изложения мыслей студента; грамотность изложения.

В современных условиях большой помощью в поиске информации для подготовки устного ответа (доклада) являются справочные правовые системы «Консультант Плюс»,

«Гарант», «Кодекс» и другие, более того, использование справочных правовых систем уже стало стандартом профессиональной работы с правовой информацией. Помощь в работе со справочными правовыми системами (представление об их возможностях и роли в распространении правовой информации, о понятии и структуре последней и т.п.) могут оказать специальные учебные издания.

Необходимо иметь в виду, что данные справочные правовые системы содержат большой объем, не только нормативных правовых актов и судебной практики, но и материалов научного и учебного характера, включают учебники и учебные пособия, научные и научно-практические статьи, комментарии и т.п. Все это существенно помогает студентам при подготовке материала для составления устных ответов на поставленные преподавателем вопросы.

### *Правила решения ситуационных задач*

Решение ситуационных задач - это работа студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Такой вид работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Такие знания более прочные, они позволяют студенту видеть, ставить и разрешать как стандартные, так и не стандартные задачи, которые могут возникнуть в дальнейшем в профессиональной деятельности.

Непременным условием правильного решения задач является умение четко сформулировать к основному вопросу дополнительные вопросы, охватывающие содержание задачи. Правильный ответ на дополнительные вопросы позволит сделать верный окончательный вывод.

Решение задач должно быть полным и развернутым и состоять из трех этапов:

1. Анализ ситуации. На данном этапе необходимо, прежде всего, уяснить содержание задачи, сущность возникшего спора и все обстоятельства дела.

2. Оценка ситуации (доводов сторон) с точки зрения действующего законодательства. Для этого студент должен определить юридическое значение фактических обстоятельств, упомянутых в задаче, и квалифицировать указанное в условии задачи правоотношение.

3. Формулировка выводов, в том числе об обоснованности требований или возражений сторон спора, а если дело уже решено судом – то и об обоснованности изложенного в казусе решения.

Юридическая квалификация фактов и отношений должна основываться на нормах права. Рассуждения и выводы должны быть обоснованы ссылками на конкретные правовые нормы. При этом указываются абзацы, части, пункты, статьи нормативного акта. Текст этих норм необходимо в соответствующей части процитировать. Однако решение не должно состоять лишь из дословного изложения или пересказа текста статей нормативных актов.

Преподаватель вправе задавать отвечающему дополнительные вопросы, вытекающие из условия задачи, либо относящиеся к рассматриваемой учебной теме. Проработка контрольных вопросов, как и само решение задачи, осуществляется студентами самостоятельно, в процессе подготовки на практическом занятии.

Занятия проводятся с использованием активных и интерактивных образовательных технологий: решение задач в малых группах, дискуссий и творческих заданий.

Студенты для работы на практических занятиях должны иметь тетрадь, в которой выполняются письменные задания.

### *Правила составления гражданско-правового договора*

В условиях рыночных отношений договор - основной юридический акт, из которого возникают обязательственные правоотношения. Он является главным средством регулирования товарно-денежных связей, определяющим содержание правоотношений, права и обязанности его участников.

Для выполнения задания по составлению гражданско-правового договора, студенту необходимо знать какие цели необходимо достичь при его реализации и уточнить наиболее важные моменты, связанные с его оформлением, подписанием и исполнением.

Необходимо предусмотреть главные вопросы предстоящей работы, а затем, переходя от общего к частному, составить примерную поэтапную схему работы и продумать, что и как должно быть сделано на каждом этапе, какие для этого потребуются конкретные действия.

Приступая к работе по формулированию условий договора, нельзя допускать двусмысленности, нечеткости фраз. В договоре имеет значение каждое слово. Если не понятно, что означает тот или иной термин, какой смысл несет то или иное словосочетание, фраза и т.д., надо выяснить это, обращаясь к соответствующей литературе и нормативным актам.

При формулировании условий об обстоятельствах, освобождающих от ответственности (так называемых «форс-мажорных оговорок»), студенту следует учитывать последствия той или иной формулировки, что может привести к снижению или повышению имущественной ответственности стороны договора.

При включении в договор оговорки, предусматривающей конкретный перечень обстоятельств, наступление которых освобождает от ответственности при нарушении обязательства, арбитражные суды, как правило, принимают решения о взыскании со стороны убытков, явившихся следствием обстоятельств, находившихся вне контроля, если они не предусмотрены перечнем, содержащимся в договоре.

Любой договор условно можно разделить на четыре части: преамбулу (или вводную часть), предмет договора, дополнительные условия договора и прочие условия договора.

1. Наименование договора (договор купли - продажи, поставки, комиссии, транспортных услуг, аренды, совместной деятельности и пр.).

Точное название договора дает понять, какие он определяет правоотношения. Однако необходимо помнить, что сущность договора вытекает не из названия, а из его содержания. Но, если название отсутствует, договор сначала следует прочитать, чтобы понять, о чем он, а уж затем разбираться с ним по существу.

2. Дата подписания договора. Она включает число, месяц и год подписания. Со всеми этими реквизитами связано правильное установление момента заключения договора и окончания срока его действия, а значит, и определенные юридические последствия.

3. Место подписания договора (город или населенный пункт).

Указание на место совершения сделки - не простая формальность, оно имеет иногда большое юридическое значение. По законодательству того места, где совершается сделка, определяются: а) правоспособность и дееспособность лиц, заключивших сделку, б) форма сделки, в) обязательства, возникшие из сделки.

4. Полное фирменное наименование контрагента, под которым последний зарегистрирован в реестре государственной регистрации, а также сокращенное название

сторон по договору («Заказчик», «Покупатель», «Арендатор» и пр.).

5. Должности, фамилии, имена и отчества лиц, подписывающих договор, указания на их полномочия на подписание договора.

Предмет договора - данная часть договора содержит его существенные условия: предмет договора, т.е. о чем конкретно договариваются стороны, обязанности и права стороны по договору, обязанности и права второй стороны по договору, цена договора и порядок расчетов и др., срок выполнения сторонами своих обязательств.

Конкретное содержание этих условий зависит от вида договора и от конкретной ситуации его заключения.

Дополнительные условия договора - этот раздел включает в себя условия, которые не обязательно предусматривать в каждом договоре, но которые тем не менее существенно влияют на реализацию прав и обязанностей сторон.

1. Срок действия договора - его необходимо указать, даже если названы сроки выполнения сторонами обязательств. Это обусловлено тем, что надлежит знать, когда договор прекращает свое действие и когда можно будет предъявить соответствующие требования к контрагенту.

2. Ответственность сторон - она обеспечивает исполнение обязанностей сторонами в случае нарушения условий договора одной из них. Обычно здесь определены различного рода санкции в виде пени, неустойки, штрафа, уплачиваемых контрагентом, не выполнившим своих обязательств в отношении одного из согласованных условий.

При составлении договора можно предложить следующую методику определения ответственности: против каждой обязанности стороны должна быть предусмотрена соответствующая ответственность, в основном в виде штрафной неустойки. Это означает, что убытки при ненадлежащем исполнении обязательств контрагента могут быть взысканы с него сверх неустойки. Помните, что, если такой вид ответственности отсутствует, неустойка является зачетной и убытки с контрагента можно будет взыскать в части, не покрытой неустойкой.

3. Способы обеспечения обязательств - российское гражданское законодательство предусматривает следующие основные способы обеспечения обязательств: неустойка, залог, удержание имущества должника, поручительство, банковская гарантия, задаток. Кроме этого, могут быть предусмотрены и другие способы, предусмотренные законом или договором.

4. Основания изменения или расторжения договора в одностороннем порядке.

5. Условия о конфиденциальности информации по договору.

6. Порядок разрешения споров между сторонами по договору - все споры между сторонами разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации в арбитражном суде. Однако стороны могут установить и иное положение, в частности, предусмотреть разбирательство споров не в арбитражном, а в третейском суде, создаваемом либо самими сторонами, либо в соответствии с регламентом какого-либо постоянно действующего третейского суда.

7. Особенности перемены лиц по договору - в этом пункте можно предусмотреть, что уступка права требования по договору может быть осуществлена только с согласия должника.

Прочие условия договора - эти условия могут включать следующие вопросы:

1. Законодательство, регулирующее отношения сторон (особенно это важно для внешнеторговых контрактов).

2. Особенности согласований связи между сторонами.

Здесь для каждой стороны указываются: а) лица, полномочные давать информацию и решать вопросы, относящиеся к исполнению договора. Это может формулироваться двумя способами: с персональным указанием полномочного лица (лиц) или с указанием должностей; б) сроки связи между сторонами. Например: «... каждый вторник с \_\_\_\_\_ ч.»; в) способы связи: телефон, факс, телекс, телеграф, телетайп с указанием их номеров и иных данных.

3. Судьба преддоговорной работы и ее результатов после подписания договора - данный пункт содержит положение, в соответствии с которым стороны устанавливают, что после подписания настоящего договора все предварительные переговоры по нему, переписка, предварительные соглашения и протоколы о намерениях теряют силу.

4. Реквизиты сторон: а) почтовые реквизиты; б) местонахождение (адрес) предприятия; в) банковские реквизиты сторон (номер расчетного счета, учреждение банка, код банка, МФО или данные РКЦ); г) отгрузочные реквизиты (для железнодорожных отправок, для контейнеров, для мелких отправок). Особое внимание уделите наличию и правильности сведений, касающихся банковских реквизитов вашего контрагента, так как без них вам очень трудно будет взыскать убытки.

5. Количество экземпляров договора.

6. Подписи сторон с приложением каждой организации (предприятия).

#### *Правила по составлению таблиц, схем*

Для заполнения таблицы используйте основы конспектирования. Этот творческий вид работы был введен в учебную деятельность Шаталовым В. Ф. - известным педагогом-новатором и получил название «опорный сигнал». В опорном сигнале содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т.п.

При работе с заполнением таблицы используем формализованный конспект, где записи вносятся в заранее подготовленные таблицы. Это удобно при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость сравнения данных.

Разновидностью формализованного конспекта является запись, составленная в форме ответов на заранее подготовленные вопросы, обеспечивающие исчерпывающие характеристики однотипных объектов, явлений, процессов и т.д.

Рекомендации по составлению таблиц:

1. Определите цель составления таблицы.

2. Читая изучаемый материал в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.

3. Если составляете план - конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.

4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

5. Включайте не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

6. Чтобы форма записи отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания.

7. При конспектировании надо стараться выразить авторскую мысль своими

словами. Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

Запись учебного материала в виде таблицы позволяет быстро и без труда его запомнить, мгновенно восстановить в памяти в нужный момент.

Составление схем, таблиц служит не только для запоминания материала. Такая работа становится средством развития способности выделять самое главное, существенное в учебном материале, классифицировать информацию. Выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т.п. и располагаются в последовательности - от общего понятия к его частным составляющим. Нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, чтобы они образовали основу. Далее присоединить частные составляющие (ключевые слова, фразы, определения), которые служат опорой для памяти и логически дополняют основное общее понятие.

Действия при составлении схемы могут быть такими:

1. Подберите факты для составления схемы.
2. Выделите среди них основные, общие понятия.
3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия.
4. Сгруппируйте факты в логической последовательности.
5. Дайте название выделенным группам.
6. Заполните схему данными.

## **Темы и задания к практическим занятиям**

### **Тема 1. Цивилистическая доктрина о защите прав потребителя**

#### **ВОПРОСЫ**

1. Какова сущность правоотношений с участием потребителей?
2. Могут ли возникать правоотношения с участием потребителей между двумя гражданами, не являющимися индивидуальными предпринимателями;
3. К каким отношениям Закон РФ «О защите прав потребителей» применяется лишь в части, не урегулированной специальными законами;
4. Какие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» применяются к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие гл. III Закона РФ «О защите прав потребителей»;
5. Применяется ли законодательство о защите прав потребителей к правоотношениям, возникающим из предварительных договоров;
6. Подлежит ли применению Закон РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по предоставлению медицинских услуг, товаров и услуг в рамках государственной социальной помощи?

7. Каково соотношение частного и публично-правового начал в регулировании отношений с участием потребителей?

### ТЕСТ

1. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» правила выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) утверждаются:

- а) Президентом РФ;
- б) Правительством РФ;
- в) Государственной Думой РФ.

2. Какие действия не подпадают под действия Закона «О защите прав потребителей»?

- а) Из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
- б) Из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) Из международных договоров.

3. Какой характер несут отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей?

- а) публичный характер;
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;
- г) частный характер.

4. Правоотношения с участием потребителей – это:

- а) специфическая форма социального частного правового взаимодействия субъектов потребительского права в сфере потребительского рынка с целью реализации интересов и достижения результатов, предусмотренных заключенными договорами, потребительским законодательством и принимаемыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами, а также технико-юридическими нормами;
- б) комплекс правоотношений, направленный на реализацию роли потребителя и исполнителя;
- в) это общественные отношения, урегулированные нормами гражданского права.

5. Какими нормативно-правовыми актами регулируются правоотношения с участием потребителей?

- а) Гражданский Кодекс
- б) Трудовой Кодекс
- в) ФЗ «О защите прав потребителей»



г) ФЗ «О страховых пенсиях»  
д) Земельный Кодекс

6. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

7. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

- а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;
- б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;
- в) ко всем видам гражданско-правовых договоров;
- г) ко всем видам договоров со ссылкой на ГК.

8. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг — это:

- а) право самостоятельно осуществлять выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;
- б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;
- в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.

9. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:

- а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем;

- в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем
- г) тридцати дней со дня предъявления указанного требования потребителем.

10. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии, если:

- а) потребитель выплатит 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- б) исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований;
- в) потребитель оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

11. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- а) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав;
- б) обращаться в суды в защиту прав потребителей;
- в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- г) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.

12. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии:

- а) с учредительным договором и уставом указанных объединений;
- б) с учредительным договором и законодательством РФ;
- в) с уставом и законодательством РФ;
- г) с законодательством РФ.

13. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту:

- а) жительства истца;
- б) нахождения ответчика;
- в) причинения вреда;
- г) жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда.

14. Что входит в структуру Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- а) общие положения;
- б) государственная и общественная защита прав потребителей;

- в) верного варианта ответа нет;
- г) верны варианты ответов а) и б).

15. Какая информация должна содержаться в уведомлении потребителя о проведении проверки качества:

- а) наименование продавца (исполнителя), его место нахождения (адрес);
- б) дата и время проведения проверки качества товара;
- в) место проведения проверки качества товара;
- г) лицо, которое будет проводить проверку качества товара.

16. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:

- а) в случае выигрыша спора;
- б) по любым искам, связанным с нарушением их прав;
- в) которым был причинен имущественный ущерб;
- г) которым был причинен ущерб жизни и здоровью.

17. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, а также иные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле:

- а) но не имеют право вступать в дело по своей инициативе;
- б) только для дачи по делу заключения для защиты прав потребителя;
- в) по инициативе лиц, участвующих в деле;
- г) или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя.

18. Какой из следующих органов осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей:

- а) Федеральная антимонопольная служба;
- б) орган местного самоуправления;
- в) орган социальной защиты;
- г) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

19. Потребитель имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги):

а) в любых случаях, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет;

б) только если потребитель состоял с продавцом (исполнителем) в договорных отношениях;

в) потребитель не имеет права требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

20. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

а) только в части, не покрытой неустойкой;

б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;

в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

### **Практические задачи**

1. Гражданка Р., не имея статуса индивидуального предпринимателя, приобрела в магазине «Ситилинк» сушилку для волос, которая в дальнейшем использовалась для оборудования домашней парикмахерской. Через 11 дней сушилка сломалась, а проведенная экспертиза выявила наличие существенного производственного недостатка. Р. обратилась в суд с иском о защите прав потребителей, потребовав от продавца возврата денежной суммы, уплаченной за товар, неустойки за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке, компенсации морального вреда. Представитель магазина исковые требования не поддержал, пояснив, что указанные правоотношения не являются потребительскими.

*На какие правоотношения не распространяется действие Закона РФ «О защите прав потребителей»? Перечислите основные признаки правоотношений с участием потребителей и понятия «потребитель». Прав ли представитель магазина? Как суд разрешит данный спор? Изменится ли решение задачи в том случае, если гражданка Р. будет иметь статус предпринимателя, но приобретет товары и услуги для личных и бытовых нужд, не связанных с ее предпринимательской деятельностью?*

2. Гражданин С. обратился к гражданину П., занимающемуся ремонтом автомобилей, с заказом на проведение ремонта своего автомобиля. Однако С., получив автомобиль после ремонта, выяснил, что имеющиеся дефекты не были устранены. С. обратился к П. с требованием о возврате денежных средств, на которое П. ответил отказом. С. обратился в суд с иском о защите прав потребителей. Гражданин П. в суде возражал против заявленного иска, указывая на то, что он не является индивидуальным предпринимателем, а договоры между двумя гражданами, не имеющими статуса индивидуального

предпринимателя, не подпадают в сферу действия Закона РФ «О защите прав потребителей».

*Какие правоотношения не подпадают в сферу действия законодательства о защите прав потребителей? В каких случаях правоотношения, возникшие между двумя гражданами, могут регулироваться нормами Закона РФ «О защите прав потребителей»? Как суд должен разрешить это дело?*

3. Гражданка Ф. поручила ведение ее дела в апелляционном суде юрисконсульту ООО «Юрпрофи» Камаеву и адвокату адвокатской коллегии «Фемида» Плахотнюку. Однако Камаев и Плахотнюк не исполнили свои обязательства и в суд для представления интересов своей доверительницы не явились. Ф. обратилась в суд с иском о защите прав потребителей к Плахотнюку и Камаеву, требуя взыскания уплаченных по договорам денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда. Суд принял решение о частичном удовлетворении иска в отношении Камаева, в удовлетворении исковых требований гражданки Ф. к Плахотнюку суд отказал в полном объеме.

*Можно ли в данной ситуации говорить о возникновении между указанными гражданами отношений, регламентируемых законодательством о защите прав потребителей? В чем заключается двойственность договоров оказания юридических услуг применительно к возникающим из них правоотношениям? Оцените законность и обоснованность принятого судом решения.*

4. Гражданин М. обратился в ООО «Коммуналка» для оформления заказа на работы по замене батарей отопления в квартире. Однако в процессе замены батарей затопило соседнюю квартиру, принадлежащую гражданину Д., в результате чего пострадало его имущество. Гражданин Д. обратился в суд с иском о защите прав потребителей к гражданину М. и к ООО «Коммуналка». ООО «Коммуналка» возражало против требований Д., мотивируя свою позицию тем, что между организацией и гражданином Д. нет договорных отношений. Гражданин М. иск не признал, указывая на то, что все убытки, причиненные затоплением, должна возмещать виновная сторона.

*Возникли ли в указанном случае правоотношения с участием потребителей? Оцените обоснованность требований пострадавшего в части возмещения убытков. Как следует разрешить возникший спор?*

## **Тема 2. Система законодательства о защите прав потребителей.**

### **Тест.**

#### **1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируют:**

- а) Федеральный закон «О защите прав потребителей»;
- б) Гражданский кодекс;
- в) Другие федеральные законы и принимаемые в соответствии с ними иные нормативные правовые акты Российской Федерации;

- г) Всё перечисленное.
- 2. Кто является потребителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей?**
- а) Физические лица;
  - б) Физические лица, юридические лица;
  - в) Физические лица и индивидуальные предприниматели;
  - г) Физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.
- 3. Кто осуществляет контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей?**
- а) Суды;
  - б) Роспотребнадзор;
  - в) Санэпидемконтроль;
  - г) Федеральный антимонопольный орган.
- 4. Какую ответственность могут нести продавец (исполнитель/изготовитель) за нарушение прав потребителей?**
- а) Административную;
  - б) Гражданско-правовую;
  - в) Уголовную;
  - г) Всё перечисленное.
- 5. Из перечисленных пунктов, общественные объединения граждан по защите прав потребителей в соответствии с Федеральным Законом «Об общественных объединениях» и Законом РФ «О защите прав потребителя» наделены правами:**
- а) Проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
  - б) Обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);
  - в) Осуществлять контроль за соблюдением антимонопольного законодательства;
  - г) Осуществлять контроль за соблюдением законодательства о рекламе.
- 6. К чему имеют доступ сотрудники Федерального антимонопольного органа?**
- а) Ко всем документам и материалам физических лиц;
  - б) Ко всем документам и материалам юридических лиц;
  - в) Ко всем документам и материалам рекламодателей, рекламопроизводителей и рекламораспространителей в целях контроля за соблюдением антимонопольного законодательства;

г) Ко всем необходимым документам и материалам рекламодателей, рекламопроизводителей и рекламораспространителей в целях контроля за соблюдением законодательства РФ о рекламе.

**7. Постановления Федерального антимонопольного органа о наложении штрафов обжалуются:**

- а) В арбитражном суде;
- б) В суде общей юрисдикции;
- в) В Верховном суде;
- г) В вышестоящей организации.

**8. Чем утверждаются правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания?**

- а) Федеральными законами;
- б) Международными правовыми актами;
- в) Постановлениями Правительства РФ;
- г) Контрагентами.

**9. Федеральный закон «О рекламе» не распространяется на:**

- а) Сообщения органов государственной власти и местного самоуправления;
- б) Информацию о товаре, размещённую на товаре или его упаковке;
- в) Политическую рекламу;
- г) Социальную рекламу.

**10. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия осуществляет:**

- а) Контроль (надзор) за исполнением требований законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей;
- б) Контроль (надзор) за соблюдением законодательства о средствах массовой информации;
- в) Контроль (надзор) за соблюдением операторами связи требований к пропуску трафика и маршрутизации;
- г) Контроль (надзор) за исполнением требований законодательства в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, требований к организации питания.

**11. Исполнение Закона РФ «О защите прав потребителей» возлагается на:**

- а) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления;
- б) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления, Прокуратуру РФ;
- в) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления, органы надзора, органы Роспотребнадзора, общественные организации государственного характера;
- г) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления, Прокуратуру РФ, органы надзора, органы Роспотребнадзора,

общественные организации как государственного, так и общественного характера.

**12. Кто является изготовителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей?**

- а) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- б) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- г) Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, выступающее в гражданском обороте под своим фирменным наименованием, осуществляющее производство, а также сбыт товаров надлежащего качества.

**13. Кто является продавцом в соответствии с законодательством о защите прав потребителей?**

- а) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- б) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- г) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, муниципальное предприятие, выполняющее услуги реализации и сбыта товара надлежащего качества, по цене, соответствующей среднерыночной.

**14. Местные органы в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»:**

- а) Не наделены контрольными функциями;
- б) Вправе применять к нарушениям прав административные меры;
- в) Вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей;
- г) Вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей.

**15. Безопасность товара (работы, услуги) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей – это:**

- а) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);



- б) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
- в) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
- г) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, не требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, а также процесса утилизации техническим методом.

**16. Срок годности в соответствии с законодательством о защите прав потребителей – это:**

- а) Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;
- б) Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя;
- в) Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;
- г) Время хранения продуктов питания и др., в течение которого они остаются безопасными для употребления; может обозначаться датой, когда этот срок истекает (вместе с датой производства).

**17. Орган государственного надзора вправе:**

- а) Проводить криминалистические и другие экспертизы и расследования;
- б) Вступать в судебное дело по своей инициативе для дачи заключения по делу в рамках гражданского, административного судопроизводства;
- в) Обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей;
- г) Оказывать содействие предприятиям, учреждениям и организациям независимо от форм собственности в разработке мер по защите коммерческой тайны.

**18. Какая из перечисленных функций НЕ входит в компетенцию Госстандарта?**

- а) Выдача акцизов;
- б) Стандартизация;
- в) Сертификация;
- г) Метрология.

**19. Существенный недостаток товара в соответствии с законодательством о защите прав потребителей – это:**

- а) Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- б) Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- в) Несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);
- г) Несоответствие товара (работы, услуги) качествам, условиям соглашения или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги), на основании Гражданского кодекса РФ.

**20. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:**

- а) С любыми исками, связанными с нарушением их прав;
- б) Которым был причинён моральный вред;
- в) Которым был причинён имущественный вред;
- г) Которым был причинён вред жизни и здоровью.

**Ответы.**

1. г	2. а
3. абг	4. г
5. аб	6. г
7. а	8. в
9. абв	10. аг
11. г	12. г
13. б	14. вг
15. б	16. а
17. бв	18. а
19. а	20. а

**Практические задачи.**

1. В мебельном магазине Свинцова купила кухонный гарнитур «Лида». При сборке кухонного гарнитура она обнаружила, что отдельные предметы гарнитура имеют разные оттенки одного цвета. Свинцова решила обратиться к продавцу с требованием о замене товара ненадлежащего качества и обнаружила, что на месте мебельного магазина открылась туристическая фирма. После обращения в различные инстанции обнаружить продавца мебели Свинцовой не удалось. В каких организациях потребитель может получить данные о продавце? Как действовать покупателю в целях защиты своих прав?

2. В магазине «Обувь» были приобретены мужские ботинки 46-го размера, уцененные на 30 % по причине неходового размера. Через 16 дней на обоих ботинках

оторвались каблучки. Покупатель предъявил требование о замене некачественного товара, но работники магазина в обмене обуви отказали, сославшись на то, что уцененный товар обмену и возврату не подлежит. Содержит ли действующее законодательство ограничения прав потребителей, приобретающих уцененные товары?

3. Покупательница И. П. Снегирева приобрела в магазине оттеночный шампунь германского производства. Придя домой, не обнаружила аннотации на русском языке. Снегирева вернулась в магазин и потребовала русский текст к оценочному шампуню. Продавец сказала, что аннотации на русском языке у нее уже нет: «Были - все раздала». Объясните права И. П. Снегиревой, обязанности и ответственность продавца в данной ситуации

4. Покупатель А. Е. Столяров приобрел 2 сентября видеокамеру в магазине «Техника». Через месяц, в течение гарантийного срока видеокамера вышла из строя. Столяров потребовал замены неисправной видеокамеры на новую немедленно или в течение месяца. Директор магазина в просьбе А. Е. Столярову отказал. Каковы дальнейшие действия потребителя в данной ситуации?

#### **Вопросы.**

1. Какие нормативно-правовые акты входят в систему законодательства о защите прав потребителей?
2. Кто входит в субъектный состав законодательства о защите прав потребителей?
3. Как применяются международные договоры в сфере защиты прав потребителей в случае их несоответствия с законодательством Российской Федерации?
4. Какие отношения регулируются системой законодательства о защите прав потребителей?
5. Какие инстанции занимаются защитой прав потребителей?
6. Могут ли возникать правоотношения с участием потребителей между двумя гражданами, не являющимися индивидуальными предпринимателями?
7. Применяется ли законодательство о защите прав потребителей к правоотношениям, возникающим из предварительных договоров?

#### **ТЕМА. СРОКИ.**

Тест

1. В какой срок покупатель может предъявлять требования продавцу относительно качества товара?

**А. В течение гарантийного срока или срока годности товара.**

Б. В течение шести месяцев со дня покупки.

В. В течение трех месяцев со дня покупки.

Г. В течение одного года со дня покупки.

2. Что вы вправе требовать от исполнителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

А. Возмещения расходов по устранению недостатков самостоятельно или третьими лицами.

Б. Устранения недостатков за счет исполнителя или уменьшения цены за выполненную работу.

**В. Все варианты ответы верны.**

Г. Нет правильно варианта ответа.

3. За чей счет проводится экспертиза товара?

А. За счёт покупателя.

**Б. За счёт продавца.**

В. Бесплатно.

Г. Счёт делится в равных долях.

4. В какой срок продавец обязан удовлетворить ваше требование о замене товара ненадлежащего качества?

**А. 7 дней с момента предъявления требования.**

Б. 10 дней с момента предъявления требования.

В. 30 дней с момента предъявления требования.

Г. В день предъявления требования.

5. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) — это:

А. Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги).

**Б. Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).**

В. Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Г. Нет правильного ответа.

6. Под убытками понимаются:

А. Налоги и сборы, взимаемые с физических и юридических лиц.

**Б. Расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.**

- В. Денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения.
- Г. Денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения или нарушения своих обязательств.

7. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:

А. В случае выигрыша спора.

**Б. По любым искам, связанным с нарушением их прав.**

В. Которым был причинен имущественный ущерб.

Г. Которым был причинен ущерб жизни и здоровью.

8. Решение по иску о защите прав потребителей вступает в силу:

А. В течение 7 дней с момента вынесения решения окончательной форме.

Б. В течение 10 дней с момента вынесения решения в окончательной форме.

В. В течение 10 дней с момента получения истцом копии решения.

**Г. Немедленно.**

9. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

А. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Б. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

**В. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.**

Г. Нет правильного варианта ответа.

10. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

**А. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;**

Б. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

В. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Г. Нет правильного ответа

11. Субъектами обращения в суд по делам по спорам о защите прав потребителей являются:

а) прокурор

б) граждане Российской Федерации

с) общественные объединения потребителей

**д) все вышеперечисленные**

12 В случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель:

- a) **вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара**
- b) не вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара

13 В соответствии со статьями 45 и 46 ГПК РФ, статьями 44, 45 и 46 Закона о защите прав потребителей суду общей юрисдикции подведомственны дела по искам:

- a) **прокуроров**
- b) **общественных объединений потребителей, имеющих статус юридического лица**
- c) рядовых потребителей
- d) все вышеперечисленное

14 При разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на:

- a) потребителе
- b) **продавце**
- c) **изготовителе**

15 В соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей исковые заявления по данной категории дел предъявляются в суд:

- a) по месту жительства или пребывания истца
- b) по месту заключения или исполнения договора
- c) месту жительства ответчика
- d) **все варианты возможны**

16 Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу пункта 1 статьи 11 ГК РФ, статьи 17 Закона о защите прав потребителей, статьи 5 и пункта 1 части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) подведомственны:

- a) арбитражным судам
- b) **судам общей юрисдикции**
- c) все вышеперечисленное

17 Гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, вправе обратиться в суд общей юрисдикции за защитой по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг):

- a) связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности
- b) **не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.**
- c) все варианты возможны

18 В случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель:

- а) **вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).**
- б) не вправе обращаться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).

19 Уполномоченные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица, в целях осуществления своей уставной деятельности вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей):

- а) по собственной воле
- б) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе, поданной как в письменной, так и в устной форме.
- с) **только при наличии их соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, поданной в письменной форме.**

20 Заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющих статус юридического лица, о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом с соблюдением общих правил подсудности, предусмотренных статьей 28 ГПК РФ:

- а) **по месту нахождения ответчика.** +
- б) по месту нахождения истца
- с) оба варианта возможны

Задачи:

1. Кирилловская Р. купила остаток ткани, из которого, как уверяли ее продавцы, можно было сшить платье с длинными рукавами. Для пошива платья Кирилловская Р. обратилась в ателье, где ей объяснили, что для фасона платья, выбранного ею, купленной ткани недостаточно. Какое право потребителя было нарушено продавцом? Как действовать потребителю в сложившейся ситуации?

2. Супруги Зябликовы купили стиральную машину со сроком гарантийного обслуживания 2 года. В течение первого года эксплуатации Зябликовы были вынуждены обращаться за гарантийным ремонтом 5 раз в связи с неисправностью машины. При очередной поломке Зябликовы предъявили требование к магазину о расторжении договора и уплате денег за стиральную машину, в связи с тем, что большую часть времени они не могли использовать машину по назначению. Продавец заявил, что недостатки не являются существенными, и отказался удовлетворить требования Зябликовых. Какие недостатки

товара являются существенными? На что может претендовать покупатель в данной ситуации?

3. Гражданка В. обратилась в ателье с претензией, в которой просила расторгнуть договор выполнения работ по пошиву шубы, выплатить ей уплаченные за работу денежные средства, а также компенсацию морального вреда. Ателье приняло отказ потребителя от договора и выплатило ей денежную сумму, уплаченную за выполнение работы, но компенсировать моральный вред отказалось. Гражданка В. обратилась в суд с иском о защите прав потребителей.

Есть ли нарушения в действиях потребителя, исполнителя? Какое решение вынесет суд в данной ситуации?

4. Гражданин У. обратился в суд с иском к мебельному салону о взыскании денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества. Суд оставил заявление потребителя без рассмотрения, аргументируя это тем, что У. обратился в суд, не приложив к исковому заявлению акт о проверке качества товара или заключение досудебной экспертизы.

Насколько правомерным и обоснованным является решение суда? Какое решение следует принять в данной ситуации? Каково процессуально-правовое значение проверки качества и досудебной экспертизы?

Вопросы:

1. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. Понятие срока службы, срока годности, гарантийный срок.
3. Безопасность товара (работы, услуги).
4. Судебная защита прав потребителей.
5. Права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
6. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
7. Понятие потребителя, изготовителя, исполнителя.

### **Тема 3. «Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг»**

#### **Задание 1. Вопросы:**

1. Характеристика понятий «работа» и «услуга».
2. Требования, предъявляемые к качеству работ и услуг.
3. Правовое значение установления срока службы, срока годности и гарантийного срока в отношении результатов работы.
4. Сроки выполнения работ (оказания услуг) потребителю, сроки устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге), сроки удовлетворения отдельных требований потребителя и правовое значение их установления.
5. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
6. Права потребителя в случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Оцените с точки зрения соответствия нормам потребительского законодательства следующие ситуации:



1. При входе в помещение ночного клуба помещена следующая информация для посетителей:
  - «Вход в помещение клуба возможен только после прохождения «фейс-контроля».
  - «Администрация оставляет за собой право попросить клиента покинуть заведение без объяснения причин»
2. В гарантийной мастерской на стенде для информации потребителям помещены следующие объявления
  - «В случае потери гарантийного талона, бытовая техника в ремонт не принимается».
  - «В гарантийный ремонт не принимается крупногабаритная бытовая техника без фабричной упаковки»

## **Задание 2. Задачи:**

№1. Демьянов обратился в юридическую фирму к специалисту по вопросам жилищного права Н. за консультацией. Юрист дал консультацию, за которую Демьяновым было уплачено 200 рублей. Через некоторое время Демьянов обратился к Н. с требованием вернуть ему указанную сумму, мотивируя тем, что пользуясь рекомендациями юриста он не смог выиграть судебный процесс, в котором участвовал. Обосновано ли требование Демьянова? Какими признаками должна обладать услуга?

№ 2. Чазов для оплаты проезда в автобусе городского маршрута предъявил кондуктору монеты достоинством 5,10,50 копеек на общую сумму 7 рублей. Кондуктор отказался принять у него указанную сумму в оплату проезда. Чазов предложил в оплату проезда купюру достоинством 500 рублей. Кондуктор отказался принять купюру, сославшись на надпись, сделанную в автобусе, о том, что проезд должен оплачиваться купюрой, не превышающей 10 рублей. У Чазова таких купюр не оказалось. После чего кондуктор в грубой форме потребовал от пассажира покинуть салон автобуса. Квалифицируйте действия кондуктора с точки зрения законодательства о защите прав потребителей. Безупречны ли действия пассажира с точки зрения закона?

№3. В суд обратилась Симонова, проживающая в квартире на первом этаже пятиэтажного блочного дома с требованием возместить ей убытки в размере 10000 рублей.

Свои требования она пояснила тем, что в результате прорыва труб водоснабжения горячей водой в зимнее время в подвале ее подъезда, произошло сильное увлажнение воздуха и обои в коридоре ее квартиры полностью отошли от стены, линолеум покоробился, краска

потрескалась, побелка потолка осыпалась. На требование устранить дефект водоснабжения коммунальные службы не отреагировали, возмещать ущерб отказались. Регулируется ли данная ситуация законодательством о защите прав потребителей? Разрешите спор между сторонами в соответствии с законом.

№4. Гражданка Наговицына заказала в ателье верхней одежды «Людмила» пошив осеннего пальто из материала и меха заказчика. Ателье изготовило изделие 27.08.2002 г.

25.10.2002 г. она обратилась в ателье с заявлением о том, чтобы ателье устранило недостатки в пошиве изделия, а именно: длина рукавов оказалась короткой, на что ателье ответило отказом, поскольку длина рукавов была одобрена покупателем при приемке изделия.

01.11.2002 г. гражданка Наговицына обратилась в ателье с требованием расторгнуть договор и вернуть ей стоимость материала, так как в пальто обнаружился неустраняемый дефект: при попадании влаги (дождь) подол пальто вытянулся. После долгих уговоров устранить проявившиеся недостатки 1 декабря ателье отказало расторгнуть договор, считая, что гражданка Наговицына постирала пальто в горячей воде. Мотивируйте позицию гражданки Наговицыной и ателье.

№ 5. Гражданка Ю. заключила договор с меховым ателье на пошив шубы из меха норки, который предоставляла сама заказчица. При приеме заказа в ателье отметили высокое качество меха. Гражданка Ю. неоднократно ходила на примерки и выполняемой работой была довольна. 25 мая Ю. явилась за готовой шубой, но в ателье сообщили, что работа еще не окончена и просили зайти через неделю. В назначенный день шубу заказчице не передали. У Ю. зародилось подозрение, что ее шуба пропала, которое впоследствии и подтвердилось. Какие обязанности лежат на исполнителе в сложившейся ситуации.

№ 6. Гр-н З. приобрел разборный платяной шкаф. Когда З. приступил к сборке шкафа, он обнаружил, что отсутствует соответствующая инструкция, без которой произвести сборку шкафа не представляется возможным. Какие права имеет потребитель в данной ситуации?

№ 7. Химчистка ООО «Белый лебедь» приняла в чистку плащ. О том, что он может быть поврежден в результате чистки, клиента не предупредили. Приблизительная стоимость плаща, которую приемщик указал в квитанции,- 3000 руб. Стоимость чистки (150 руб.) клиент оплатил авансом, сдавая плащ. После чистки на плаще обнаружился ряд дефектов. То, что плащ поврежден именно в результате чистки, клиент подтвердил, предъявив экспертное заключение специализированной организации. Какие требования вправе предъявить потребитель?

№ 8. Гражданка М. заключила договор на пошив женского костюма с пошивочным ателье №13. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля этого года. М. явилась в ателье за костюмом 11 июля, но приемщица заказов сообщила ей, что костюм еще не готов, т.к. закройщик болен и просила подойти через неделю. 18 июля М. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Прочитав Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», М. потребовала расторжения договора купли-продажи и выплаты ей неустойки за каждый день просрочки установленных сроков окончания выполнения работы. Администрация ателье отказала М. в выплате неустойки, мотивируя тем, что ее заказ не был выполнен вследствие непреодолимой силы – болезни закройщика. Правомерен ли отказ администрации?

№ 9. 1 марта 2005 года студент Комаров заключил договор с преподавателем английского языка Рябовым на оказание платных образовательных услуг для того, чтобы подготовиться к сдаче выпускного экзамена. Договор был заключен сроком на два месяца, в течение которых должно было состояться 16 занятий (по 2 занятия в неделю). Комаров сразу же оплатил всю стоимость обучения в размере 5000 рублей. В связи с тем, что до 15 марта ни одного занятия проведено не было, Комаров потребовал расторжения договора и возврата уплаченной суммы. Однако Рябов вернуть 5000 рублей отказался, поскольку срок договора еще не истек, и он сможет до 1 мая провести все занятия. Правомерны ли действия Рябова? Как следует разрешить спор между сторонами с точки зрения закона?

№ 10. 1 января 2008 года Анна С. приобрела в кассе кинотеатра «Ижсталь» билет на премьеру фильма «Ирония судьбы- 2». Однако в установленное время по неизвестным причинам был показан другой фильм. После окончания сеанса Анна С. потребовала

возместить ей стоимость приобретенного билета, так как показанный фильм она уже неоднократно смотрела. Поскольку просмотр не был отменен, в кассе кинотеатра ей ответили отказом. Правомерен ли отказ администрации?

№ 11. 25 августа 2004 года Кузнецов приобрел билет на поезд дальнего следования Москва-Владивосток. Время отправления поезда 26 августа 14 часов 00 минут. Но вечером 25 августа ему неожиданно сообщили о том, что через два дня он должен ехать в командировку в город Казань. На следующий день в 10 часов он возвратил в железнодорожную билетную кассу неиспользованный проездной документ. Однако ему была компенсирована лишь стоимость билета, стоимость же плацкарты в кассе возвращать отказались. Правомерны ли действия перевозчика?

№ 12. Ковалев сдал в химчистку два костюма сроком на 10 дней. Костюмы были вычищены своевременно, но заказчик явился за ними только через неделю после обусловленного договором срока, полагая, что раньше они готовы не будут. Однако накануне в помещении химчистки произошел пожар и многие вещи, в том числе костюмы Ковалева, сгорели. Ковалев потребовал возместить ему стоимость утраченных костюмов. Химчистка отказалась это сделать, ссылаясь на то, что Ковалев просрочил их получение, и что вины химчистки в пропаже костюмов не установлено. Пожар возник в результате взрыва бытового газа по вине жильцов квартиры, расположенной по соседству с помещением химчистки. Ковалев обратился в суд для защиты своих прав. Разрешите дело по существу с точки зрения суда.

№ 13. В июле 2004 года по заявлению Ивановой был установлен телефон с абонентским номером. За оказание услуг телефонной связи она своевременно и в полном объеме каждый месяц вносила абонентскую плату. Однако в мае 2005 года компания «ВолгаТелеком», действуя в одностороннем порядке, переключила телефонный аппарат на работу по спаренной схеме с присвоением другого номера. Иванова обратилась с заявлением в суд, в котором утверждала, что она заключала договор с условием о включении абонентского устройства индивидуального пользования. Представитель

компания настаивал на том, что договор не был нарушен, поскольку истце по-прежнему предоставляются услуги телефонной связи. Кто прав в данном споре?

### Задание 3. Тест.

1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не попадают отношения, вытекающие:
  - а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
  - б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
  - в) из международных договоров.
2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:
  - а) публичный характер;
  - б) частно-публичный характер;
  - в) плановый характер;
  - г) частный характер.
3. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят:
  - а) всегда императивный характер;
  - б) императивный и диспозитивный характер;
  - в) всегда диспозитивный характер.
4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:
  - а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
  - б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
  - в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.
5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:
  - а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
  - б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
  - в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:
  - а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
  - б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей — это:

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

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

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Импортер по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

9. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;

б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;

в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

10. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;

б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;

в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

11. Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей:

а) органам судебной защиты;

б) органам юстиции;

в) федеральным органам исполнительной власти.

12. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) — это:

а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);

б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его

использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

13. Срок годности — это:

- а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;
- б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;
- в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

14. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:

- а) двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- б) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- в) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

15. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании» техническое регулирование — это:

- а) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- б) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;
- в) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

16. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:

- а) снять такой товар (работу, услугу) с производства;
- б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя;
- в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

17. В соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» санитарно-эпидемиологическое благополучие — это:

- а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности;
- б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;
- в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

18. Подтверждение соответствия — это:

- а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- б) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
- в) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

19. Под существенным недостатком товара понимается:

- а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;
- в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

20. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

- а) во всех случаях;
- б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;
- в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

21. Срок годности товара определяется:

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;
- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;



в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

22. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

а) указываются в договоре обязательно;

б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

23. Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами признаются:

а) обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

б) установленные в договоре, заключенном между потребителем и продавцом, требования и процедуры в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

в) специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний.

24. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

а) продлевается;

б) не продлевается;

в) устанавливается заново.

25. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии:

а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара

покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Самостоятельная работа обучающийся - это процесс активного, целенаправленного приобретения обучающийся новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающийся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающийся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа включает как более глубокое самостоятельное изучение теории, так и закрепление практических навыков и умений. Выполняя самостоятельную работу, обучающийся опирается на знания, умения и навыки, полученные в процессе аудиторной работы. Вместе с тем, самостоятельная работа требует от обучающегося дополнительной работы, включая рассмотрение отдельных вопросов, положений, подготовку самостоятельных докладов, проектов и др. Для выполнения самостоятельной работы обучающийся может использовать все доступные ему источники информации, пользоваться знаниями, умениями и навыками, полученными в процессе изучения других дисциплин. Кроме того, при выполнении заданий для самостоятельной работы, обучающийся может консультироваться с преподавателем, что позволяет ускорить процесс обучения или придать ему больший динамизм.

По завершению выполнения самостоятельной работы (задания) в установленные преподавателем сроки обучающийся обязан представить свою работу преподавателю, как правило по дисциплине «Гражданское право» задания самостоятельной работы представляются студентом на практическом или семинарском занятии по конкретной теме.

При представлении самостоятельного задания обучающийся должен показать: а) самостоятельность выполнения задания; б) глубину усвоения материала; в) способность формулировать выводы и принимать решения; г) вести дискуссию; д) отстаивать свою точку зрения, аргументируя те или иные теоретические или практические положения.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность обозначенных в рабочей программе дисциплины умений;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

Обучающиеся должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

Выполнение задания внеаудиторной самостоятельной работы студента оценивается по следующим критериям:

- степень и уровень выполнения задания;
- аккуратность в оформлении работы;
- использование всех необходимых источников; - выполнение задания в установленный срок.

В рамках дисциплины студентам предлагаются следующие задания для самостоятельной работы: закрепление материала лекций, подготовка студентом устного сообщения (доклада), сопровождаемого мультимедийной презентацией, подготовка к дискуссии, самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов в рамках дисциплины.

*Методические рекомендации по закреплению материала лекций.* По всем темам дисциплины «Гражданское право» предусмотрены лекционные занятия. На занятии студентам рекомендуется выполнять конспект, записывая основные мысли преподавателя и тезисы, которые вызывают вопросы или затруднения для понимания. По ходу лекции студенты могут задавать вопросы по материалу лекции, вступать в дискуссию с преподавателем.

При повторении материала лекции студенту рекомендуется прочитать свой конспект (при необходимости несколько раз), затем обратиться к рекомендованным для изучения источникам с целью закрепления лекционного материала. Методические рекомендации по подготовке доклада. Целью выполнения данного задания самостоятельной работы студента является, прежде всего, расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления обучающегося. Доклад (как устное сообщение) – это публичное выступление с целью сообщить информацию по заранее подготовленному и проанализированному материалу.

Устный доклад (устное выступление) представляется студентом по итогам проделанной работы и является эффективным средством разъяснения ее результатов. Выступление составляет от пяти до двадцати минут в зависимости от объема выполненного задания.

При подготовке доклада необходимо учитывать следующие требования:

- устный доклад сопровождается мультимедийной презентацией;

- при устном выступлении также формулируется тема, называется выступающий, озвучивается актуальность исследования, цель и задачи, докладываются основные положения, подводятся итоги и озвучивается перечень источников, на которых был построен материал выступления.

Для успешной подготовки устного или письменного доклада необходимо: четко сформулировать тему; проанализировать рекомендованные нормативные правовые акты, материалы правоприменительной практики, литературу, а в случае необходимости подобрать их самостоятельно; составить план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее, в дальнейшем он станет оглавлением письменного доклада; изучив необходимые источники, подготовить материал доклада.

В результате выполнения данного задания самостоятельной работы обучающийся совершенствует навыки: анализа результатов научных исследований и применения их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач; способности использовать свои креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом требований информационной безопасности.

Для подготовки доклада рекомендуется использовать научные статьи, представленные в библиотеке Elibrary.ru по адресу в сети «Интернет»: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp?>, а также диссертационные исследования на сайте Российской государственной библиотеки по адресу в сети «Интернет»: <https://www.rsl.ru>.

*Методические рекомендации по подготовке к дискуссии.* Дискуссия (лат. *diskussio* - исследование, рассмотрение) - публичный спор, цель которого - выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Дискуссия является одним из значений термина «спор». Цель дискуссии - обмен противоположными мнениями. Под дискуссией следует понимать словесное состязание, обсуждение чего-либо несколькими лицами, при котором каждый отстаивает свое мнение.

Дискуссия совершенно справедливо может считаться эффективным способом убеждения, так как участники дискуссии сами приходят к определенному выводу.

Метод групповой дискуссии может быть положен в основу всего занятия («семинар-дискуссия», «практическое занятие - дискуссия»), а также может использоваться фрагментарно во всех видах учебных занятий, придавая им диалоговую форму. Участнику дискуссии для полноценной подготовки к ней и активному участию необходимо знать из каких этапов состоит групповая дискуссия.

Этапы подготовки и проведения групповой дискуссии:

1. Выбор темы. Тема должна быть актуальной для участников дискуссии, социально значимой, связанной с реальной практикой. Она должна содержать проблемные моменты, вызывать интерес у присутствующих, быть для них достаточно знакомой, чтобы они могли компетентно вести ее обсуждение. Тема для дискуссии выбирается в рамках программы изучаемых дисциплин с учетом интересов участников дискуссии и значимости для их профессии. Формулировка темы должна быть четкой и ясной, по возможности краткой, привлекающей внимание участников, заставляющей задуматься над поставленной проблемой.

2. Разработка вопросов для обсуждения. От того как будут поставлены эти вопросы, во многом зависит успех предстоящего разговора. Формулировка вопросов

должна включать в себя возможность предъявления различных точек зрения, быть поводом для размышления. В формулировках могут содержаться мнения, которые не являются бесспорными, могут приводиться положения, противоречащие фактам действительности, отличные от общепринятой трактовки.

3. Разработка сценария дискуссии. Сценарий, как правило, включает: вводное слово руководителя (обоснование выбора данной темы, указание на ее актуальность, задачи, стоящие перед участниками дискуссии); вопросы, вынесенные на обсуждение, условия ведения дискуссии; приемы активизации обучаемых (наглядные пособия, технические средства и др.); список нормативных актов, актов правоприменительной практики, литературы, необходимой для изучения. Необходимая информация для проведения дискуссии должна быть получена студентом заранее: тема, предложенные для обсуждения вопросы, источники, которые необходимо изучить. Все это необходимо для того, чтобы участник дискуссии владел информацией по теме и дискуссионным вопросам, смог заранее сформулировать свою позицию по спору и подготовить необходимые аргументы.

4. Непосредственное проведение групповой дискуссии на занятии. Ведущий во вступительном слове напоминает тему, цели и задачи дискуссии, предлагаемые вопросы для обсуждения. После вводного слова ведущий начинает дискуссию постановкой вопроса или комментариями по проблеме, приглашает присутствующих высказать собственное мнение по первому вопросу. Он предоставляет слово желающим выступить, активно содействует естественному развитию обсуждения, втягивает в активный обмен мнениями всех участников.

4.1. Вводная часть. Цель ее - задать необходимый интеллектуальный и эмоциональный настрой на предстоящее обсуждение проблемы.

4.2. Высказывания участников дискуссии. По результатам обсуждения каждого вопроса ведущий делает вывод и переходит к следующему вопросу.

5. Подведение итогов дискуссии. Ведущий подводит итоги дискуссии, анализирует выводы, к которым пришли участники спора, подчеркивает основные моменты правильного понимания проблемы, показывает ложность, ошибочность высказываний, несостоятельность отдельных позиций по конкретным вопросам темы спора. Он обращает внимание на содержание речей, точность выражения мыслей, глубину и научность аргументов, правильность употребления понятий, оценивает умение отвечать на вопросы, применять различные средства полемики, отмечает наиболее активных участников дискуссии, дает рекомендации по дальнейшему изучению обсуждаемой проблемы, совершенствованию полемических навыков и умений.

При подготовке к дискуссии студенту следует ознакомиться с правилами ее проведения:

- дискуссия - это деловой обмен мнениями, в ходе которого каждый участник должен стараться рассуждать объективно;
- выступления должны проходить организованно, каждый участник может выступать только с разрешения ведущего, повторные выступления могут быть только отсроченными, недопустима перепалка между участниками;
- каждое высказывание должно быть подкреплено фактами;
- в обсуждении следует предоставить каждому участнику возможность высказаться;
- каждое высказывание, позиция должны быть внимательно рассмотрены;

- необходимо внимательно слушать выступления других, размышлять над ними и начинать говорить только тогда, когда появляется уверенность, что каждое ваше слово будет сказано по делу;
- в ходе обсуждения недопустимо «переходить на личности», навешивать ярлыки, допускать уничижительные высказывания и т.д.;
- отстаивайте свои убеждения в энергичной и яркой форме, не унижая при этом достоинства лица, высказавшего противоположное мнение;
- при высказывании мнений, не совпадающих с вашим, сохраняйте спокойствие, исходя из того, что два человека и не могут обладать одинаковым мнением;
- любое выступление должно иметь целью разъяснение разных точек зрения и примирение спорящих;
- рассуждать участникам предлагается только по заданной теме, необходимо избегать любых уклонений в сторону;
- следует говорить лаконично, по существу, воздерживаться от растянутых выступлений. Остроту дискуссии придают точные высказывания;
- необходимо вести себя корректно. Не используйте время для высказывания недовольства тому или иному лицу, тем более отсутствующему.

Для подготовки к дискуссии студенту рекомендуется использовать научные статьи авторов, представленные в библиотеке по адресу в сети «Интернет»: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp?>. Студенту необходимо зарегистрироваться в научной электронной библиотеке Elibrary.ru. Кроме того, рекомендуется анализ диссертаций по теме дискуссии, для чего следует зарегистрироваться на сайте Российской государственной библиотеки по адресу в сети «Интернет»: <https://www.rsl.ru>.

*Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины.* Отдельные вопросы конкретной темы права не рассматриваются на лекционном или семинарском занятиях в силу ограниченности занятий по времени. В то же время такие вопросы обязательно должны быть изучены студентами в силу их значимости. Вопросы для самостоятельного изучения обязательно озвучиваются преподавателем. Кроме того, для освоения такого материала преподаватель рекомендует нормативные правовые акты, а также научную и учебную литературу. Студент также может самостоятельно подобрать источники для изучения обозначенных вопросов.

При самостоятельном изучении отдельных вопросов в рамках дисциплины обучающемуся рекомендуется конспектировать материал, помечая тот, который вызывает трудности в понимании. В таких случаях студенту рекомендуется обратиться к преподавателю за консультацией.

*Методические рекомендации по подготовке мультимедийной презентации*

1. Рассказывать можно только то, о чем знаешь, как минимум, в 10 раз больше, чем озвучиваешь.
2. Первый слайд должен содержать название доклада, ФИО и координаты (организация/подразделение, адрес электронной почты) выступающего. Правила хорошего тона предполагают еще указание на первом (да и на каждом) слайде названия мероприятия. Каждый слайд должен иметь заголовок и быть пронумерованным в формате 1/11.
3. Не все равно, каким программным продуктом пользоваться для подготовки презентации. Наиболее распространен сегодня MS PowerPoint. Но, например, если

презентация подготовлена не в TeX, то слушатели-математики могут не воспринять доклад всерьез.

4. Презентация начинается с аннотации, где на одном-двух слайдах дается представление, о чем пойдет речь. Большая часть презентаций требует оглашения структуры. При использовании TeX для макетирования стандартный шаблон предполагает отображение структуры разделов презентации с подсветкой текущего раздела на каждой странице, что стало уже стандартом де факто.

5. Презентация не заменяет, а дополняет доклад. Не надо писать на слайдах то, что Вы собираетесь сказать словами. Обратное тоже верно: при докладе никогда не зачитывайте текст со слайда! Возможное исключение – если презентация по-английски, и Вы не уверены в Вашем устном английском, имеет смысл сделать слайды самодостаточными, вынеся на них весь (слегка сокращенный) текст доклада.

6. Оптимальная скорость переключения - один слайд за 1–2 минуты, на лекциях - до 5 минут. Для кратких выступлений допустимо два слайда в минуту, но не быстрее. Слушатели должны успеть воспринять информацию и со слайда, и на слух. «Универсальная» оценка – число слайдов равно продолжительности выступления в минутах.

7. 20 pt. Наиболее читабельным является Arial. Оформляйте все слайды в едином стиле (в TeX многое из упомянутого делается «автоматически»). ≥ Размер шрифта основного текста – не менее 16pt, заголовки

8. Не следует перегружать слайд информацией, делать много мелкого текста. При подготовке презентации рекомендуется в максимальной степени использовать графики, схемы, диаграммы и модели с их кратким описанием. Фотографии и рисунки делают представляемую информацию более интересной и помогают удерживать внимание аудитории, давая возможность ясно понять суть предмета. Длинные перечисления или большие таблицы с числами бессмысленны – лучше постройте графики.

9. Имеет смысл быть аккуратным. Неряшливо сделанные слайды (разной в шрифтах и отступах, ошибки и опечатки) вызывают подозрение, что и к содержательным вопросам докладчик подошёл спустя рукава. Готовую презентацию надо просмотреть внимательно несколько раз «свежим» взглядом; каждый раз будете находить по несколько опечаток, ошибок или «некрасивостей». Особенно стоит обратить внимание на заголовок, набранный заглавными буквами. MS Office зачастую не проверяет орфографию в таких словах.

10. При ощущении неуверенности перед аудиторией или очень ответственном выступлении следует написать и выучить свою речь наизусть. Озвучивание одной страницы (формат А4, шрифт 14pt, полуторный интервал) занимает 2 минуты. Нужна тренировка перед выступлением.

11. Важно следить за временем.

12. Речь и слайды не должны совпадать, тогда презентация станет «объёмной». Речь должна быть более популярна и образна. Слайды могут содержать больше «технических» подробностей: формулы, схемы, таблицы, графики. Всегда подписывайте оси (какая переменная и ее размерность).

13. Нельзя читать формулы и обозначения («икс», «зет и джитое с тильдой» и т.п.) Возможное исключение - рассказ на рабочем семинаре перед коллегами «технических» результатов.

14. Первые же фразы должны интриговать. Например, можно сказать о том, насколько сложной или насколько важной является данная задача, или о том, насколько

неожиданным будет решение - это позволит удержать внимание слушателей до конца. Но тогда концовка действительно должна оказаться нетривиальной — иначе слушатель будет разочарован. Запомните, у Вас только 20 секунд в начале доклада для того, чтобы привлечь внимание слушателей. Если за это время не прозвучит нечто поистине интригующее (или хотя бы хорошая шутка), вернуть внимание будет очень сложно.

15. Люди лучше запоминают то, что увидели последним!

16. В серьезных научных презентациях не следует использовать эффекты анимации и излишнее «украшательство».

17. Заранее необходимо продумать возможные проблемы с техникой. Заранее скопировать на рабочий стол файл с презентацией и проверить, как он работает, с первого до последнего слайда. Обязательно иметь при себе копию презентации на флэш-карте. Проверить, нет ли проблем с отображением русских шрифтов и формул. Целесообразно иметь при себе как PPT презентацию (в случае подготовки презентации в MS Office), так и PDF версию (но показ PDF версии презентации автоматически налагает ограничения на используемые визуальные эффекты).

*Решение правовых задач.* Для закрепления теоретического материала, с целью выработки у обучающихся навыков по применению норм права обучающимся дается задание - решение правовых задач. Задачи должны быть решены в письменном виде. При решении указывается тема задачи, дается ответ на каждый вопрос задачи отдельно. Ответ должен быть полным и мотивированным, содержать ссылку на применяемую норму права.

Условия задания и задачи необходимо читать внимательно. Каждое предложение может иметь значение для правильного решения. От обучающегося требуется точное исследование изложенных обстоятельств, определение проблемных моментов. Решение должно быть нацелено на тот вопрос, который поставлен в задании.

Задания, задачи необходимо решать таким образом, чтобы решение имело внутреннюю структуру и логику изложения материала. Главное правило при построении структуры решения состоит в том, что в большинстве случаев структура решения задачи предопределяется нормами действующего законодательства.

Любое задание завершается общим выводом. Принимая во внимание специфику предмета, желательно в выводах оперировать словами «согласно статье...Федерального закона...», «в соответствии с действующим законодательством...». Но очень важны личное мнение, рассуждение и отношение студента к условиям задачи и его решению.

## **Темы и задания к практическим занятиям**

### **Тема 1. Цивилистическая доктрина о защите прав потребителя**

#### **ВОПРОСЫ**

1. Какова сущность правоотношений с участием потребителей?
2. Могут ли возникать правоотношения с участием потребителей между двумя гражданами, не являющимися индивидуальными предпринимателями;



3. К каким отношениям Закон РФ «О защите прав потребителей» применяется лишь в части, не урегулированной специальными законами;
4. Какие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» применяются к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие гл. III Закона РФ «О защите прав потребителей»;
5. Применяется ли законодательство о защите прав потребителей к правоотношениям, возникающим из предварительных договоров;
6. Подлежит ли применению Закон РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по предоставлению медицинских услуг, товаров и услуг в рамках государственной социальной помощи?
7. Каково соотношение частноправового и публично-правового начал в регулировании отношений с участием потребителей?

## ТЕСТ

1. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» правила выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) утверждаются:
  - а) Президентом РФ;
  - б) Правительством РФ;
  - в) Государственной Думой РФ.
2. Какие действия не подпадают под действия Закона «О защите прав потребителей»?
  - а) Из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
  - б) Из договоров, связанных с приобретением товаров;
  - в) Из международных договоров.
3. Какой характер несут отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей?
  - а) публичный характер;
  - б) частно-публичный характер;
  - в) плановый характер;
  - г) частный характер.
4. Правоотношения с участием потребителей – это:
  - а) специфическая форма социального частноправового взаимодействия субъектов потребительского права в сфере потребительского рынка с целью реализации интересов и

достижения результатов, предусмотренных заключенными договорами, потребительским законодательством и принимаемыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами, а также технико-юридическими нормами;

б) комплекс правоотношений, направленный на реализацию роли потребителя и исполнителя;

в) это общественные отношения, урегулированные нормами гражданского права.

5. Какими нормативно-правовыми актами регулируются правоотношения с участием потребителей?

- |    |                  |    |             |           |               |
|----|------------------|----|-------------|-----------|---------------|
| а) |                  |    | Гражданский |           | Кодекс        |
| б) |                  |    | Трудовой    |           | Кодекс        |
| в) | ФЗ               | «О | защите      | прав      | потребителей» |
| г) | ФЗ               | «О |             | страховых | пенсиях»      |
| д) | Земельный Кодекс |    |             |           |               |

6. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;

в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

7. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;

б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;

в) ко всем видам гражданско-правовых договоров;

г) ко всем видам договоров со ссылкой на ГК.

8. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг — это:

а) право самостоятельно осуществлять выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались

качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.

9. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:

- а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем
- г) тридцати дней со дня предъявления указанного требования потребителем.

10. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии, если:

- а) потребитель выплатит 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- б) исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований;
- в) потребитель оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

11. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- а) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав;
- б) обращаться в суды в защиту прав потребителей;
- в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- г) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.

12. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии:

- а) с учредительным договором и уставом указанных объединений;
- б) с учредительным договором и законодательством РФ;
- в) с уставом и законодательством РФ;
- г) с законодательством РФ.

13. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту:

- а) жительства истца;
- б) нахождения ответчика;
- в) причинения вреда;
- г) жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда.

14. Что входит в структуру Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- а) общие положения;
- б) государственная и общественная защита прав потребителей;
- в) верного варианта ответа нет;
- г) верны варианты ответов а) и б).

15. Какая информация должна содержаться в уведомлении потребителя о проведении проверки качества:

- а) наименование продавца (исполнителя), его место нахождения (адрес);
- б) дата и время проведения проверки качества товара;
- в) место проведения проверки качества товара;
- г) лицо, которое будет проводить проверку качества товара.

16. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители

- а) в случае выигрыша спора;
- б) по любым искам, связанным с нарушением их прав;
- в) которым был причинен имущественный ущерб;
- г) которым был причинен ущерб жизни и здоровью.

17. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, а также иные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле:

- а) но не имеют право вступать в дело по своей инициативе;
- б) только для дачи по делу заключения для защиты прав потребителя;
- в) по инициативе лиц, участвующих в деле;
- г) или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя.

18. Какой из следующих органов осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей:

- а) Федеральная антимонопольная служба;
- б) орган местного самоуправления;
- в) орган социальной защиты;
- г) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

19. Потребитель имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги):

- а) в любых случаях, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет;
- б) только если потребитель состоял с продавцом (исполнителем) в договорных отношениях;
- в) потребитель не имеет права требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

20. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

- а) только в части, не покрытой неустойкой;
- б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;
- в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

### **Практические задачи**

1. Гражданка Р., не имея статуса индивидуального предпринимателя, приобрела в магазине «Ситилинк» сушилку для волос, которая в дальнейшем использовалась для оборудования домашней парикмахерской. Через 11 дней сушилка сломалась, а проведенная экспертиза выявила наличие существенного производственного недостатка. Р. обратилась в суд с иском о защите прав потребителей, потребовав от продавца возврата денежной суммы, уплаченной за товар, неустойки за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке, компенсации морального вреда. Представитель магазина искимые требования не поддержал, пояснив, что указанные правоотношения не являются потребительскими.

*На какие правоотношения не распространяется действие Закона РФ «О защите прав потребителей»? Перечислите основные признаки правоотношений с участием потребителей и понятия «потребитель». Прав ли представитель магазина? Как суд*

*разреши́т данный спор? Изме́нится ли реше́ние зада́чи в том случае, е́сли гра́жданка Р. бу́дет име́ть ста́тус предпринимателя́, но приобре́тет това́ры и услу́ги для личны́х и бы́товых ну́жд, не связа́нных с е́е предпринимательско́й де́ятельно́стью?*

2. Гражданин С. обратился к гражданину П., занимающемуся ремонтом автомобилей, с заказом на проведение ремонта своего автомобиля. Однако С., получив автомобиль после ремонта, выяснил, что имеющиеся дефекты не были устранены. С. обратился к П. с требованием о возврате денежных средств, на которое П. ответил отказом. С. обратился в суд с иском о защите прав потребителей. Гражданин П. в суде возражал против заявленного иска, указывая на то, что он не является индивидуальным предпринимателем, а договоры между двумя гражданами, не имеющими статуса индивидуального предпринимателя, не подпадают в сферу действия Закона РФ «О защите прав потребителей».

*Ка́кие пра́воотноше́ния не подпа́дают в сфе́ру де́йствия зако́нодательства о за́щите пра́в потре́бителей? В ка́ких случа́ях пра́воотноше́ния, возни́кшие ме́жду дву́мя гра́жданами, мо́гут регу́лироваться норма́ми За́кона РФ «О за́щите пра́в потре́бителей»? Ка́к су́д дол́жен разре́шить это де́ло?*

3. Гражданка Ф. поручила ведение ее дела в апелляционном суде юрисконсульту ООО «Юрпрофи» Камаеву и адвокату адвокатской коллегии «Фемида» Плахотнюку. Однако Камаев и Плахотнюк не исполнили свои обязательства и в суд для представления интересов своей доверительницы не явились. Ф. обратилась в суд с иском о защите прав потребителей к Плахотнюку и Камаеву, требуя взыскания уплаченных по договорам денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда. Суд принял решение о частичном удовлетворении иска в отношении Камаева, в удовлетворении исковых требований гражданки Ф. к Плахотнюку суд отказал в полном объеме.

*Мо́жно ли в да́нной ситуа́ции гово́рить о возни́кнове́нии ме́жду указа́нными гра́жданами отнoше́ний, регу́лируемых зако́нодательством о за́щите пра́в потре́бителей? В че́м заклю́чается дво́йственнoсть до́говоров оказа́ния юри́дических услу́г приме́нительно к возни́кающим из них пра́воотноше́ниям? Оце́ните зако́нность и обоснова́нность приня́того су́дом реше́ния.*

4. Гражданин М. обратился в ООО «Коммуналка» для оформления заказа на работы по замене батарей отопления в квартире. Однако в процессе замены батарей затопило соседнюю квартиру, принадлежащую гражданину Д., в результате чего пострадало его имущество. Гражданин Д. обратился в суд с иском о защите прав потребителей к гражданину М. и к ООО «Коммуналка». ООО «Коммуналка» возражало против требований Д., мотивируя свою позицию тем, что между организацией и гражданином Д. нет договорных отношений. Гражданин М. иск не признал, указывая на то, что все убытки, причиненные затоплением, должна возмещать виновная сторона.

*Возни́кли ли в указа́нном случа́е пра́воотноше́ния с уча́стием потре́бителей? Оце́ните обоснова́нность требо́ваний постра́давшего в ча́сти возме́щения убы́тков. Ка́к сле́дует разре́шить возни́кший спор?*

## **Тема 2. Система законодательства о защите прав потребителей.**

**Тест.**

**21. Отношения в области защиты прав потребителей регулируют:**

- а) Федеральный закон «О защите прав потребителей»;
- б) Гражданский кодекс;
- в) Другие федеральные законы и принимаемые в соответствии с ними иные нормативные правовые акты Российской Федерации;
- г) Всё перечисленное.

**22. Кто является потребителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей?**

- а) Физические лица;
- б) Физические лица, юридические лица;
- в) Физические лица и индивидуальные предприниматели;
- г) Физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

**23. Кто осуществляет контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей?**

- а) Суды;
- б) Роспотребнадзор;
- в) Санэпидемконтроль;
- г) Федеральный антимонопольный орган.

**24. Какую ответственность могут нести продавец (исполнитель/изготовитель) за нарушение прав потребителей?**

- а) Административную;
- б) Гражданско-правовую;
- в) Уголовную;
- г) Всё перечисленное.

**25. Из перечисленных пунктов, общественные объединения граждан по защите прав потребителей в соответствии с Федеральным Законом «Об общественных объединениях» и Законом РФ «О защите прав потребителя» наделены правами:**

- а) Проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- б) Обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

- в) Осуществлять контроль за соблюдением антимонопольного законодательства;
- г) Осуществлять контроль за соблюдением законодательства о рекламе.

**26. К чему имеют доступ сотрудники Федерального антимонопольного органа?**

- а) Ко всем документам и материалам физических лиц;
- б) Ко всем документам и материалам юридических лиц;
- в) Ко всем документам и материалам рекламодателей, рекламопроизводителей и рекламораспространителей в целях контроля за соблюдением антимонопольного законодательства;
- г) Ко всем необходимым документам и материалам рекламодателей, рекламопроизводителей и рекламораспространителей в целях контроля за соблюдением законодательства РФ о рекламе.

**27. Постановления Федерального антимонопольного органа о наложении штрафов обжалуются:**

- а) В арбитражном суде;
- б) В суде общей юрисдикции;
- в) В Верховном суде;
- г) В вышестоящей организации.

**28. Чем утверждаются правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания?**

- а) Федеральными законами;
- б) Международными правовыми актами;
- в) Постановлениями Правительства РФ;
- г) Контрагентами.

**29. Федеральный закон «О рекламе» не распространяется на:**

- а) Сообщения органов государственной власти и местного самоуправления;
- б) Информацию о товаре, размещённую на товаре или его упаковке;
- в) Политическую рекламу;
- г) Социальную рекламу.

**30. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия осуществляет:**

- а) Контроль (надзор) за исполнением требований законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей;
- б) Контроль (надзор) за соблюдением законодательства о средствах массовой информации;
- в) Контроль (надзор) за соблюдением операторами связи требований к пропуску трафика и маршрутизации;



г) Контроль (надзор) за исполнением требований законодательства в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, требований к организации питания.

**31. Исполнение Закона РФ «О защите прав потребителей» возлагается на:**

- а) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления;
- б) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления, Прокуратуру РФ;
- в) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления, органы надзора, органы Роспотребнадзора, общественные организации государственного характера;
- г) Судебные органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления, Прокуратуру РФ, органы надзора, органы Роспотребнадзора, общественные организации как государственного, так и общественного характера.

**32. Кто является изготовителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей?**

- а) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- б) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- г) Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, выступающее в гражданском обороте под своим фирменным наименованием, осуществляющее производство, а также сбыт товаров надлежащего качества.

**33. Кто является продавцом в соответствии с законодательством о защите прав потребителей?**

- а) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- б) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору; купли-продажи;
- в) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- г) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, муниципальное предприятие, выполняющее услуги реализации и сбыта товара надлежащего качества, по цене, соответствующей среднерыночной.

**34. Местные органы в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»:**

- а) Не наделены контрольными функциями;
- б) Вправе применять к нарушениям прав административные меры;
- в) Вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей;
- г) Вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей.

**35. Безопасность товара (работы, услуги) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей – это:**

- а) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);
- б) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
- в) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
- г) Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, не требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, а также процесса утилизации техническим методом.

**36. Срок годности в соответствии с законодательством о защите прав потребителей – это:**

- а) Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;
- б) Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя;
- в) Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;
- г) Время хранения продуктов питания и др., в течение которого они остаются безопасными для употребления; может обозначаться датой, когда этот срок истекает (вместе с датой производства).

**37. Орган государственного надзора вправе:**

- а) Проводить криминалистические и другие экспертизы и расследования;

- б) Вступать в судебное дело по своей инициативе для дачи заключения по делу в рамках гражданского, административного судопроизводства;
- в) Обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей;
- г) Оказывать содействие предприятиям, учреждениям и организациям независимо от форм собственности в разработке мер по защите коммерческой тайны.

**38. Какая из перечисленных функций НЕ входит в компетенцию Госстандарта?**

- а) Выдача акцизов;
- б) Стандартизация;
- в) Сертификация;
- г) Метрология.

**39. Существенный недостаток товара в соответствии с законодательством о защите прав потребителей – это:**

- а) Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- б) Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- в) Несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);
- г) Несоответствие товара (работы, услуги) качествам, условиям соглашения или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги), на основании Гражданского кодекса РФ.

**40. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:**

- а) С любыми исками, связанными с нарушением их прав;
- б) Которым был причинён моральный вред;
- в) Которым был причинён имущественный вред;
- г) Которым был причинён вред жизни и здоровью.

**Ответы.**

21. г	22. а
23. абг	24. г
25. аб	26. г
27. а	28. в
29. абв	30. аг
31. г	32. г
33. б	34. вг
35. б	36. а
37. бв	38. а
39. а	40. а

### **Практические задачи.**

1. В мебельном магазине Свинцова купила кухонный гарнитур «Лида». При сборке кухонного гарнитура она обнаружила, что отдельные предметы гарнитура имеют разные оттенки одного цвета. Свинцова решила обратиться к продавцу с требованием о замене товара ненадлежащего качества и обнаружила, что на месте мебельного магазина открылась туристическая фирма. После обращения в различные инстанции обнаружить продавца мебели Свинцовой не удалось. В каких организациях потребитель может получить данные о продавце? Как действовать покупателю в целях защиты своих прав?

2. В магазине «Обувь» были приобретены мужские ботинки 46-го размера, уцененные на 30 % по причине неходового размера. Через 16 дней на обеих ботинках оторвались каблучки. Покупатель предъявил требование о замене некачественного товара, но работники магазина в обмене обуви отказали, сославшись на то, что уцененный товар обмену и возврату не подлежит. Содержит ли действующее законодательство ограничения прав потребителей, приобретающих уцененные товары?

3. Покупательница И. П. Снегирева приобрела в магазине отеночный шампунь германского производства. Придя домой, не обнаружила аннотации на русском языке. Снегирева вернулась в магазин и потребовала русский текст к оценочному шампуню. Продавец сказала, что аннотации на русском языке у нее уже нет: «Были - все раздала». Объясните права И. П. Снегиревой, обязанности и ответственность продавца в данной ситуации

4. Покупатель А. Е. Столяров приобрел 2 сентября видеокамеру в магазине «Техника». Через месяц, в течение гарантийного срока видеокамера вышла из строя. Столяров потребовал замены неисправной видеокамеры на новую немедленно или в течение месяца. Директор магазина в просьбе А. Е. Столярову отказал. Каковы дальнейшие действия потребителя в данной ситуации?

### **Вопросы.**

8. Какие нормативно-правовые акты входят в систему законодательства о защите прав потребителей?

9. Кто входит в субъектный состав законодательства о защите прав потребителей?

10. Как применяются международные договоры в сфере защиты прав потребителей в случае их несоответствия с законодательством Российской Федерации?

11. Какие отношения регулируются системой законодательства о защите прав потребителей?

12. Какие инстанции занимаются защитой прав потребителей?

13. Могут ли возникать правоотношения с участием потребителей между двумя гражданами, не являющимися индивидуальными предпринимателями?

14. Применяется ли законодательство о защите прав потребителей к правоотношениям, возникающим из предварительных договоров?

### **ТЕМА. СРОКИ.**

Тест

1. В какой срок покупатель может предъявлять требования продавцу относительно качества товара?

**А. В течение гарантийного срока или срока годности товара.**

Б. В течение шести месяцев со дня покупки.

В. В течение трех месяцев со дня покупки.

Г. В течение одного года со дня покупки.

2. Что вы вправе требовать от исполнителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

А. Возмещения расходов по устранению недостатков самостоятельно или третьими лицами.

Б. Устранения недостатков за счет исполнителя или уменьшения цены за выполненную работу.

**В. Все варианты ответы верны.**

Г. Нет правильно варианта ответа.

3. За чей счет проводится экспертиза товара?

А. За счёт покупателя.

**Б. За счёт продавца.**

В. Бесплатно.

Г. Счёт делится в равных долях.

4. В какой срок продавец обязан удовлетворить ваше требование о замене товара ненадлежащего качества?

**А. 7 дней с момента предъявления требования.**

Б. 10 дней с момента предъявления требования.

В. 30 дней с момента предъявления требования.

Г. В день предъявления требования.

5. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) — это:

А. Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги).

**Б. Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).**

В. Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Г. Нет правильного ответа.

6. Под убытками понимаются:

А. Налоги и сборы, взимаемые с физических и юридических лиц.

**Б. Расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.**

В. Денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения.

Г. Денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения или нарушения своих обязательств.

7. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:

А. В случае выигрыша спора.

**Б. По любым искам, связанным с нарушением их прав.**

В. Которым был причинен имущественный ущерб.

Г. Которым был причинен ущерб жизни и здоровью.

8. Решение по иску о защите прав потребителей вступает в силу:

А. В течение 7 дней с момента вынесения решения окончательной форме.

Б. В течение 10 дней с момента вынесения решения в окончательной форме.

В. В течение 10 дней с момента получения истцом копии решения.

**Г. Немедленно.**

9. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

А. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Б. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

**В. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.**

Г. Нет правильного варианта ответа.

10. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

**А. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;**

Б. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

В. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Г. Нет правильного ответа

11. Субъектами обращения в суд по делам по спорам о защите прав потребителей являются:

е) прокурор

ф) граждане Российской Федерации

г) общественные объединения потребителей

**h) все вышеперечисленные**

12. В случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель:

**с) вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара**

d) не вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара

13. В соответствии со статьями 45 и 46 ГПК РФ, статьями 44, 45 и 46 Закона о защите прав потребителей суду общей юрисдикции подведомственны дела по искам:

**е) прокуроров**

**ф) общественных объединений потребителей, имеющих статус юридического лица**

г) рядовых потребителей

h) все вышеперечисленное

14. При разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на:

d) потребителе

**е) продавце**

**ф) изготовителе**

15. В соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей исковые заявления по данной категории дел предъявляются в суд:

е) по месту жительства или пребывания истца

- f) по месту заключения или исполнения договора
- g) месту жительства ответчика
- h) **все варианты возможны**

16 Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу пункта 1 статьи 11 ГК РФ, статьи 17 Закона о защите прав потребителей, статьи 5 и пункта 1 части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) подведомственны:

- d) арбитражным судам
- e) **судам общей юрисдикции**
- f) все вышеперечисленное

17 Гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, вправе обратиться в суд общей юрисдикции за защитой по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг):

- d) связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности
- e) **не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.**
- f) все варианты возможны

18 В случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель:

- c) **вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).**
- d) не вправе обращаться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).

19 Уполномоченные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица, в целях осуществления своей уставной деятельности вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей):

- d) по собственной воле
- e) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе, поданной как в письменной, так и в устной форме.
- f) **только при наличии их соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, поданной в письменной форме.**

20 Заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющих статус юридического лица, о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом с соблюдением общих правил подсудности, предусмотренных статьей 28 ГПК РФ:

- d) **по месту нахождения ответчика.** +
- e) по месту нахождения истца



f) оба варианта возможны

Задачи:

1. Кирилловская Р. купила остаток ткани, из которого, как уверяли ее продавцы, можно было сшить платье с длинными рукавами. Для пошива платья Кирилловская Р. обратилась в ателье, где ей объяснили, что для фасона платья, выбранного ею, купленной ткани недостаточно. Какое право потребителя было нарушено продавцом? Как действовать потребителю в сложившейся ситуации?

2. Супруги Зябликовы купили стиральную машину со сроком гарантийного обслуживания 2 года. В течение первого года эксплуатации Зябликовы были вынуждены обращаться за гарантийным ремонтом 5 раз в связи с неисправностью машины. При очередной поломке Зябликовы предъявили требование к магазину о расторжении договора и уплате денег за стиральную машину, в связи с тем, что большую часть времени они не могли использовать машину по назначению. Продавец заявил, что недостатки не являются существенными, и отказался удовлетворить требования Зябликовых. Какие недостатки товара являются существенными? На что может претендовать покупатель в данной ситуации?

3. Гражданка В. обратилась в ателье с претензией, в которой просила расторгнуть договор выполнения работ по пошиву шубы, выплатить ей уплаченные за работу денежные средства, а также компенсацию морального вреда. Ателье приняло отказ потребителя от договора и выплатило ей денежную сумму, уплаченную за выполнение работы, но компенсировать моральный вред отказалось. Гражданка В. обратилась в суд с иском о защите прав потребителей.

Есть ли нарушения в действиях потребителя, исполнителя? Какое решение вынесет суд в данной ситуации?

4. Гражданин У. обратился в суд с иском к мебельному салону о взыскании денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества. Суд оставил заявление потребителя без рассмотрения, аргументируя это тем, что У. обратился в суд, не приложив к исковому заявлению акт о проверке качества товара или заключение досудебной экспертизы.

Насколько правомерным и обоснованным является решение суда? Какое решение следует принять в данной ситуации? Каково процессуально-правовое значение проверки качества и досудебной экспертизы?

Вопросы:

1. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. Понятие срока службы, срока годности, гарантийный срок.
3. Безопасность товара (работы, услуги).
4. Судебная защита прав потребителей.
5. Права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества.

6. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
7. Понятие потребителя, изготовителя, исполнителя.

### **Тема 3. «Защита прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг»**

#### **Задание 1. Вопросы:**

1. Характеристика понятий «работа» и «услуга».
2. Требования, предъявляемые к качеству работ и услуг.
3. Правовое значение установления срока службы, срока годности и гарантийного срока в отношении результатов работы.
4. Сроки выполнения работ (оказания услуг) потребителю, сроки устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге), сроки удовлетворения отдельных требований потребителя и правовое значение их установления.
5. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
6. Права потребителя в случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Оцените с точки зрения соответствия нормам потребительского законодательства следующие ситуации:

1. При входе в помещение ночного клуба помещена следующая информация для посетителей:
  - «Вход в помещение клуба возможен только после прохождения «фейс-контроля».
  - «Администрация оставляет за собой право попросить клиента покинуть заведение без объяснения причин»
2. В гарантийной мастерской на стенде для информации потребителям помещены следующие объявления
  - «В случае потери гарантийного талона, бытовая техника в ремонт не принимается».
  - «В гарантийный ремонт не принимается крупногабаритная бытовая техника без фабричной упаковки»

#### **Задание 2. Задачи:**

№1. Демьянов обратился в юридическую фирму к специалисту по вопросам жилищного права Н. за консультацией. Юрист дал консультацию, за которую Демьяновым было уплачено 200 рублей. Через некоторое время Демьянов обратился к Н. с требованием вернуть ему указанную сумму, мотивируя тем, что пользуясь рекомендациями юриста он не смог выиграть судебный процесс, в котором участвовал. Обосновано ли требование Демьянова? Какими признаками должна обладать услуга?

№ 2. Чазов для оплаты проезда в автобусе городского маршрута предъявил кондуктору монеты достоинством 5,10,50 копеек на общую сумму 7 рублей. Кондуктор отказался принять у него указанную сумму в оплату проезда. Чазов предложил в оплату проезда купюру достоинством 500 рублей. Кондуктор отказался принять купюру, сославшись на

надпись, сделанную в автобусе, о том, что проезд должен оплачиваться купюрой, не превышающей 10 рублей. У Чазова таких купюр не оказалось. После чего кондуктор в грубой форме потребовал от пассажира покинуть салон автобуса. Квалифицируйте действия кондуктора с точки зрения законодательства о защите прав потребителей. Безупречны ли действия пассажира с точки зрения закона?

№3. В суд обратилась Симонова, проживающая в квартире на первом этаже пятиэтажного блочного дома с требованием возместить ей убытки в размере 10000 рублей.

Свои требования она пояснила тем, что в результате прорыва труб водоснабжения горячей водой в зимнее время в подвале ее подъезда, произошло сильное увлажнение воздуха и обои в коридоре ее квартиры полностью отошли от стены, линолеум покоробился, краска потрескалась, побелка потолка осыпалась. На требование устранить дефект водоснабжения коммунальные службы не отреагировали, возмещать ущерб отказались. Регулируется ли данная ситуация законодательством о защите прав потребителей? Разрешите спор между сторонами в соответствии с законом.

№4. Гражданка Наговицына заказала в ателье верхней одежды «Людмила» пошив осеннего пальто из материала и меха заказчика. Ателье изготовило изделие 27.08.2002 г.

25.10.2002 г. она обратилась в ателье с заявлением о том, чтобы ателье устранило недостатки в пошиве изделия, а именно: длина рукавов оказалась короткой, на что ателье ответило отказом, поскольку длина рукавов была одобрена покупателем при приемке изделия.

01.11.2002 г. гражданка Наговицына обратилась в ателье с требованием расторгнуть договор и вернуть ей стоимость материала, так как в пальто обнаружился неустранимый дефект: при попадании влаги (дождь) подол пальто вытянулся. После долгих уговоров устранить проявившиеся недостатки 1 декабря ателье отказало расторгнуть договор, считая, что гражданка Наговицына постирала пальто в горячей воде. Мотивируйте позицию гражданки Наговицыной и ателье.

№ 5. Гражданка Ю. заключила договор с меховым ателье на пошив шубы из меха норки, который предоставляла сама заказчица. При приеме заказа в ателье отметили высокое качество меха. Гражданка Ю. неоднократно ходила на примерки и выполняемой работой была довольна. 25 мая Ю. явилась за готовой шубой, но в ателье сообщили, что работа еще не окончена и просили зайти через неделю. В назначенный день шубу заказчице не передали. У Ю. зародилось подозрение, что ее шуба пропала, которое впоследствии и подтвердилось. Какие обязанности лежат на исполнителе в сложившейся ситуации.

№ 6. Гр-н З. приобрел разборный платяной шкаф. Когда З. приступил к сборке шкафа, он обнаружил, что отсутствует соответствующая инструкция, без которой произвести сборку шкафа не представляется возможным. Какие права имеет потребитель в данной ситуации?

№ 7. Химчистка ООО «Белый лебедь» приняла в чистку плащ. О том, что он может быть поврежден в результате чистки, клиента не предупредили. Приблизительная стоимость плаща, которую приемщик указал в квитанции, - 3000 руб. Стоимость чистки (150 руб.) клиент оплатил авансом, сдавая плащ. После чистки на плаще обнаружился ряд дефектов. То, что плащ поврежден именно в результате чистки, клиент подтвердил, предъявив экспертное заключение специализированной организации. Какие требования вправе предъявить потребитель?

№ 8. Гражданка М. заключила договор на пошив женского костюма с пошивочным ателье №13. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля этого года. М. явилась в ателье за костюмом 11 июля, но приемщица заказов сообщила ей, что костюм еще не готов, т.к. закройщик болен и просила подойти через неделю. 18 июля М. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Прочитав Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», М. потребовала расторжения договора купли-продажи и выплаты ей неустойки за каждый день просрочки установленных сроков окончания выполнения работы. Администрация ателье отказала М. в выплате неустойки, мотивируя тем, что ее заказ не был выполнен вследствие непреодолимой силы – болезни закройщика. Правомерен ли отказ администрации?

№ 9. 1 марта 2005 года студент Комаров заключил договор с преподавателем английского языка Рябовым на оказание платных образовательных услуг для того, чтобы подготовиться к сдаче выпускного экзамена. Договор был заключен сроком на два месяца, в течение которых должно было состояться 16 занятий (по 2 занятия в неделю). Комаров сразу же оплатил всю стоимость обучения в размере 5000 рублей. В связи с тем, что до 15 марта ни одного занятия проведено не было, Комаров потребовал расторжения договора и возврата уплаченной суммы. Однако Рябов вернуть 5000 рублей отказался, поскольку срок договора еще не истек, и он сможет до 1 мая провести все занятия. Правомерны ли действия Рябова? Как следует разрешить спор между сторонами с точки зрения закона?

№ 10. 1 января 2008 года Анна С. приобрела в кассе кинотеатра «Ижсталь» билет на премьеру фильма «Ирония судьбы- 2». Однако в установленное время по неизвестным причинам был показан другой фильм. После окончания сеанса Анна С. потребовала возместить ей стоимость приобретенного билета, так как показанный фильм она уже неоднократно смотрела. Поскольку просмотр не был отменен, в кассе кинотеатра ей ответили отказом. Правомерен ли отказ администрации?

№ 11. 25 августа 2004 года Кузнецов приобрел билет на поезд дальнего следования Москва-Владивосток. Время отправления поезда 26 августа 14 часов 00 минут. Но вечером 25 августа ему неожиданно сообщили о том, что через два дня он должен ехать в командировку в город Казань. На следующий день в 10 часов он возвратил в железнодорожную билетную кассу неиспользованный проездной документ. Однако ему была компенсирована лишь стоимость билета, стоимость же плацкарты в кассе возвращать отказались. Правомерны ли действия перевозчика?

№ 12. Ковалев сдал в химчистку два костюма сроком на 10 дней. Костюмы были вычищены своевременно, но заказчик явился за ними только через неделю после обусловленного договором срока, полагая, что раньше они готовы не будут. Однако накануне в помещении химчистки произошел пожар и многие вещи, в том числе костюмы Ковалева, сгорели. Ковалев потребовал возместить ему стоимость утраченных костюмов.

Химчистка отказалась это сделать, ссылаясь на то, что Ковалев просрочил их получение, и что вины химчистки в пропаже костюмов не установлено. Пожар возник в результате взрыва бытового газа по вине жильцов квартиры, расположенной по соседству с помещением химчистки. Ковалев обратился в суд для защиты своих прав. Разрешите дело по существу с точки зрения суда.

№ 13. В июле 2004 года по заявлению Ивановой был установлен телефон с абонентским номером. За оказание услуг телефонной связи она своевременно и в полном объеме каждый месяц вносила абонентскую плату. Однако в мае 2005 года компания «ВолгаТелеком», действуя в одностороннем порядке, переключила телефонный аппарат на работу по спаренной схеме с присвоением другого номера. Иванова обратилась с заявлением в суд, в котором утверждала, что она заключала договор с условием о включении абонентского устройства индивидуального пользования. Представитель компании настаивал на том, что договор не был нарушен, поскольку истнице по-прежнему предоставляются услуги телефонной связи. Кто прав в данном споре?

### **Задание 3. Тест.**

1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не подпадают отношения, вытекающие:
  - а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
  - б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
  - в) из международных договоров.
2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:
  - а) публичный характер;
  - б) частно-публичный характер;
  - в) плановый характер;
  - г) частный характер.
3. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят:
  - а) всегда императивный характер;
  - б) императивный и диспозитивный характер;
  - в) всегда диспозитивный характер.
4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:
  - а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;

в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

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

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

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

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

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

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей — это:

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

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

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Импортёр по законодательству о защите прав потребителей — это:

а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

9. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;

б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;

в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

10. Закон «О защите прав потребителей» применяется:
- а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;
  - б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;
  - в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.
11. Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей:
- а) органам судебной защиты;
  - б) органам юстиции;
  - в) федеральным органам исполнительной власти.
12. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара (работы, услуги) — это:
- а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);
  - б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
  - в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
13. Срок годности — это:
- а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;
  - б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;
  - в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.
14. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:
- а) двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
  - б) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
  - в) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.
15. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании» техническое регулирование — это:
- а) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
  - б) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации,



хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

в) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

16. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:

а) снять такой товар (работу, услугу) с производства;

б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя;

в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

17. В соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» санитарно-эпидемиологическое благополучие — это:

а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности;

б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;

в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

18. Подтверждение соответствия — это:

а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

б) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

в) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

19. Под существенным недостатком товара понимается:

а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;

в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

20. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

а) во всех случаях;

б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;

в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

21. Срок годности товара определяется:

а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;

б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;

в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

22. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

а) указываются в договоре обязательно;

б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

23. Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами признаются:

а) обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

б) установленные в договоре, заключенном между потребителем и продавцом, требования и процедуры в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

в) специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки,

эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний.

24. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

- а) продлевается;
- б) не продлевается;
- в) устанавливается заново.

25. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии:

- а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;
- б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;
- в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Измененные пункты	Решение учебно-методического-совета (номер, дата)