

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(ГОУВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. Кафедрой КиТ

\_\_\_\_\_ Е.С.Новопашина

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2007 г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОСНОВЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

для специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии»

(по отраслям)

(очная, заочная и заочно-сокращенная форма обучения)

Составитель: Т.И. Согр

2007 г.

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
факультета социальных наук  
Амурского государственного  
Университета

Т.И. Согр

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Основы законодательства по защите прав потребителей» для студентов очной, заочной и заочно-сокращенной форм обучения специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии» (по отраслям) - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. - 36с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной, заочной и заочно-сокращенной форм обучения по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии» (по отраслям) для формирования знаний по основам законодательства защиты прав потребителей.

© Амурский государственный университет, 2007

## РАЗДЕЛ 1

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

#### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель преподавания дисциплины, приобретенные теоретических знаний по основам законодательства по защите прав потребителя, необходимы для каждого потребителя, приобретение практических навыков для решения ситуации, связанных с нарушением прав потребителей.

Задачи дисциплины:

- изучение федеральных законов и нормативных документов в области защиты прав потребителей;
- рассмотрение практических ситуаций процесса купли-продажи, связанных с нарушением прав потребителей;
- изучение правил оформления документов в процессе предъявления документов в процессе предъявления претензий и подачи исковых заявлений потребители.

#### 2 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 2.1 Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий

*Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей. – 2 часа.*

Понятие о защите прав потребителей как система нормативных актов: федеральные нормативные акты и нормативные акты органов местного самоуправления, законы, нормативные акты, принимаемые Правительством, нормативные акты органов местного самоуправления.

Структура законодательство о защите прав потребителей: законодательство, регулирующие отношение с участием потребителей, закрепляющие основные права потребителей, и договорные отношения, законодательство о государственной и общественной защите прав потребителей.

Действие законодательства по защите прав потребителей: понятие «потребитель», «изготовитель», «продавец», «исполнитель», государственные органы, осуществляющие защиту коллективных интересов потребителей: общественные объединения потребителей, должностные лица, в круг которых входит обеспечение содержания правил, направленных на охрану прав потребителей.

*Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг. – 2 часа.*

Философское, экономическое и правовое понятие качества товаров, работ и услуг.

Нормативные документы по стандартизации, определяющие требования к качеству товаров, работ и услуг – государственные стандарты Российской Федерации, обязательные требования к качеству государственных стандартов, международные (региональные) стандарты, правила, нормы и рекомендации по стандартизации, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, стандарты отраслей, стандарты предприятий, стандарты научно-технических обществ и других общественных объединений.

Способы определения качества товаров, работ и услуг. Определение качества товаров, работ и услуг в случае, если оно договором не определено. Понятие «Обычное качество».

Обеспечение прав потребителей на надлежащее качество товаров при подготовке к реализации.

*Тема 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). – 2 часа.*

Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды. Содержание права на безопасность. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).

Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей. Понятия срока годности и срока службы.

Ответственность изготовителей (исполнителей) за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности. Последствия использования потребителям товаров (работ) по истечению срока службы и срока годности.

Правила пользования товарами (работами, услугами) – средство обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.

Сертификация товаров (работ, услуг) – средство обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей. Понятия сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Порядок проведения сертификации. Ответственность за нарушение правил по сертификации товаров (работ, услуг).

Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей. Приостановления производства (реализации) товаров (работ, услуг) в отношении которых стало известно, что они могут причинить вред. Снятие опасных для жизни и здоровья потребителей товаров (работ, услуг) с производства.

*Тема 4. Право потребителей на информацию. – 2 часа.*

Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. Достоверность информации. Ее полнота. Формы доведения до потребителя: устная, письменная, демонстрация товара. Наглядность и доступность формы доведения информации до потребителя. Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги). Профиль деятельности. Форма организации деятельности. Организационно-правовые формы предприятия. Наименование предприятия. Фирменное наименование. Местонахождения. Информация, которая предоставляется гражданином – предпринимателям, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования предприятия. Информация о режиме работы. Способы доведения информации до сведения потребителей.

Информация о товарах (работах, услугах). Общие требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах). Требования,

предъявляемые к информации о непродовольственных товарах. Информация о работах (услугах). Способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей.

Ответственность в случае не предоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги). Что понимается под недостоверной и неполной информацией. Правовые последствия не предоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.

*Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги). – 2 часа.*

Возмещение вреда, причиненного, причиненного имуществу. Размер и форма возмещения вреда, причиненного имуществу. Возмещение вреда в натуре. Возмещение убытков, причиненных имуществу в полном объеме. Состав убытков – реальный ущерб и упущенная выгода.

Возмещение вреда, причиненного здоровью. Размер возмещения, подлежащего выплате, в случае причинения вреда здоровью потерпевшего. Порядок определения утраченного заработка, подлежащего возмещению. Состав и порядок определения размера дополнительных расходов, подлежащих возмещению в связи с причинением вреда здоровью потерпевшего. Особенности возмещения вреда, причиненного здоровью несовершеннолетних.

Возмещение вреда, причиненного жизни. Круг лиц, имеющих право на возмещение вреда в случае смерти потерпевшего. Размер подлежащего возмещению вреда, порядок и сроки возмещения.

Недействительность соглашения об исключении или ограничении ответственности за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потерпевшего.

Признание нормативных актов, ограничивающих размер подлежащего возмещению вреда, не имеющими юридической силы.

Возмещение вреда в случае ликвидации или реорганизации продавца (изготовителя, исполнителя), причинившего вред.

Лица, имеющие право требовать возмещение вреда.

Сроки, когда причиненный вред подлежит возмещению. Случаи, когда продавец (изготовитель, исполнитель) не освобождаются от ответственности за вред, причиненный по истечении установленных сроков.

Лица, которые обязаны возместить причиненный вред. В каких случаях ответственность за причиненный вред несет продавец или изготовитель. В каких случаях ответственность несет изготовитель.

Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причиненный вред. Противоправность поведения продавца (изготовителя, исполнителя). Действия (бездействия), которые законодательством о защите прав потребителей рассматриваются в качестве нарушения права потребителей на безопасность жизни и здоровья. Причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей противоправным действием (бездействием) продавца (изготовителя, исполнителя). Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) независимо от его вины. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за причиненный вред. Время доказывания этих обстоятельств.

Возмещение морального вреда. Понятие морального вреда. Вина как условие возмещения морального вреда.

*Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества. – 2 часа.*

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Понятие «недостатков товаров», «явные недостатки», «скрытые недостатки». Общие последствия продажи товаров с недостатками. Порядок безвозмездного устранения недостатков. Устранение недостатков силами потребителя или по его поручению третьим лицом и возмещение ему соответствующих расходов. Соразмерное уменьшение цены за товар. Порядок замены товара ненадлежащего качества. Расторжение договора и возмещение убытков.

Последствия приобретения товаров с недостатками в розничных комиссионных магазинах.

Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.

Кому и где предъявляются требования по поводу ненадлежащего качества приобретенных товаров.

Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара. Доказательства, которые могут представляться в подтверждение факта покупки товара. Условия, при которых требования подлежат удовлетворению. Установление причин выхода товара из строя, возникновения недостатков.

Доставка товара для устранения недостатков или замены и возврата его потребителю. Предоставление товара в безвозмездное пользование потребителю на время, пока приобретенный им товар заменяется или в нем устраняются недостатки.

Сроки обнаружения недостатков, наличие которых дает потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара. Общие сроки. Гарантийный срок и срок годности. Порядок исчисления этих сроков. Исчисление сроков при замене товара и устранение недостатков. Порядок исчисления гарантийного срока на комплектующие изделия. Соотношение гарантийного срока на основное изделие на комплектующие его части.

Правовые последствия обнаружения недостатков по истечении общих сроков или гарантийного срока. Основания ответственности изготовителя за такие недостатки.

Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Нарушения, за которые установлена имущественная ответственность перед потребителем в форме неустойки. Размер неустойки. Порядок ее исчисления и уплаты. Иные последствия нарушения сроков выполнения требований потребителя.

Расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула). Расчет в случае замены товара с

недостатками на товар другой марки (модели, артикула). Расчеты в случае расторжения договора: при повышении цены на товар, договора купли - продажи с рассрочкой платежа.

Обмен товаров надлежащего качества. Условия при которых потребитель вправе обменять товар надлежащего качества. Перечень товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену. Порядок обмена товаров надлежащего качества.

*Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг – 2 часа.*

Обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг. Условия, при которых исполнитель не вправе отказать потребителю в заключении договора на выполнение работ (оказание услуг) – понятие доминирующего положения на рынке производственных возможностей, уставной деятельности . Ответственность исполнителя за отказ от заключения договора.

Нормативные акты, регулирующие правила выполнения отдельных видов работ, оказание отдельных видов услуг.

Сроки выполнения работ (оказания услуги). Порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки начала и окончания выполнения работ. Порядок исчисления сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Нарушения, которые признаются просрочкой выполнения работ (оказания услуг). Выполнение работ третьим лицом за счет исполнителя, нарушившего срок. Уменьшение вознаграждения за работу (услугу). Расторжение договора, поручение выполнения работы другому исполнителю, Уменьшение вознаграждения за работу (услугу), если исполнитель нарушает новый, назначенный потребителем срок выполнения работы (оказания услуги).

Расторжение договора и возмещение убытков. Расчеты при расторжении договора. Имущественная ответственность исполнителя за просрочку

выполнения работ (оказания услуги). Размер неустойки и порядок ее исчисления. Порядок уплаты неустойки и убытков. Основания ответственности исполнителя за просрочку выполнения работ (оказания услуги).

Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Условия, которым должно соответствовать качество работы (услуги) и порядок их закрепления. Понятие «недостаток» работы. Различие понятий «недоделка» и «дефект» работы (услуги). Безвозмездное устранение недостатков. Уменьшение вознаграждения за выполненную работу (услугу). Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала того же качества, или повторное выполнение работы (оказание услуги). Расторжение договора и возмещение убытков. Основания выполнения требований по поводу недостатков выполненной работы (услуги).

Сроки обнаружения недостатков в работе (услуге), наличие которых дает право предъявить требования по поводу качества выполненных работ (услуг). Общие сроки. Гарантийный срок. Порядок исчисления этих сроков. Условия, при которых потребитель в праве предъявить требования по поводу недостатков, обнаруженных по истечению общих сроков или гарантийного срока

Сроки устранения недостатков в выполненной работе (услуге).

Имущественная ответственность исполнителя за просрочку устранения недостатков в выполненной работе (услуге) в форме неустойки и убытков.

Смета на выполнение работы (услуги). Понятие сметы. Твердая или приблизительная смета. Последствия превышения исполнителем твердой и приблизительной сметы.

Выполнение работы из материалов исполнителя. Требования к качеству материалов и ответственность исполнителя за их ненадлежащее качество. Порядок оплаты материалов исполнителя. Доставка материалов к месту выполнения работ.

Выполнение работы из материалов потребителя. Ответственность исполнителя за правильное и экономное использование материалов

потребителя и их сохранность. Обязанность исполнителя предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности материала. Расчеты с потребителем в случае утраты или повреждения его материала.

Порядок оплаты выполненной работы (услуг).

*Тема 8. Судебная защита прав потребителей – 2 часа.*

Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей. Альтернативная подсудность дел о защите прав потребителей. Общественные и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей. Иски в защиту неопределенного круга потребителей.

Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины.

Распределение судебных расходов между сторонами.

Процессуальные права и обязанности потребителей.

Требования, предъявляемые к иску. Форма и содержание искового заявления. Соединение и разъединение нескольких исковых требований. Цена иска.

Сроки рассмотрения дел.

Вынесение судом решения по делу.

Кассационный порядок обжалования решения суда. Сроки для принесения кассационной жалобы. Порядок подачи кассационной жалобы. Основания к отмене или изменению решения.

Пересмотр решения суда в порядке надзора.

Лица, которые вправе принести протест на решение суда. Порядок принесения протеста.

Пересмотр решения суда по вновь открывшимся обстоятельствам. Лица, которые вправе подать заявление о пересмотре решения по вновь открывшимся обстоятельствам. Порядок подачи заявления. Исполнение судебного решения.

*Тема 9. Государственная и общественная защита прав потребителей – 2 часа.*

Государственная защита прав потребителей. Полномочия ГКАП России (его территориальных органов) по защите прав потребителей. Полномочия

Госстандарта и других органов государственного управления, осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг). Санкции, налагаемые органами, осуществляющими защиту прав потребителей. Порядок выдачи ГКАП России (его территориальными органами) предписаний. Порядок обжалования изготовителем (исполнителем, продавцом) решений о применении санкций.

Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации.

Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей.

## **2.2. Практические занятия, их наименование и объем в часах**

№ темы	Наименование темы	Количество часов
1	Содержание общих положений закона РФ о защите прав потребителей	2
2	Защита прав потребителей при продаже товаров	2
3	Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	2
4	Государственная и общественная защита прав потребителей	2
5	Коллоквиум (по темам практических занятий 1,2,3,4)	2
6	Составление претензии и искового заявления	2
7	Штриховое кодирование товаров	1
8	Пищевые добавки, индексация, расшифровка, назначение и возможные вредные воздействия при их использовании	1
9	Решение практических ситуаций	2
10	Деловая игра	2
	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>

### **2.3 Самостоятельная работа студентов**

Темы для самостоятельной работы:

ЗПП при получении коммунальных услуг (Л. 4 §85)

Защита прав пассажиров, пользующихся услугами различных видов транспорта (Л.4, §90)

ЗПП абонентов, пользующихся телефоном (Л.4 §86)

ЗПП проживающих в гостиницах (Л.4 §88)

ЗПП при пользовании платных лечебных заведений (Л.4, §89)

ЗПП при пользовании услугами предприятий бытового обслуживания (Л.4, §83)

### **2.4 Перечень и темы промежуточных форм контроля знаний**

По каждому практическому занятию студент должен предоставить отчет о выполненной работе и ответить на вопросы по теме.

Примерный перечень вопросов по темам:

*Тема 1.*

Какие отношения регулируются законодательством по защите прав потребителей?

Какие нормативные акты входят в систему законодательства о защите прав потребителей?

На каких субъектов распространяется законодательство о защите прав потребителей

*Тема 2.*

Что понимается под «качеством» товаров, работ, услуг.

В каких документах устанавливаются требования к качеству товаров (работ, услуг)?

Роль договора в определении требований к качеству

Какие требования относятся к обязательным требованиям к качеству?

Какими средствами обеспечивается надлежащее качество товаров при подготовке их к реализации?

### *Тема 3.*

Что понимается под безопасностью товаров, работ, услуг?

Правовое регулирование срока службы и срока годности.

Понятия и виды сертификации

Средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей

### *Тема 4.*

Что понимается под достоверной и полной информацией?

Содержание информации об изготовителе, продавце, исполнителе.

Содержание информации о товарах (работах, услугах)

Формы и способы доведения информации до потребителей

Ответственность за не предоставление информации или предоставление недостоверной или неполной информации

### *Тема 5.*

Ответственность за вред, причиненный имуществу потребителей вследствие недостатков товара, работы, услуги.

Ответственность за вред, причиненный здоровью потребителя

Ответственность за вред, причиненный жизни потребителя

Кто несет ответственность в случае причинения вреда потребителю

Основание ответственности продавца, изготовителя(исполнителя) за вред, причиненный потребителю

### *Тема 6.*

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества

Последствия продажи недоброкачественных товаров комиссионными магазинами, а также продовольственных товаров

Кому и где предъявляются требования, вытекающие из продажи товаров с недостатками?

Сроки обнаружения недостатков и порядок их исчисления

При каких условиях потребитель вправе предъявить требования по поводу недостатков, обнаруженных по истечении гарантийного срока

Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя

Расчеты с потребителем при замене товара и расторжение договора купли-продажи

*Тема 7.*

При каких условиях исполнитель не в праве отказаться от заключения договора на выполнение работ (оказание услуг)?

Сроки выполнения работы (услуги) и последствия их нарушения исполнителем

Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге)

Сроки обнаружения недостатков в работе (услуге)

Условия ответственности исполнителя за недостатки, обнаруженные по истечении общих и гарантийных сроков.

Что такое смета и каково ее правовое значение

Какие требования предъявляются к материалам исполнителя, из которых выполняется работа?

Какую имущественную ответственность несет исполнитель за утрату и повреждение материала (вещи) потребителя?

В каком порядке осуществляется расчеты потребителя за выполненную работу (услугу)

*Тема 8.*

В какой суд потребитель вправе обратиться с исковым заявлением?

В каком порядке возмещаются судебные расходы?

Какие требования предъявляются к исковому заявлению?

Кассационный порядок пересмотра решения суда

*Тема 9.*

Полномочия ГКАП России по защите прав потребителей

Полномочия государственных органов, осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг).

Какие санкции применяются государственными органами к изготовителям (исполнителям, продавцам) за нарушение прав потребителей?

Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации

Полномочия общественных организаций потребителей

## 2.5. Вопросы к зачету

Примерный перечень вопросов для теста к зачету по дисциплине  
«Основы законодательства «О ЗПП»

Вопрос	Варианты ответов
1. Покупатель комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам семьи по расцветке. Имеет ли право потребитель на обмен?	Да, в течение 7 дней Да, в день покупки Да, в течение 14 дней Обмену не подлежит
2. П.С. Иванов купил телевизор, к которому приложена инструкция только на корейском, английском, японском языках. Фирма предложила П.С. Иванову сделать перевод за 50 у.е. Права покупателя в данной ситуации	Потребовать перевода от магазина безвозмездно Сделать перевод за свой счет и взыскать эти деньги с магазина Передать дело в суд о возмещении морального ущерба Возвратить телевизор обратно и потребовать возврата уплаченной суммы
3. Сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру	В день покупки В 7-дневный срок В течение 14 дней В течение месяца
4. Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с	В течение гарантийного срока службы По истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков

гарантийными сроками службы	В течение 10 лет В течение 20 дней со дня предъявления требования покупателя
5.Условия обмена непродовольственных товаров ненадлежащего качества на аналогичный товар	Если товара куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства В течение 14 дней, не считая дня покупки В течение 20 дней, не считая дня покупки
6.Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества	Безвозмездное устранение недостатков Уменьшение покупной цены с согласия продавца Замена на товар аналогичной или другой марки Расторжение договора и возврат денег
7.Обмену не подлежат	Постельное белье Чулки, носки Ткани Ковры, меха
8. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров.	1 . В течение 20 дней после покупки сезонных товаров. 2. В течение 14 дней со дня наступления сезона. 3. С момента покупки сезонных товаров. 4. С момента наступления сезона.
9. Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера, и в какой срок?	1. Обмену и возврату не подлежит. 2. В течение 14 дней при наличии опломбированного ярлыка. 3. В течение 14 дней, если вещь не была в употреблении и сохранился товарный чек. 4. В течение 14 дней, при наличии сертификата.
10. Порядок расчетов с	1. При замене на аналогичный товар

<p>покупателями, купившими товар ненадлежащего качества, при условии его замены на товар аналогичной марки.</p>	<p>перерасчет цены не производится. 2. Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем. 3. Если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю. 4. Расчет производится исходя из цен на день удовлетворения требования покупателя.</p>
<p>11. Сроки для замены товара ненадлежащего качества со дня предъявления такого требования.</p>	<p>1. Замена производится в 7-дневный срок со дня предъявления требований потребителя. 2. В 20-дневный срок, если требуется дополнительная проверка качества. 3. В течение месяца, если товар для обмена отсутствует. 4. По договору с покупателем.</p>
<p>12. Срок годности выполняет следующие функции.</p>	<p>1. Выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему. 2. Устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности. 3. Устанавливает срок использования товара. 4. Запрещает продажу товара при истечении срока годности.</p>
<p>13. Магазин (изготовитель) не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок, который определен соглашением продавца и покупателя. Права покупателя в данной ситуации.</p>	<p>1. Расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплачиваемой суммы. 2. В течение месяца заменить на аналогичный товар. 3. Купить другую мебель за меньшую цену с согласия продавца.</p>

	4. Потребовать на период замены аналогичный товар для использования.
14. Информация о товаре доводится до сведения покупателя.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Через различные виды маркировки.</li> <li>2. Знаком соответствия стандарту.</li> <li>3. В лицензии изготовителя товара.</li> <li>4. В технической документации.</li> </ol>
15. Требование покупателя о замене технически сложных товаров подлежит удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков в товарах.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Телевизоры.</li> <li>2. Мотоциклы.</li> <li>3. Холодильники.</li> <li>4. Стиральная машина «Малютка»</li> </ol>

### **3 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **3.1 Основная литература**

1. Закон РФ «О защите прав потребителей». С изменениями и дополнениями на 2007 г.– М.: ООО «Издательство М.: Эскимо, 2007. – 64 с.

2. Новая редакция. Закон РФ «О защите прав потребителей». – М.: «Издательство Юркнига», 2005. – 32 с.

3. Ткачёв В.Н. ЗПП в РФ: Учебное пособие. – М.: ОАО «Издательский дом «Городец», 2005. – 256 с. ISBN 5–9584–0077-0

4. Балушкин И.А., Михайлова Н.С., Пантюхин А.В. Комментарий к закону РФ «О ЗПП» (постатейный). – М., 2004.

5. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах; Типовые ситуации и примеры / И.Н. Гуляева. – Москва: Омега-Л, 2007. 2006с.

### **3.2 Дополнительная литература**

6. Парций Я.Е. Комментарий к закону РФ «О ЗПП» (постатейный). – М., 2003.

7. А.Н.Распопин, В.П.Смолянинов. Справочник потребителя. – Новосибирск, 1998. – 129 с.

8. Сборник кодексов РФ\.. – Новосибирск.: «Издательство Сибирский университет», 2005.

9. Валяев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Комментарий к закону РФ «О ЗПП» (постатейный). – М., 2003.

10. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ, часть вторая (постатейная). –М.: ИНФРА, 2002.

11. Уголовный кодекс РФ. – М.: Равновесие. 2005.

12. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, метрологии, сертификации. – М.: ЮНИТИ, 2003. – 671 с.

13. Варакута С.А. Управление качеством продукции. Учебное пособие. – М.: ИНФРА, 2000.

14. Журнал «Спрос»

## **РАЗДЕЛ 2**

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Практические занятия проводятся по методике, изложенной в учебном пособии: Шахурина Ф.Р., Цыкоза Г.Н. Защита прав потребителей: Учебно-практическое пособие. Под общ. ред. доктора экономических наук, профессора Л.П. Дашкова. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 256с.

### **Задания**

#### **для практических занятий по теме «Изучение закона “О защите прав потребителей”»**

Цель:

Закрепить и углубить знания в вопросах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей; подготовить специалистов к работе в условиях цивилизованного рынка.

#### **Практическая работа №1**

Тема: «Содержание общих положений закона РФ "О защите прав потребителей"»

Цель: обеспечить усвоение общих положений взаимоотношений потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя); приобрести навыки в работе с нормативными актами.

Методические рекомендации

Для выполнения данного задания:

- а) изучите главу 1 Закона РФ "О защите прав потребителей" (статьи 1-17}, обратите особое внимание на требования к качеству товара (работы, услуги); понятия срока годности, срока службы, гарантийного срока, требования к информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о товарах (работах, услугах); имущественную, ответственность продавца (изготовителя, исполнителя);
- б) изучите лекцию «Права потребителей и ответственность продавца (изготовителя, исполнителя}, определенные Законом "О защите прав потребителей".

Изученный материал в виде ответов на вопросы оформите в таблице по форме

№ вопроса	Вопрос	Ответ	Обоснование

### СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЯ

1. Перечислите правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. В каких случаях отношения в области защиты прав потребителей регулируются международными договорами?
3. Как определяются требования к качеству товаров?
4. Дайте определение следующим понятиям:
  - а) срок службы,
  - б) срок годности,
  - в) гарантийный срок.
5. Каким образом изготовитель обеспечивает возможность использование товара в течение его срока службы?
6. Что понимают под безопасностью товара (работы, услуги)?
7. Назовите срок, в течение которого изготовитель обязан обеспечить безопасность товара (работы).
8. какие товары (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации?
9. Дайте понятие информации:
  - а) необходимой,
  - б) достоверной.
10. Какие сведения должны быть указаны на вывеске розничного торгового предприятия?
11. Обязательные требования к информации об индивидуальном предпринимателе.
12. Требования к информации о продуктах питания.
13. Порядок определения режима работы продавца (исполнителя)
14. Возможные последствия ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге).

15. Права потребителя в случае предоставления ему ненадлежащей (недостовойной, недостаточно полной) информации.
16. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.
17. В каких случаях продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств
18. Права потребителя в случае, если продавец (изготовитель, исполнитель) не удовлетворит его требования в добровольном порядке.
19. Порядок возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя.
20. Кто, кроме потребителя, может требовать возмещения вреда причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)?
21. В каких случаях изготовитель (продавец, исполнитель) освобождается от ответственности за вред, причиненный в следствии недостатков товара (работы, услуги)?

## **Практическая работа №2**

Тема: «Защита прав потребителей при продаже им товаров»

Цель: изучить права и механизм защиты прав потребителей при продаже товаров, сформировать знания и навыки в решении ситуаций, связанных с защитой этих прав.

Задание 1. Изучите главу 2 Закона РФ «О защите прав потребителей» (статьи 18-26.1), Гражданский кодекс РФ (статьи 469-473, 475-477, 502,503) 2. Ответьте письменно на следующие вопросы:

- 1) Какие права имеет потребитель, если ему продан товар с недостатком?
- 2) Каковы особенности удовлетворения требований потребителя в отношении технически сложных товаров?
- 3) Кому потребитель вправе предъявлять требования по товарам, приобретенным с недостатками?

- 4) Является ли основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя отсутствие кассового или товарного чека?
- 5) Каковы действия продавца при возникновении спора о причинах возникновения недостатков в товаре?
- 6) Если на товар не установлен гарантийный срок, кто отвечает за недостатки в товаре?
- 7) Каков порядок исчисления гарантийного срока товара, срока службы, а также срока годности? Особенности исчисления этих сроков для сезонных товаров?
- 8) Какой установлен порядок доставки товаров, подлежащих замене или возврату?
- 9) Может ли потребитель предъявлять требования по недостаткам товаров, если они возникли по истечении гарантийного срока?
- 10) Какие установлены сроки устранения недостатков, обнаруженных в купленных товарах?
- 11) Если товар находится на гарантийном ремонте, изменится ли дата окончания гарантийного срока на товар?
- 12) Назовите сроки обмена товаров, купленных с недостатками.
- 13) Сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы в случае покупки товара ненадлежащего качества и расторжения договора купли-продажи?
- 14) Укажите размер неустойки за невыполнение требований покупателей.
- 15) Как производятся расчеты с потребителем в случае приобретения товара с недостатками?
- 16) Охарактеризуйте права потребителя в случае приобретения ими товара надлежащего качества.
- 17) Охарактеризуйте порядок расчетов с покупателями в случае приобретения ими товара надлежащего качества.
- 18) Сроки удовлетворения требований потребителя о возврате за товар денежной суммы в случае покупки товара ненадлежащего качества и расторжения договора купли-продажи.

- 19) Кем утверждаются правила отдельных видов договоров купли-продажи товаров?
- 20) Содержание информации для потребителя при приобретении товара дистанционным методом продажи товаров.
- 21) Вправе ли потребитель отказаться от товара ненадлежащего качества, приобретенного дистанционным методом продажи товаров?

### **Практическая работа №3**

Тема: «Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг»

Цель: изучить права потребителей при выполнении работ или оказании услуг, сформировать навыки решения ситуаций, возникающих при обнаружении недостатков

выполненной работы (оказанной услуги)

Задание 1. Изучить главу III Закона РФ «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ (статьи 721, 723, 732-734, 737-739)

2. Ответьте письменно на следующие вопросы:

- 1) Каким требованиям должно соответствовать качество выполненной работы?
- 2) Сроки выполнения работ (оказания услуг).
- 3) Права потребителя, в случае причинения ему убытков в результате нарушения исполнителем установленных сроков выполнения работы (оказания услуги).
- 4) Последствия нарушения исполнителем установленных сроков выполнения работы (оказания услуги)
- 5) Как определяется размер неустойки?
- 6) Права потребителя, если выполненная работа или оказанная услуга имеют ненадлежащее качество.
- 7) Сроки, предъявления требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

- 8) Может ли потребитель предъявить требование исполнителю по недостаткам работы (услуги) по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги)?
- 9) Ответственность исполнителя в случае нарушения сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной) услуги.
- 10) Сроки возврата уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещения убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.
- 11) Имеет ли потребитель право отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
- 12) Имеет ли право исполнитель требовать увеличения твердой сметы?
- 13) Если работа выполняется из материала исполнителя, может ли потребитель оплатить данный материал в кредит?
- 14) Какие обязанности имеет исполнитель при выполнении работы из материала (с вещью) потребителя?
- 15) Как определяется цена материала (вещи), принятого исполнителем от потребителя?
- 16) Ответственность исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи).
- 17) В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя?
- 18) В каких случаях исполнитель может отказаться от исполнения договора и требовать полного возмещения убытков?
- 19) Охарактеризуйте порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу).
- 20) Кем утверждаются правила бытового и иных видов обслуживания?
- 21) Регулирование оказания отдельных видов услуг.

#### **Практическая работа № 4**

Тема: «Государственная и общественная защита прав потребителей»

Цель: закрепить знания в области защиты прав потребителей уполномоченным государственным органом исполнительной власти по контролю и надзору в области защиты прав потребителей, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей.

Задание 1. Изучить главу IV Закона РФ «О защите прав потребителей» (статьи 40-46). 2. Ответить на следующие вопросы:

- 1) Перечислите действия, предусматривающие государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей.
- 2) Какую информацию обязан предоставить изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей.
- 3) Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов РФ в области защиты прав потребителей.
- 4) Права органов местного самоуправления в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования.
- 5) Какую ответственность несет продавец (исполнитель, изготовитель) за нарушение прав потребителей.
- 6) Какие права имеют общественные объединения потребителей.
- 7) Назовите органы, имеющие право предъявлять иски в суды в защиту неопределенного круга потребителей.

### **Практическая работа №5**

- Тема «Защита прав потребителя»

Цель:

- добиться осознанного применения Закона РФ «О защите прав потребителей», привить навыки к самостоятельному оперативному использованию норм, регулирующих отношения между производителями, исполнителями, продавцами и потребителями.

Методические указания

1. Изучите Закон РФ «О защите прав потребителей».
2. Сделайте анализ каждой ситуации и примите обоснованные конкретные решения по защите прав потребителя и ответственности продавцов (производителей, исполнителей).

### **Ситуация № 1**

25 марта покупатель П. И. Харитонов купил в магазине «Рубин» часы наручные механические стоимостью 1620 руб. 28 марта обнаружил, что в паспорте на часы отсутствует штамп магазина.

Охарактеризуйте действия покупателя и продавца в данной ситуации.

### **Ситуация № 2**

Покупательница приобрела швейную машину «Чайка» в магазине "Все для дома". Швейная машина в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница потребовала замены изделия на машину аналогичной марки. Директор магазина сказала покупательнице, что она не имеет права на обмен, а должна сделать гарантийный ремонт швейной машины,

Какими будут ваши предложения по разрешению создавшейся ситуации?

### **Ситуация №3**

Покупатель В. И. Петров купил в магазине без примерки полуботинки для сына стоимостью 1820 руб. 10 февраля. 22 февраля этого же года обратился к директору магазина с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру.

/Таковы действия директора магазина в данной ситуации?

### **Ситуация №4**

5 мая покупательница В.С. Дымова купила в магазине 3,5 метра шерстяной ткани. 7 мая пришла в магазин и попросила обменять этот отрез .на другой —

4-метровый, так как в ателье сказали, что на пальто нужно 4 метра данной ткани. Однако директор магазина отказалась удовлетворить просьбу покупательницы.

Права ли директор? Ответ обоснуйте.

#### **Ситуация №5**

Покупателю А. К. Семенову был продан батон пшеничного хлеба, который оказался некачественным: в его разрезе обнаружен непромес. Покупатель принес батон обратно и потребовал заменить его. /

Как должен поступить в данной ситуации продавец?

#### **Ситуация № 6**

Покупатель купил комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам семьи по расцветке.

Имеет ли покупатель право на обмен? Если — да, то какой срок обмена?

#### **Ситуация № 7**

П. С. Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция только на корейском, английском и японском языках. Фирма предложила П. С. Иванову сделать перевод за 50 долларов.

Права покупателя в данной ситуации,

#### **Ситуация № 8**

Назовите сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы.

Дайте определение гарантийного срока службы, укажите его назначение.

#### **Ситуация №9**

Назовите сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров. Какие товары относятся к сезонным?

#### **Ситуация № 10**

Охарактеризуйте правила обмена изделия из золота. В каких случаях? Порядок обмена.

#### **Ситуация № 11**

Охарактеризуйте порядок расчетов с покупателем при замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки

### **Ситуация №12**

Магазин не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок, или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия.

Охарактеризуйте права потребителя в данной ситуации.

### **Ситуация № 13**

Охарактеризуйте содержание информации об изготовителе, исполнителе, продавце товара, предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей».

### **Ситуация №14**

Охарактеризуйте содержание информации о товарах, работах, услугах, предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей».

### **Ситуация №15**

Дайте понятие срока годности товара. Порядок его исчисления и значение.

### **Ситуация №16**

Охарактеризуйте возможности и условия обмена товара ненадлежащего качества, купленного в комиссионном магазине. \*

### **Ситуация №17**

Покупатель настаивает на обмене телевизора, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, о чем подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт.

Кто про» в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?

### **Ситуация № 18**

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия

запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника кончился.

Работники мастерской в данной ситуации не правы дважды.

Докажите это.

### **Ситуация № 19**

Покупательница купила механический будильник по цене 300 руб. в январе, а в мае принесла его в магазин с просьбой вернуть его стоимость, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Цена будильника на момент возврата 320 руб.

Возможно ли удовлетворить просьбу покупательницы?

Если — да, то какую сумму она должна получить?

### **Ситуация № 20**

Покупатель купил мужскую сорочку. Через два часа вернулся и попросил взять сорочку назад и вернуть ему деньги. Заведующий секцией отказался вернуть деньги.

Прав ли он? Ваши действия в качестве заведующего секцией.

### **Ситуация № 21**

Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая (сохранен ярлык и товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад). Как должен поступить заведующий магазином?

### **Ситуация №22**

Покупатель обратился в магазин с просьбой обменять пододеяльник, который не подошел по расцветке. Был куплен накануне.

Как должна поступить заведующая секцией? Ответ обоснуйте.

Для студентов заочной формы обучения предусмотрено выполнение контрольной работы.

Задания к контрольной работе составлены в соответствии с учебной программой изучения курса. Каждое задание включает 4 вопроса и методические рекомендации по их выполнению.

Целью курса является формирование у студентов четкого представления об основах законодательства о защите прав потребителей, развитие и приобретение у специалистов практических навыков защиты прав потребителей.

Контрольная работа должна быть написана разборчиво и аккуратно. К ее выполнению следует подходить творчески. Качество ее оценивается по тому, насколько правильно и самостоятельно выполнены задания, в какой степени использована рекомендованная литература и практический опыт, насколько проявлено умение анализировать и обобщать изученный материал.

### **ЗАДАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ**

На основе изучения рекомендованной литературы студент отвечает на поставленные теоретические вопросы варианта.

Варианты контрольной студент определяет по последней цифре зачетной книжки (шифра). Каждый вариант предусматривает 4 теоретических вопроса.

Работа, выполненная не по утвержденному заданию, возвращается студенту без проверки.

Раскрывая вопрос варианта, студент должен полностью переписать его в тетрадь (в виде заглавия), а затем давать ответы на него кратко и по существу.

## **Перечень вопросов для выполнения**

### **Задание 1.**

1. Каковы основные функции и полномочия Государственного комитета РФ по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур по вопросам защиты прав потребителей.
2. Какова сфера применения закона «О защите прав потребителей»? Кто признается потребителем товаров, работ, услуг?
3. Как заменить товар с недостатками в период гарантийного срока (составьте претензию).
4. Действуют ли нормы законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг?

### **Задание 2**

1. Каковы основные функции и полномочия Госстандарта России по вопросам защиты прав потребителей?
2. Что понимается под правом потребителя на информацию? Какова ответственность за ненадлежащую информацию?
3. В какие сроки потребитель может предъявить требования по поводу недостатков товара?
4. Распространяются ли требования закона РФ «О защите прав потребителей» при получении коммунальных услуг?

### **Задание 3**

1. Каковы основные функции и полномочия территориальных госторгинспекций?
2. На какие виды продукции, товаров и услуг необходим сертификат соответствия?
3. Каковы права потребителя, которому продан товар с недостатками?
4. Каковы особенности выполнения работ из материала заказчика (потребителя)?

#### **Задание 4**

1. Каковы основные функции и полномочия территориальных управлений государственного комитета РФ по антимонопольной политике?
2. Какая информация о товарах (работах, услугах) должна представляться потребителю?
3. Имеет ли право потребитель заменить качественный товар?
4. Какие действия должен предпринять потребитель при выходе из строя бытовой техники?

#### **Задание 5**

1. Какова ответственность юридических лиц и их должностных лиц за невыполнение решений органов Госстандарта России?
2. Каковы особенности установления гарантийного срока на технически сложные изделия? Как это отражается на правах потребителя?
3. Какова процедура расчетов с потребителем в случае приобретения и замены товара с недостатками?
4. Какие существуют формы оплаты работ (услуг)?

#### **Задание 6**

1. Каковы основные функции и полномочия Государственного комитета РФ санитарно-эпидемиологического надзора.
2. Понятие срока службы. Каковы особенности его установления. Как это отражается на правах потребителей?
3. Какова процедура расчетов с потребителем в случае замены качественного товара?
4. Укажите размер неустойки за невыполнение требований покупателю.

#### **Задание 7**

1. Каковы основные функции и полномочия территориальных органов санитарно-эпидемиологического надзора

2. Понятие срока годности. Каковы особенности его установления. Как это отражается на правах потребителей?

3. Какова процедура расчетов с потребителем в случае расторжения договора купли-продажи товара с недостатками.

4. Права потребителя, если исполнитель не приступил своевременно к выполнению работы или оказанию услуги.

### **Задание 8**

1. Каковы основные функции и полномочия Государственного таможенного комитета РФ?

2. Определение качества товаров (работ, услуг). Понятие «обычное качество». Способы определения качества товаров (работ, услуг).

3. Какова процедура расчетов с потребителем в случае расторжения договора купли-продажи качественного товара.

4. В каких случаях продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств?

### **Задание 9**

1. Каковы основные функции и полномочия территориальных таможен?

2. Понятие сертификации. Добровольная и обязательная сертификация. Порядок проведения сертификации.

3. Какова процедура расчетов с потребителем, если ремонт товара осуществляется в период гарантийного срока.

4. Какова ответственность исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя.

### **Задание 10**

1. Какова ответственность юридических лиц и их должностных лиц за невыполнение решений антимонопольных органов по вопросам защиты прав потребителей.

2. Понятие безопасности товаров. Содержание права на безопасность. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья, имущества потребителей, а также окружающей среды.

3. Какой установлен порядок доставки товаров, подлежащих замене или возврату?

4. В чью пользу направляются суммы штрафов, изыскиваемых с изготовителя (исполнителя, продавца)?