

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО Донской ГАУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР и ЦТ  
Ширяев С.Г.  
«29» августа 2023 г.  
м.п.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Права потребителей и анализ рекламаций

Направление подготовки	38.03.07 Товароведение
Направленность программы	Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров
Форма обучения	заочная, очно - заочная

#### Программа разработана:

Кубарь М.А. \_\_\_\_\_  
ФИО (подпись)      доцент (должность)      канд. экон. наук (степень)      \_\_\_\_\_ (звание)

#### Рекомендовано:

Заседанием кафедры экономики и товароведения  
протокол заседания от 28.08.2023 г. № 1 Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Бунчиков О.Н.  
(подпись)      ФИО

п. Персиановский, 2023 г.

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Планируемый процесс обучения по дисциплине направлен на формирование следующих компетенций:

*Общекультурные компетенции (ОК):*

- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4);

*Общепрофессиональные компетенции (ОПК):*

- умением использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности (ОПК-3);

*Профессиональные компетенции (ПК):*

- умением оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации (ПК-11).

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение, направленность Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров представлены в таблице.

<b>Планируемые результаты обучения (этапы формирования компетенций)</b>	<b>Компетенция</b>
<b><i>Знание</i></b>	
- правовых основ прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей;	ОК- 4
- нормативно-правовых актов о правах потребителей;	ОПК-3
- правовых основ соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей;	ПК-11
<b><i>Умение</i></b>	
- использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа;	ОК- 4
- использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей;	ОПК-3
- оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей;	ПК-11
<b><i>Навык</i></b>	
- использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа;	ОК- 4
- использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей;	ОПК-3
- оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей;	ПК-11
<b><i>Опыт деятельности</i></b>	

- по использованию основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа;	ОК- 4
- по использованию нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей;	ОПК-3
- по оцениванию соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	ПК-11

**2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Семестр / курс	Трудоемкость З.Е. / час.	Контактная работа с преподавателем			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет с оценк./зачет)
		Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Контактная работа на промежуточную аттестацию, час.		
<b>очно-заочная форма обучения 2019 год набора</b>						
5	3/108	18	36	0,2	53,8	Зачет
<b>заочная форма обучения 2020 год набора</b>						
3	3/108	6	6	0,2	95,8	Зачет

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

3.1 Структура дисциплины состоит из разделов (тем):

<b>Структура дисциплины</b>			
<b>Раздел 1.</b> Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.	<b>Раздел 2.</b> Общая характеристика прав потребителей, их виды и деятельность торговых работников по их соблюдению.	<b>Раздел 3.</b> Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.	<b>Раздел 4.</b> Ответственность за нарушения прав потребителей.
<b>Раздел 5.</b> Рекламации: понятие, виды; рекомендации к их написанию, анализ и формы реагирования на них в торговле.	<b>Раздел 6.</b> Досудебная защита прав потребителей.	<b>Раздел 7.</b> Судебная защита прав потребителей.	<b>Раздел 8.</b> Государственная и общественная защита прав потребителей.

3.2 Содержание занятий лекционного типа по дисциплине, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий:

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Краткое содержание раздела	Кол-во часов/форма обучения	
			очно-заочно	заочно
			2019	2020
1.	<b>Раздел 1.</b> Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.	1. Понятие, предмет, задачи и значение потребительского права. 2. Принципы потребительского права. 3. Источники потребительского права. 4. Особенности правоотношений с участием потребителей.	2	1
2.	<b>Раздел 2.</b> Общая характеристика прав потребителей, их виды и деятельность торговых работников по их соблюдению.	1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. 2. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Средства обеспечения безопасности товара (работы, услуги). Техническое регулирование в системе обеспечения безопасности товара (работы, услуги). 3. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах). 4. Право потребителя на товары надлежащего качества.	4	1
3.	<b>Раздел 3.</b> Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.	1. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, при продаже товара ненадлежащего качества. 2. Сроки предъявления и удовлетворения требований потребителей. 3. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. 4. Права потребителей при дистанционной продаже. Права потребителей при комиссионной продаже. 4. Права потребителей при продаже товара по образцам. 5. Права потребителей при продаже в рассрочку, в кредит и при др. видах продаж.	2	1
4.	<b>Раздел 4.</b> Ответственность за нарушения прав потребителей.	1. Особенности, виды и формы ответственности за нарушение прав потребителей. 2. Гражданско-правовая ответственность. 3. Административная ответственность. 4. Уголовно-правовая ответственность.	2	1

5.	<b>Раздел 5.</b> Претензии (рекламации): понятие, виды; рекомендации к их написанию, анализ и формы реагирования на них в торговле.	1. Понятие, виды претензий (рекламаций). 2. Рекомендации к их написанию. 3. Анализ и формы реагирования на них в торговле.	2	0,5
6.	<b>Раздел 6.</b> Досудебная защита прав потребителей.	Досудебная защита прав потребителей: понятие, правовые основы, порядок реализации.	2	0,5
7.	<b>Раздел 7.</b> Судебная защита прав потребителей.	1. Судебный (исковой) порядок защиты прав потребителей. 2. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. 3. Особенности взыскания неустойки и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. 4. Судебные расходы по делам о защите прав потребителей.	2	0,5
8.	<b>Раздел 8.</b> Государственная и общественная защита прав потребителей.	1. Понятие публичной защиты прав потребителей. 2. Защита прав потребителей органами государственной власти. 3. Защита прав потребителей органам местного самоуправления. 4. Общественная защита прав потребителей. 5. Общественный контроль в сфере защиты прав потребителей. 6. Защита прав и интересов неопределенного круга потребителей.	2	0,5
<b>Итого</b>			<b>18</b>	<b>6</b>

3.3 Содержание практических занятий по дисциплине, в том числе элементов практической подготовки, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий:

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	№ и название семинаров / практических занятий / лабораторных работ <i>Элементы практической подготовки</i>	Кол-во часов/форма обучения		
			Вид текущего контроля	очно-заочно	заочно

1.	<b>Раздел 1.</b> Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.	<i>Практическое занятие № 1.</i> Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	4	0,5
2.	<b>Раздел 2.</b> Общая характеристика прав потребителей, их виды и деятельность торговых работников по их соблюдению.	<i>Практическое занятие № 2.</i> Общая характеристика прав потребителей, их виды и деятельность торговых работников по их соблюдению.	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	6	1
3.	<b>Раздел 3.</b> Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.	<i>Практическое занятие № 3.</i> Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	4	1
4.	<b>Раздел 4.</b> Ответственность за нарушения прав потребителей.	<i>Практическое занятие № 4.</i> Ответственность за нарушения прав потребителей.	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	4	1
5.	<b>Раздел 5.</b> Рекламации: понятие, виды; рекомендации к их написанию, анализ и формы реагирования на них в торговле.	<i>Практическое занятие № 5.</i> Рекламации: понятие, виды; рекомендации к их написанию, анализ и формы реагирования на них в торговле. <i>Составление рекламаций по казусным ситуациям и их анализ (Кейс-метод).</i> <i>Деловая игра «Потребитель всегда прав» и потребительский экстремизм»</i>	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование; индивидуальные оценки степени качества (содержания) участия студентов в деловой игре	6	1

6.	<b>Раздел 6.</b> Досудебная защита прав потребителей.	<i>Практическое занятие № 6.</i> Досудебная защита прав потребителей.	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	4	0,5
7.	<b>Раздел 7.</b> Судебная защита прав потребителей.	<i>Практическое занятие № 7.</i> Судебная защита прав потребителей.	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	4	0,5
8.	<b>Раздел 8.</b> Государственная и общественная защита прав потребителей.	<i>Практическое занятие № 8.</i> Государственная и общественная защита прав потребителей.	Индивидуальные оценки по итогам обсуждения вопросов занятия; оценки решения казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	4	0,5
<b>Итого</b>				<b>36</b>	<b>6</b>

3.4 Содержание самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов самостоятельной работы:

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Кол-во часов / форма обучения	
			очно-заочно	заочно
			2019	2020
1.	<b>Раздел 1.</b> Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы.	4	8
2.	<b>Раздел 2.</b> Общая характеристика прав потребителей, их виды и деятельность торговых работников по их соблюдению.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Поиск с помощью СПС «КонсультантПлюс» и изучение нормативно-правовых актов по теме раздела.	8	16
3.	<b>Раздел 3.</b> Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Поиск с помощью СПС «КонсультантПлюс» и изучение нормативно-правовых актов по теме раздела.	6	13

4.	<b>Раздел 4.</b> Ответственность за нарушения прав потребителей.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Поиск с помощью СПС «КонсультантПлюс» и изучение нормативно-правовых актов по теме раздела.	5	11
5.	<b>Раздел 5.</b> Рекламации: понятие, виды; рекомендации к их написанию, анализ и формы реагирования на них в торговле.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Поиск с помощью СПС «КонсультантПлюс» и изучение нормативно-правовых актов по теме раздела.	5	11
6.	<b>Раздел 6.</b> Досудебная защита прав потребителей.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Поиск с помощью СПС «КонсультантПлюс» и изучение нормативно-правовых актов по теме раздела.	5	11
7.	<b>Раздел 7.</b> Судебная защита прав потребителей.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Поиск с помощью СПС «КонсультантПлюс» и изучение нормативно-правовых актов по теме раздела.	5	11
8.	<b>Раздел 8.</b> Государственная и общественная защита прав потребителей.	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Поиск с помощью СПС «КонсультантПлюс» и изучение нормативно-правовых актов по теме раздела.	5,8	10,8
Всего			43,8	91,8
Подготовка к промежуточной аттестации			10	4
Контактные часы на промежуточную аттестацию			0,2	0,2
Итого			54	96

#### **4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивается:

№ раздела (темы) дисциплины. Вид самостоятельной работы	Наименование учебно-методических материалов	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
<b>Тема 1.</b>	<i>Основная литература</i>	



<p>Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. <i>Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической литературы. Решение казусных ситуаций. Подготовка к тестированию.</i></p>	<p>Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a></p>
<p><i>Подготовка к зачету.</i></p>	<p>Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a></p>
	<p>Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный..</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a></p>
	<p>Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a></p>

	<i>Дополнительная литература</i>	
	Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a>
	Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a>
<b>Тема 2.</b>	<i>Основная литература</i>	
Общая характеристика прав потребителей, их виды и деятельность торговых работников по их соблюдению. <i>Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической литературы. Решение казусных ситуаций. Подготовка к тестированию. Подготовка к зачету.</i>	Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a>
	Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a>
	Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный..	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a>
	Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a>

<i>Дополнительная литература</i>		
	Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a>
	Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a>
<i>Основная литература</i>		
<b>Тема 3.</b> Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям. <i>Проработка материалов лекций.</i> <i>Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической литературы.</i> <i>Решение казусных ситуаций.</i> <i>Подготовка к тестированию.</i> <i>Подготовка к зачету.</i>	Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a>
	Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a>
	Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный..	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a>

	<p>Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a></p>
<i>Дополнительная литература</i>		
	<p>Баранов, С. Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей : практическое пособие / С. Ю. Баранов. – Москва : Статут, 2014. – 159 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8354-0991-4. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117</a></p>
	<p>Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a></p>
	<p>Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a></p>
<p><b>Тема 4.</b>  <b>Ответственность за нарушения прав потребителей.</b>  <i>Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической</i></p>	<i>Основная литература</i>	
	<p>Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a></p>
	<p>Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a></p>

	<p>Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a></p>
	<p>Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a></p>
<i>Дополнительная литература</i>		
	<p>Баранов, С. Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей : практическое пособие / С. Ю. Баранов. – Москва : Статут, 2014. – 159 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8354-0991-4. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117</a></p>
	<p>Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a></p>
	<p>Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a></p>
<b>Тема 5.</b>	<i>Основная литература</i>	
Рекламации: по-	<p>Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.</p>	<p><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a></p>

<p>нятие, виды; рекомендации к их написанию, анализ и формы реагирования на них в торговле.</p>		<p>b.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</p>
<p><i>Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической литературы.</i></p>	<p>Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.</p>	<p>http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</p>
<p><i>Решение казусных ситуаций.</i></p> <p><i>Подготовка к тестированию.</i></p> <p><i>Подготовка к зачету.</i></p>	<p>Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный.</p>	<p>http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</p>
	<p>Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.</p>	<p>http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</p>
<p><i>Дополнительная литература</i></p>		
	<p>Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.</p>	<p>http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</p>
	<p>Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.</p>	<p>http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</p>

<b>Тема 6.</b> Досудебная защита прав потребителей. Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической литературы. Решение казусных ситуаций. Подготовка к тестированию. Подготовка к зачету.	<i>Основная литература</i>	
	Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a>
	Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a>
	Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a>
	Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a>
	<i>Дополнительная литература</i>	
Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a>	

<b>Тема 7.</b> Судебная защита прав потребителей. Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической литературы. Решение казусных ситуаций. Подготовка к тестированию. Подготовка к зачету.	<i>Основная литература</i>	
	Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a>
	Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a>
	Никоненко, М.С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения : монография /М.С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.02.2020). – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a>
	Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a>
	<i>Дополнительная литература</i>	
Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a>	



	Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a>
<b>Тема 8.</b> Государственная и общественная защита прав потребителей. <i>Изучение рекомендованной нормативно-правовой и учебно-методической литературы.</i> <i>Решение казусных ситуаций.</i> <i>Подготовка к тестированию.</i> <i>Подготовка к зачету.</i>	<i>Основная литература</i>	
	Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a>
	Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a>
	Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный..	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a>
	Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a>
	<i>Дополнительная литература</i>	
	Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a>

Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a>
---	---

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		I этап Знать	II этап Уметь	III этап Навык и (или) опыт Деятельности
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	правовые основы прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей	использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа	использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа
ОПК-3	умением использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности	нормативно-правовые акты о правах потребителей	использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей	использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей
ПК-11	умением оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации и	правовые основы соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### Описание шкалы оценивания сформированности компетенций

Компетенции на различных этапах их формирования оцениваются шкалой: «зачтено», «незачтено» в форме зачета.

**6.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

<i>Результат обучения по дисциплине</i>	<i>Критерии и показатели оценивания результатов обучения</i>			
	<i>«не зачтено»</i>	<i>«зачтено»</i>		
I этап <b>Знать</b> правовые основы прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей (ОК-4)	<b>Фрагментарные знания</b> правовых основ прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей/ <b>Отсутствие знаний</b>	<b>Неполные знания</b> правовых основ прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей	<b>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</b> правовых основ прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей	<b>Сформированные и систематические знания</b> правовых основ прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей
II этап <b>Уметь</b> использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа (ОК-4)	<b>Фрагментарное умение</b> использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа/ <b>Отсутствие умений</b>	<b>В целом успешное, но не систематическое умение</b> использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа	<b>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение</b> использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа	<b>Успешное и систематическое умение</b> использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа
III этап <b>Владеть навыками</b> использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа (ОК-4)	<b>Фрагментарное применение навыков</b> использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа / <b>Отсутствие навыков</b>	<b>В целом успешное, но не систематическое применение навыков</b> использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа	<b>В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков</b> использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа	<b>Успешное и систематическое применение навыков</b> использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа
I этап <b>Знать</b> нормативно-правовые акты о правах	<b>Фрагментарные знания</b> нормативно-правовых актов о правах	<b>Неполные знания</b> нормативно-правовых актов о правах	<b>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</b> нормативно-	<b>Сформированные и систематические знания</b> нормативно-правовых актов о

потребителей( <b>ОПК-3</b> )	потребителей/ <b>Отсутствие знаний</b>	потребителей	правовых актов о правах потребителей	правах потребителей
II этап <b>Уметь</b> использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей ( <b>ОПК-3</b> )	<b>Фрагментарное умение</b> использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей / <b>Отсутствие умений</b>	<b>В целом успешное, но не систематическое умение</b> использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей	<b>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение</b> использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей	<b>Успешное и систематическое умение</b> использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей
III этап <b>Владеть навыками</b> использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей( <b>ОПК-3</b> )	<b>Фрагментарное применение навыков</b> использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей/ <b>Отсутствие навыков</b>	<b>В целом успешное, но не систематическое применение навыков</b> использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей	<b>В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков</b> использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей	<b>Успешное и систематическое применение навыков</b> использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей
I этап <b>Знать</b> правовые основы соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей( <b>ПК-11</b> )	<b>Фрагментарные знания</b> правовых основ соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей/ <b>Отсутствие знаний</b>	<b>Неполные знания</b> правовых основ соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	<b>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</b> правовых основ соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	<b>Сформированные и систематические знания</b> правовых основ соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей
II этап <b>Уметь</b> оценивать соответствие товарной информации требованиям	<b>Фрагментарное умение</b> оценивать соответствие товарной информации требованиям	<b>В целом успешное, но не систематическое умение</b> оценивать соответствие товарной	<b>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение</b> оценивать соответствие товарной	<b>Успешное и систематическое умение</b> оценивать соответствие товарной информации

нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей (ПК-11)	нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей / <b>Отсутствие умений</b>	информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей
III этап <b>Владеть навыками</b> оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей (ПК-11)	<b>Фрагментарное применение навыков</b> оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей / <b>Отсутствие навыков</b>	<b>В целом успешное, но не систематическое применение навыков</b> оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	<b>В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков</b> оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей	<b>Успешное и систематическое применение навыков</b> оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### *Текущий контроль успеваемости*

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, и включает оценивание участия студента в обсуждении вопросов практического занятия, тестирование, письменные контрольные работы по темам (вопросам) практических занятий.

#### **Вопросы для обсуждения на практических занятиях (минимальный перечень):**

1. Понятие, задачи и значение потребительского права. Предмет, принципы потребительского права. Источники потребительского права.
2. Особенности правоотношений с участием потребителей. Субъекты данных правоотношений.
3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
4. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Средства обеспечения безопасности товара (работы, услуги).
5. Техническое регулирование в системе обеспечения безопасности товара (работы, услуги).
6. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
7. Право потребителя на товары надлежащего качества.
8. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, при продаже товара ненадлежащего качества. Сроки предъявления и удовлетворения требований потребителей. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
9. Права потребителей при дистанционной продаже.
10. Права потребителей при комиссионной продаже.

11. Права потребителей при продаже товара по образцам.
12. Права потребителей при продаже в рассрочку и кредит; др. видах продаж.
13. Особенности, виды и формы ответственности за нарушение прав потребителей.
14. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
15. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
16. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
17. Понятие, виды рекламаций. Рекомендации к их написанию.
18. Анализ и формы реагирования на рекламации в торговле.
19. Досудебный (претензионный) порядок защиты прав потребителей.
20. Судебный (исковой) порядок защиты прав потребителей. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Судебные расходы по делам о защите прав потребителей.
21. Особенности взыскания неустойки и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.
22. Понятие публичной защиты прав потребителей. Защита прав потребителей органами государственной власти.
23. Защита прав потребителей органами местного самоуправления.
24. Общественная защита прав потребителей.
25. Общественный контроль в сфере защиты прав потребителей.
26. Защита прав и интересов неопределенного круга потребителей.

### **Примерный вариант тестов**

1. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи – это *(один ответ)*
  - 1) потребитель
  - 2) изготовитель
  - 3) исполнитель
  - 4) продавец
  
2. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это *(один ответ)*
  - 1) потребитель
  - 2) изготовитель
  - 3) исполнитель
  - 4) продавец
  
3. Правительство Российской Федерации поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей *(один ответ)*
  - 1) не вправе
  - 2) вправе
  
4. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) *(выберите наиболее правильный вариант ответа)*
  - 1) не обязан передавать потребителю качественный товар (выполнить работу, оказать услугу качественно)
  - 2) обязан передавать потребителю качественный товар (выполнить работу, оказать услугу качественно)
  - 3) обязан передавать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар

(работа, услуга) такого рода обычно используется.

5. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) ... устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки *(один ответ)*

- 1) не вправе
- 2) вправе
- 3) обязан

6. Изготовитель (исполнитель) ... устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде *(один ответ)*

- 1) не вправе
- 2) вправе
- 3) обязан

7. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту *(один ответ)*

- 1) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства
- 2) жительства или пребывания истца
- 3) заключения или исполнения договора
- 4) по выбору истца из перечисленных выше вариантов

8. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, .... основанием для отказа в удовлетворении его требований *(один ответ)*

- 1) не является
- 2) является

9. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах .... со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором *(один ответ)*

- 1) одного месяца
- 2) одного года
- 3) двух лет
- 4) трех лет

10. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договоре купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель вправе потребовать *(выберите наиболее правильный вариант ответа)*

- 1) передачи оплаченного товара в установленный им новый срок
- 2) возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом
- 3) полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара
- 4) передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или, по своему выбору, возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом
- 5) передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или, по своему выбору, возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом, а также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара

## Примерные варианты казусов для практических занятий (кейс-метод)

**Казус № 1.** Гражданка И. обратилась в Роспотребнадзор за консультацией, пояснив, что она приобрела в магазине электрофен *Braun*. В процессе использования электрофена И. получила ожог кожи головы и волос. Обратившись к производителю с требованием о возврате товара и выплате компенсации за причиненный вред здоровью, И. получила ответ о том, что электрофен соответствует всем стандартам и техническим регламентам, принятым в Российской Федерации, а вред здоровью был причинен потребителю в процессе неправильной эксплуатации товара. И. возразила, указав на то, что возникшие правоотношения регламентируются только законодательством о защите прав потребителей, а соответствующие технические регламенты и стандарты входят в сферу предпринимательских правоотношений и регламентируются нормами публичного права.

*С какими отраслями права непосредственно связано потребительское право? Возможно ли применение норм предпринимательского права к правоотношениям с участием потребителей? Приведите примеры проникновения публично-правовых элементов в сферу потребительских отношений. Какую консультацию должны дать гражданке И. специалисты Роспотребнадзора?*

**Казус № 2.** 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 разрешил 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 её предпринимательской деятельностью?*

**Казус № 3.** Супруги А. приобрели в магазине *DNS* телевизор *Thomson*. Через 12 дней после покупки из-за неисправности телевизора произошло возгорание, в результате которого было утрачено не только имущество супругов, но и часть имущества супругов Р., проживающих в соседней квартире. Супруги А. обратились в суд с иском о защите прав потребителей к магазину *DNS*, а супруги Р. обратились в суд с иском о возмещении вреда к своим соседям.

Какие обязательные требования по безопасности устанавливаются законами и иными нормативно-правовыми актами в отношении товаров длительного пользования? Предусмотрено ли законодательством о защите прав потребителей возмещение вреда лицам, не состоявшим в договорных отношениях с причинителем вреда? Как суд разрешит указанные дела?

**Казус № 4.** В магазине «Иль-де-Боте» разгорелся спор между продавцом и покупателем. Покупатель, выбрав набор косметики для своей супруги, обратил внимание на следующие факты:

- а) на коробке с набором косметических средств нанесен текст только на английском языке;
- б) к коробке в виде отдельного документа на одной страничке прилагается текст-описание на русском языке;
- в) внутри коробки на каждом флаконе с косметическими средствами описания были только на английском языке;
- г) сертификат соответствия на данный косметический набор продавец покупателю предоставить отказался.

*Являются ли обоснованными требования покупателя? Какие нормы и положения действующего законодательства нарушил магазин в указанном случае? Обязан ли продавец предоставлять покупателям информацию о товарах на русском языке? Как должна быть засви-*



детельствована достоверность перевода имеющейся информации о товаре? Разрешите возникший спор.

**Казус № 5.** Супруги М. приобрели в магазине «Много мебели» диван «Аэлита». Когда покупатели привезли его домой, то выяснилось, что диван не подходит супругам по размеру, так как на 12 см не вписывается в свободное место у стены. Покупатели обратились в салон мебели с заявлением об обмене товара надлежащего качества. Однако продавец отказался принять заявление супругов, мотивируя это тем, что диван входит в группу «Мебель бытовая» из перечня товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату.

*Прав ли продавец в данной ситуации? Ознакомьтесь с названным в задаче перечнем и сделайте вывод о его применении в конкретном случае. Как следует уладить возникший спор?*

### **Промежуточный контроль**

Промежуточный контроль осуществляется в форме зачета.

### **Задания для подготовки к зачету**

**ОК-4** - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

**Знать** правовые основы прав потребителей и института рекламаций (претензий) потребителей (**ОК-4**)

Студент должен знать изученный материал в объеме следующих **вопросов, которые ему предлагаются для подготовки к зачету:**

1. Понятие, задачи и значение потребительского права. Предмет, принципы потребительского права. Источники потребительского права.
2. Особенности правоотношений с участием потребителей. Субъекты данных правоотношений.
3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
4. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Средства обеспечения безопасности товара (работы, услуги).
5. Техническое регулирование в системе обеспечения безопасности товара (работы, услуги).
6. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
7. Право потребителя на товары надлежащего качества.
8. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, при продаже товара ненадлежащего качества. Сроки предъявления и удовлетворения требований потребителей. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
9. Права потребителей при дистанционной продаже.
10. Права потребителей при комиссионной продаже.
11. Права потребителей при продаже товара по образцам.
12. Права потребителей при продаже в рассрочку и кредит; др. видах продаж.
13. Особенности, виды и формы ответственности за нарушение прав потребителей.
14. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
15. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
16. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
17. Понятие, виды рекламаций. Рекомендации к их написанию.
18. Анализ и формы реагирования на рекламации в торговле.
19. Досудебный (претензионный) порядок защиты прав потребителей.
20. Судебный (исковой) порядок защиты прав потребителей. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Судебные расходы по делам о защите прав потребителей.
21. Особенности взыскания неустойки и штрафа за несоблюдение в добровольном по-

рядке удовлетворения требований потребителя.

22. Понятие публичной защиты прав потребителей. Защита прав потребителей органами государственной власти.
23. Защита прав потребителей органами местного самоуправления.
24. Общественная защита прав потребителей.
25. Общественный контроль в сфере защиты прав потребителей.
26. Защита прав и интересов неопределенного круга потребителей.

**Уметь:** использовать основы правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа (**ОК-4**)

### 1. Типовое задание № 1.

Используя правовые знания о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей *напишите претензию потребителя продавцу* по следующему сюжету (сюжет можно дополнить вымышленными подробностями): Д. купила (дата) в магазине «...» по адресу... крупу манную в непрозрачной упаковке в кол-ве 3 упаковки (вес-... каждая упаковка), заплатив... руб. (Чек прилагается). Вскрыв упаковку, она обнаружила в крупе личинки жучков и собственно жучков. *При отчете по данному заданию сообщите преподавателю о правильных действиях представителя продавца по составленной Вами претензии.*

### 2. Типовое задание № 2.

Используя правовые знания о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей *напишите претензию потребителя продавцу* по следующему сюжету (сюжет можно дополнить вымышленными подробностями): Ю. купила (дата) в магазине «...» по адресу... бутылки молока в кол-ве 2 шт., заплатив... руб. (Чек прилагается). Дома перелила молоко в кастрюлю для кипячения. На дне бутылок обнаружила осадок, похожий на землю (грязь). *При отчете по данному заданию сообщите преподавателю о правильных действиях представителя продавца по составленной Вами претензии.*

**Навык** использования основ правовых знаний о правах потребителей и о рекламациях (претензиях) потребителей в различных сферах деятельности, в том числе в оценочно-аналитической деятельности товароведа (**ОК-4**)

Навыки формируются при применении знаний и умений в конкретных жизненных обстоятельствах. Жизненные обстоятельства в учебном процессе моделируются с помощью казусов (задач), которые предлагаются студенту для решения.

### Задача № 1.

29 февраля 2018 года К. в магазине "...", расположенном по адресу: ..., было приобретено пирожное "заварное с кремом" производителя ИП О.. После употребления данного продукта у К. поднялась температура, появилась тошнота, рвота, головокружение, головная боль, диарея. С 6 марта 2018 года К. находилась на амбулаторном лечении в инфекционном отделении МУ "... городская больница N ...". По результатам анализов поставлен диагноз - ... Эпидемиологическим обследованием очага инфекционного заболевания выявлено, что вероятным основным фактором передачи возбудителя инфекции является пирожное "заварное с кремом". Факт отбора проб от пирожного "заварное с кремом" подтверждается протоколами Аккредитованного испытательного лабораторного центра Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека ФГУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)" отбора проб образцов от 04 марта 2018 года. Из анализа проб пирожного "заварное с кремом", изготовленного 29 февраля 2018 года, следует, что по результатам микробиологических исследований готового блюда на ПЭБ, БГКП не соответствует СанПиН 2.3.2.1078-01 (Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов), в продукции обнаружены ... В соответствии с лабораторными исследованиями внезапных анализов персонала ИП "О." выявлено два носителя инфекции: М., А.

К. обратилась в суд и просит взыскать с ответчика моральный вред в размере \*\*\* рублей. *Опираясь на подобранные Вами для решения задачи нормативно-правовые акты, спрогнозируйте решение суда и аргументируйте его.*

## Задача № 2.

Выездной проверкой в отношении предприятия торговли ООО "Агроаспект" торговой сети "Пятерочка", проведенной Управлением Роспотребнадзора по г. Москве на основании распоряжения о проведении плановой, выездной проверки от... (дата, номер) установлено, что ответчик, как продавец, в магазинах, расположенных по адресу: \*\*\* допустил нарушение требований технического регламента реализации продуктов питания, создавшее угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан, что выразилось в реализации продукции с истекшим сроком годности - конфет, глазированных кондитерской глазурью с корпусом мягкий грильяж "Черная камелия" весовых в количестве 4,781 кг, производитель ЗАО "Самарский кондитер", \*\*\* (срок годности до ...); молока "Домик в деревне" 2,5%, в количестве 1 л, производитель: АО "ВБД", \*\*\* (дата производства..., употребить до ...). *Какими будут правовые последствия для ответчика? Аргументируйте ответ ссылками на конкретные нормы законодательства.*

**ОПК-3** - умением использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности

**Знать** нормативно-правовые акты о правах потребителей (ОПК-3)

Студент должен знать изученный материал в объеме следующих **вопросов, которые ему предлагаются для подготовки к зачету:**

1. Понятие, задачи и значение потребительского права. Предмет, принципы потребительского права. Источники потребительского права.
2. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
3. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Средства обеспечения безопасности товара (работы, услуги).
4. Техническое регулирование в системе обеспечения безопасности товара (работы, услуги).
5. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
6. Право потребителя на товары надлежащего качества.
7. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, при продаже товара ненадлежащего качества. Сроки предъявления и удовлетворения требований потребителей. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
8. Права потребителей при дистанционной продаже.
9. Права потребителей при комиссионной продаже.
10. Права потребителей при продаже товара по образцам.
11. Права потребителей при продаже в рассрочку и кредит; др. видах продаж.
12. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
13. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
14. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.

**Уметь:** использовать нормативно-правовые акты о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей (**ОПК-3**)

**Типовое задание.**

При выполнении заданий по освоению компетенции ОК-4 (уровень «уметь») студентам предлагалось составить рекламацию (претензию) потребителя. Для освоения компетенции ОПК-3 (уровень «уметь») студентам предлагается обменяться составленными рекламациями (претензиями) и провести их анализ на предмет правильности, грамотности составления и соответствия составленной претензии нормативно-правовым актам о защите прав потребителей.

**Навык** использования нормативно-правовых актов о правах потребителей в своей профессиональной деятельности, в том числе для анализа рекламаций (претензий) потребителей

### **(ОПК-3)**

Навыки формируются при применении знаний и умений в конкретных жизненных обстоятельствах. Жизненные обстоятельства в учебном процессе моделируются с помощью казусов (задач), которые предлагаются студенту для решения.

#### **Задача № 1.**

В. заказал обувь в интернет-магазине. Оплатил заказ. Товар получил через неделю по почте. Но не подошел размер, В. захотел вернуть обувь обратно. В интернет-магазине не отказываются, но говорят, что оплата пересылки - за счет В. *Правы ли они? Ответ аргументируйте ссылками на нормативно-правовой материал.*

#### **Задача № 2.**

Недавно купила телефон бабушке, и оказалось, что этот аппарат работает только от батареек. На следующий день пришла в магазин и попросила обменять товар, даже согласилась доплатить за другой, но мне отказали, так как технические приборы меняют только при условии их неисправности. На телефон не установлена гарантия изготовителя или продавца *Они правы?*

**ПК-11** - умением оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации

**Знать** правовые основы соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей (**ПК-11**)  
Студент должен знать изученный материал в объеме следующих **вопросов, которые ему предлагаются для подготовки к зачету:**

1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
2. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

**Уметь:** оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей (**ПК-11**)

#### **Типовое задание № 1.**

Студенту предлагается зайти в продуктовый магазин и оценить соответствие товарной информации требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей на товар: Хлебобулочные изделия. О выполненном задании написать отчет.

#### **Типовое задание № 2.**

Студенту предлагается зайти в продуктовый магазин и оценить соответствие товарной информации требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей на товар: Молоко. О выполненном задании написать отчет.

**Навык** оценивания соответствия товарной информации требованиям нормативной документации, в т.ч. требованиям нормативно-правовых актов о правах потребителей (**ПК-11**)

Навыки формируются при применении знаний и умений в конкретных жизненных обстоятельствах. Жизненные обстоятельства в учебном процессе моделируются с помощью казусов (задач), которые предлагаются студенту для решения.

#### **Задача № 1.**

В магазине на потребительскую упаковку полуфабриката мясного - Грудки цыпленка замороженной - рядом с этикетом изготовителя ООО ..., в котором указана дата упаковки - <...>, срок годности - 6 месяцев при t -18 \*С, масса товара - 1,6 кг, продавцом наклеен дополнительный этикет с недостоверной информацией о дате упаковки - <...> и сроке годности - до <...>. *Правомерны ли действия продавца? Каковы правовые последствия таких действий продавца? Ответ аргументируйте ссылками на конкретные нормы законодательства.*

#### **Задача № 2.**

В холодильном оборудовании торгового зала находилась продукция (филе куриное, голень куриная, крылышки куриные), при отсутствии информации о: дате изготовления, о сроке годности и условиях хранения, о наименовании и месте нахождения изготовителя-

импортера, о составе продукции, о рекомендациях по использованию, о показателях пищевой ценности продукции, сведений о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов, о едином знаке обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. На данную продукцию представлены только ценники с указанием наименования продукции, термического состояния продукции и стоимости за килограмм.

*Нарушены ли в данном случае права потребителей? Для ответа используйте конкретные нормы российского законодательства, а также ч. 1 п. 4.1 ст. 4 ТР ТС 022/2011 "Пищевая продукция в части ее маркировки".*

**Оценочные средства закрытого и открытого типа для целей текущего контроля и промежуточной аттестации**

<b>ОК-4 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</b>	
<b>Права потребителей и анализ рекламаций</b>	<p><i>Задания закрытого типа</i></p> <p><b>1. Какой характер несут отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей?</b>            а) публичный характер            б) частно-публичный характер            в) плановый характер            г) частный характер  <i>Правильный ответ: а</i></p> <p><b>2. Кем является потребитель по законодательству о защите прав потребителей?</b>            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.  <i>Правильный ответ: а</i></p> <p><b>3. Кем является изготовитель по законодательству о защите прав потребителей?</b>            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.  <i>Правильный ответ: в</i></p> <p><b>4. Задание на установление последовательности:            Расположите нормативно-правовые акты по юридической силе:</b>            а) Федеральные законы;            б) законы субъектов Российской Федерации;            в) постановления Правительства Российской Федерации;            г) нормативные акты муниципальных образований.</p>

*Правильный ответ: а, б, в, г,*

**5. Что входит в структуру Закона РФ «О защите прав потребителей» (несколько ответов):**

- а) общие положения;
- б) государственная и общественная защита прав потребителей;
- в) верного варианта ответа нет;

*Правильный ответ: а, б*

*Задания открытого типа*

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

*Правильный ответ: Правительством РФ*

**2. Верно ли данное утверждение. Абонент вправе расторгнуть договор об оказании услуг проводного вещания (радиофикации) в любое время?**

*Правильный ответ: да*

**3. Акт экспертизы (экспертное заключение) состоит из ..... частей**

*Правильный ответ: трех*

**4. Если гарантийный срок установлен изготовителем, вправе ли продавец установить гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок, установленный изготовителем:**

*Правильный ответ: да*

**5. Верно ли данное утверждение. Банк не имеет права заниматься страховой деятельностью?**

*Правильный ответ: да*

**6. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) в срок....**

*Правильный ответ: 3 дня*

**7. За нарушение прав потребителей не предусмотрена ..... ответственность**

*Правильный ответ: дисциплинарная*

**8. Банк России обязан отозвать лицензию в случае неспособности удовлетворить требования кредиторов кредитной организацией в течение.....**

*Правильный ответ: 1 месяца*

**9. Можно ли обменять золотое кольцо на другое, большего размера, но по той же цене:?**

*Правильный ответ: нет*

**10. Размер неустойки, если она несоразмерна последствиям нарушения обязательства, вправе уменьшить.....**

*Правильный ответ: суд*

**11. Недостатки товара устраняются со дня предъявления требования потребителя в течение ..... дней**

*Правильный ответ: 20*

**12. Если необходимый для выполнения требования потребителя товар отсутствует, он должен быть заменен в течение.....**

	<p><i>Правильный ответ: 1 месяца</i></p> <p><b>13. Договор, содержащий условия, ущемляющие интересы потребителей, признается:</b> <i>Правильный ответ: недействительным</i></p> <p><b>14. Проверка качества товара является способом установить, действительно ли товар ненадлежащего качества, та ли это.....</b> <i>Правильный ответ: да</i></p> <p><b>15. Требования о предоставлении товара в безвозмездное пользование на время замены товара с недостатком удовлетворяются в течение ..... дней</b> <i>Правильный ответ: 7</i></p>
<p><b>ОПК – 3 - умение использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности</b></p>	
<p><b>Права потребителей и анализ рекламаций</b></p>	<p style="text-align: center;"><i>Задания закрытого типа</i></p> <p><b>1. Какие действия не подпадают под действия Закона «О защите прав потребителей»?</b> а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров; б) из договоров, связанных с приобретением товаров; в) из международных договоров. <i>Правильный ответ: а</i></p> <p><b>2. Кем является продавец по законодательству о защите прав потребителей?</b> 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. <i>Правильный ответ: б</i></p> <p><b>3. Чем регулируют взаимоотношения в области защиты прав потребителей?</b> 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. <i>Правильный ответ: б</i></p> <p><b>4. Из перечисленных пунктов, потребитель вправе в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» предъявлять требование к исполнителю о безвозмездном устранении недостатка, если...(несколько ответов):</b> а) недостаток можно классифицировать как существенный б) это требование предъявлено в течение срока службы выполненной работы в) данное положение закреплено договором г) это закреплено соглашением сторон д) недостаток допущен по вине исполнителя <i>Правильный ответ: а, б, д</i></p> <p><b>5. Кем определяется срок наступления сезонов в отношении сезонных товаров?</b></p>

- а) Правительство Российской Федерации;  
б) продавец этих товаров самостоятельно;  
в) субъект Российской Федерации.

*Правильный ответ: в*

*Задания открытого типа*

**1. Верно ли данное утверждение. 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?**

*Правильный ответ: да*

**2. Что происходит с гарантийным сроком в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался?**

*Правильный ответ: продлевается*

**3. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят ..... характер**

*Правильный ответ: публичный*

**4..... - это незаконное использование лицом своего должностного положения в целях получения выгоды в виде услуг имущественного характера.**

*Правильный ответ: коррупция*

**5. Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при отсутствии гарантийного срока, в пределах.....**

*Правильный ответ: 3 лет*

**6. Кем определяются виды и объемы предпродажной подготовки автомобилей?**

*Правильный ответ: изготовителем*

**7. Будет ли нарушением законодательства использование образа несовершеннолетнего в рекламе сложной бытовой техники?**

*Правильный ответ: да*

**8. Верно ли данное утверждение. Местные органы по защите прав потребителей в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» могут приостановить реализацию товаров с просроченным сроком годности.**

*Правильный ответ: да*

**9.....— это сумма, на которую уменьшается задолженность покупателя, если он выполняет условия, которые поставил продавец.**

*Правильный ответ: скидка*

**10. Предписания Федерального антимонопольного органа могут быть обжалованы в арбитражном суде течение .....**

*Правильный ответ: 6 месяцев*

**11. Разрешено ли продавать товары бытовой химии после окончания срока годности?**

*Правильный ответ: нет*

**12. В случае просрочки сдачи работы исполнителем Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена выплата неустойки в размере ..... % от стоимости работы**



	<p><i>Правильный ответ: 3</i></p> <p><b>13. Ответственность за наличие сертификата в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» несет.....</b> <i>Правильный ответ: продавец</i></p> <p><b>14. Недостатки товара устраняются со дня предъявления требования потребителя в течение:</b> <i>Правильный ответ: 20 дней</i></p> <p><b>15. Верно ли данное утверждение. Убытки, причиненные принудительным отзывом товара, возмещаются потребителям и продавцам?</b> <i>Правильный ответ: да</i></p>
--	--

*ПК – 11 - умение оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации*

<p><b>Права потребителей и анализ рекламаций</b></p>	<p style="text-align: center;"><i>Задания закрытого типа</i></p> <p><b>1. Необходимо выбрать лишнее: по распространению рекламные обращения бывают (несколько ответов):</b>  а) престижная реклама  б) безличная реклама  в) прямая реклама  г) товарная реклама  <i>Правильный ответ: а, г</i></p> <p><b>2. Использование товарных марок (несколько ответов):</b>  а) определяют последующую рекламную компании;  б) делает их признанными;  в) выгодно и производителям и потребителям;  г) даёт льготы на рынке;  д) защищает владельца марки от фальсификации его товара;  е) позволяют расширить или разнообразить товарный ассортимент;  ж) все перечисленное.  <i>Правильный ответ: а, б, д, е</i></p> <p><b>3. Приведение товара в соответствие с запросами покупателя — это пример...</b>  а) ориентации на спрос потребителя  б) ориентации на производство товара  в) ориентации на продажу  г) ориентации на рынок  д) маркетинговой ориентации  <i>Правильный ответ: д</i></p> <p><b>4. Какой товар включен в перечень товаров, которые подлежат обмену в случае обнаружения в них существенных недостатков?</b>  а) тостер;  б) телефон;  в) холодильник.  <i>Правильный ответ: в</i></p> <p><b>5. Сопоставьте каждый термин и соответствующее ему определение</b></p> <table border="1" data-bbox="430 1892 1364 2060"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Спрос</td> <td>а. Конкретная потребность, подкрепленная покупательской способностью</td> </tr> <tr> <td>2. Товар</td> <td>б. Образуют продавцы и покупатели с определенными нуждами или потребностями.</td> </tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	1. Спрос	а. Конкретная потребность, подкрепленная покупательской способностью	2. Товар	б. Образуют продавцы и покупатели с определенными нуждами или потребностями.
	Термин	Определение					
1. Спрос	а. Конкретная потребность, подкрепленная покупательской способностью						
2. Товар	б. Образуют продавцы и покупатели с определенными нуждами или потребностями.						

3. Рынок	в. Это все то, что можно предложить на рынке для приобретения с целью удовлетворения потребностей
----------	---

*Правильный ответ: 1 – а, 2 – в, 3 – б,*

*Задания открытого типа*

**1. \_\_\_\_\_ – распространяемая в любой форме с помощью любых средств информация о физическом или юридическом лице, виде деятельности, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим лицам, к товарам, идеям и начинаниям, и способствовать их реализации.**

*Правильный ответ: реклама*

**2. \_\_\_\_\_ называется перечень наименований продукции с указанием ее объема выпуска по каждому виду.**

*Правильный ответ: ассортиментом*

**3. Верно ли данное утверждение. Если затраты на проведение анализа хозяйственной деятельности дают многократную отдачу, то такой анализ считается эффективным**

*Правильный ответ: да*

**4. \_\_\_\_\_ испытание продукта потребителями путем специальных психологических средств и способов. Например, предоставление респондентам определенных рисунков и фотографий, изображающих людей с просьбой описать свою реакцию относительно увиденного и незаконченных предложений, которые надо завершить своими словами, а также, в форме эксперимента, имитировать покупательское поведение.**

*Правильный ответ: тестирование*

**5. \_\_\_\_\_ – рекламные мероприятия по формированию спроса и стимулированию сбыта, адресно-ориентированные на покупателей, агентов и розничных торговцев. Как правило для товаров, быстрораскупаемых в розничной торговле.**

*Правильный ответ: фастинг*

**6. Итог всех статей калькуляции образует .....себестоимость**

*Правильный ответ: полную*

**7. В течение какого периода покупатель имеет право вернуть в магазин одежду, не подошедшую по размеру, цвету или форме:**

*Правильный ответ: 14 дней*

**8. Что служит носителем торговой маркировки**

*Правильный ответ: ценники*

**9.....это текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и (или) товар, а также на другие вспомогательные средства, предназначенные для идентификации товара или отдельных его свойств, доведения до потребителя информации об изготовителях (исполнителях), количественных и качественных характеристиках товара.**

*Правильный ответ: маркировка*

**10. Издание, не сброшюрованное, а многократно сфальцованное – это.....**

*Правильный ответ: буклет*

	<p><b>11. Основным объектом рекламного воздействия являются.....</b>  <i>Правильный ответ: потребители</i></p> <p><b>12. Товар, выпущенный на рынок без марки, с отсутствием элементов фирменного стиля, — это товар ...</b>  <i>Правильный ответ: анонимный</i></p> <p><b>13. Рынок товара, на котором существует его постоянный дефицит и покупателю приходится прилагать дополнительные усилия по приобретению данного товара, принято считать _____ продавца</b>  <i>Правильный ответ: рынком</i></p> <p><b>14. В том, что ежедневное воздействие рекламы на потенциальных покупателей способствует формированию определенных стандартов мышления и поведения различных слоев населения, проявляется функция рекламы.....</b>  <i>Правильный ответ: социальная</i></p> <p><b>15. Вид наружной рекламы — дорожная или уличная щитовая реклама — называется.....</b>  <i>Правильный ответ: билбордом</i></p>
--	--

#### **5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений, навыка и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра (по очной форме обучения) или экзаменационно-зачетной сессии (по заочной форме обучения) с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений, навыков и (или) опыта деятельности, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а так же для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К текущему контролю относятся проверка знаний, умений, навыков обучающихся:

- на занятиях (собеседование по вопросам практических занятий, решение задач, деловая игра, круглый стол, тестирование (письменное), ответы (письменные или устные) на теоретические вопросы, решение практических задач и выполнение иных заданий на практическом занятии, выполнение контрольных работ;
- по результатам выполнения индивидуальных заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций, рабочих тетрадей и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самостоятельной работы, по имеющимся задолженностям.

На первых занятиях преподаватель выдает студентам график контрольных мероприятий текущего контроля.

**ГРАФИК контрольных мероприятий текущего контроля по дисциплине**

№ и наименование темы контрольного мероприятия	Формируемая компетенция	Этап формирования компетенции	Форма контрольного мероприятия (тест, контрольная работа, собеседование по вопросам практического занятия, коллоквиум, деловая игра и т.п.)	Срок проведения контрольного мероприятия
<b>Раздел 1.</b> Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.	ОК-4 ОПК-3 ПК-11	I этап II этап	собеседование по вопросам практического занятия; тестирование	сентябрь /практич. занятие № 1
<b>Раздел 2.</b> Общая характеристика прав потребителей, их виды и деятельность торговых работников по их соблюдению.	ОК-4 ОПК-3 ПК-11	I этап II этап III этап	собеседование по вопросам практического занятия; решение казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	сентябрь / практич. занятие № 2
<b>Раздел 3.</b>	ОК-4	I этап	собеседование по вопросам	октябрь /
№ и наименование темы контрольного мероприятия	Формируемая компетенция	Этап формирования компетенции	Форма контрольного мероприятия (тест, контрольная работа, собеседование по вопросам практического занятия, коллоквиум, деловая игра и т.п.)	Срок проведения контрольного мероприятия
Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.	ОПК-3 ПК-11	II этап III этап	практического занятия; решение казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	практич. занятие № 3
<b>Раздел 4.</b> Ответственность за нарушения прав потребителей.	ОК-4 ОПК-3 ПК-11	I этап II этап III этап	собеседование по вопросам практического занятия; решение казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	октябрь /практич. занятие № 4
<b>Раздел 5.</b> Рекламации: понятие, виды; рекомендации к их написанию, анализ и формы реагирования на них в торговле.	ОК-4 ОПК-3 ПК-11	I этап II этап III этап	собеседование по вопросам практического занятия; решение казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование; индивидуальные оценки степени и качества (содержания) участия студентов в деловой игре	ноябрь / практич. занятие № 5
<b>Раздел 6.</b> Досудебная защита прав потребителей.	ОК-4 ОПК-3 ПК-11	I этап II этап III этап	собеседование по вопросам практического занятия; решение казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	ноябрь / практич. занятие № 6
<b>Раздел 7.</b> Судебная защита прав потребителей.	ОК-4 ОПК-3 ПК-11	I этап II этап III этап	собеседование по вопросам практического занятия; решение казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	декабрь-январь / практич. занятие № 7
<b>Раздел 8.</b> Государственная и общественная защита прав потребителей.	ОК-4 ОПК-3 ПК-11	I этап II этап III этап	собеседование по вопросам практического занятия; решение казусных ситуаций (кейс-метод); тестирование	декабрь-январь / практич. занятие № 8

**Устное собеседование по вопросам практического занятия** – наиболее распространенный метод контроля знаний студентов, предусматривающий уровень овладения компетенциями, в т.ч. полноту знаний теоретического контролируемого материала.

При устном собеседовании устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.

Устное собеседование по дисциплине проводится на основании самостоятельной работы студента по каждому разделу. Вопросы представлены в планах лекций по дисциплине и в разделе 6.3 «Текущий контроль».

Различают фронтальное, индивидуальное и комбинированное собеседование в студенческой группе. *Фронтальное собеседование* проводится в форме беседы преподавателя с группой. Оно органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что в активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически увязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального собеседования преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который только что был разобран на занятии.

Вопросы должны иметь преимущественно поисковый характер, чтобы побуждать студентов к самостоятельной мыслительной деятельности.

*Индивидуальное* собеседование преподавателя и студента предполагает диалог и более длительную речь одного студента. Необходимо ставить перед студентом вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального собеседования должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать сущность явлений, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов. Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы все студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают по желанию конкретного студента.

Для того чтобы вызвать при проверке познавательную активность студентов всей группы, целесообразно сочетать индивидуальное и фронтальное собеседование.

Длительность устного собеседования зависит от учебного предмета, вида занятий, индивидуальных особенностей студентов.

В процессе устного собеседования преподавателю можно побуждать студентов использовать при ответе схемы, графики, диаграммы.

Заключительная часть устного собеседования – подробный анализ ответов студентов. Преподаватель отмечает положительные стороны, указывает на недостатки выступлений, делает вывод о том, как изучен учебный материал. При оценке выступлений студента преподаватель учитывает их правильность и полноту, сознательность, логичность изложения материала, культуру речи, умение увязывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

### Критерии и шкалы оценивания устного собеседования

Критерии оценки при текущем контроле	Оценка
Студент отсутствовал на занятии или не принимал участия в собеседовании. Неверные и ошибочные ответы по вопросам, разбираемым на практическом занятии	«неудовлетворительно»

Студент принимает участие в обсуждении некоторых проблем, даёт расплывчатые ответы на вопросы. Описывая тему, путается и теряет суть вопроса. Верность суждений, полнота и правильность ответов – 40-59 %	«удовлетворительно»
Студент принимает участие в обсуждении некоторых проблем, даёт ответы на некоторые вопросы, то есть не проявляет достаточно высокой активности. Верность суждений студента, полнота и правильность ответов 60-79%	«хорошо»
Студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные опросы. Высокая активность студента при ответах на вопросы преподавателя, активное участие в проводимых дискуссиях. Правильность ответов и полнота их раскрытия должны составлять более 80%	«отлично»

**Тестирование.** Основное достоинство *тестовой формы контроля* – простота и скорость, с которой осуществляется первая оценка уровня обученности по конкретной теме, позволяющая, к тому же, реально оценить готовность к контролю в иных формах и, в случае необходимости, откорректировать те или иные элементы темы. Тест формирует полноту знаний теоретического контролируемого материала.

#### Критерии и шкалы оценивания тестов

Критерии оценки при текущем контроле	
процент правильных ответов менее 40 (по 5 бальной системе контроля – оценка «неудовлетворительно»);	
процент правильных ответов 40 – 59 (по 5 бальной системе контроля – оценка «удовлетворительно»)	
процент правильных ответов 60 – 79 (по 5 бальной системе контроля – оценка «хорошо»)	
процент правильных ответов 80-100 (по 5 бальной системе контроля – оценка «отлично»)	

#### Критерии и шкалы оценивания рефератов (докладов)

Оценка	Профессиональные компетенции	Отчетность
5	Работа выполнена на высоком профессиональном уровне. Полностью соответствует поставленным в задании целям и задачам. Представленный материал в основном верен, допускаются мелкие неточности. Студент свободно отвечает на вопросы, связанные с докладом. Выражена способность к профессиональной адаптации, интерпретации знаний из междисциплинарных областей	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен в срок. Полностью оформлен в соответствии с требованиями.
4	Работа выполнена на достаточно высоком профессиональном уровне, допущены несколько существенных ошибок, не влияющих на результат. Студент отвечает на вопросы, связанные с докладом, но недостаточно полно.	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен в срок, но с некоторыми недоработками.

3	Уровень недостаточно высок. Допущены существенные ошибки, не существенно влияющие на конечное восприятие материала. Студент может ответить лишь на некоторые из заданных вопросов, связанных с докладом.	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен со значительным опозданием (более недели). Имеются отдельные недочеты в оформлении.
2 и ниже	Работа выполнена на низком уровне. Допущены грубые ошибки. Ответы на связанные с докладом вопросы обнаруживают непонимание предмета и отсутствие ориентации в материале доклада.	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен со значительным опозданием (более недели). Имеются существенные недочеты в оформлении.

### Критерии и шкалы оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ 2	Изложенный, раскрытый ответ 3	Законченный, полный ответ 4	Образцовый ответ 5
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сде-	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привле-	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением

		ланы и/или выводы не обоснованы.	чения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (по каждому разделу дисциплины).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание. Так по каждому разделу дисциплины идет накопление знаний, на проверку которых направлены такие оценочные средства как устное собеседование и подготовка докладов. Далее проводится задачное обучение, позволяющее оценить не только знания, но умения, навык и опыт применения студентов по их применению. На заключительном этапе проводится тестирование, устное собеседование или письменная контрольная работа по разделу.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце каждого семестра (у студентов заочной формы обучения – в конце сессии) и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине в виде проведения зачета.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме тестирования или устного собеседования.

Аттестационные испытания в форме зачета проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические занятия. Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения



ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, могут допускаться на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой.

Оценка результатов тестирования и устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения.

### **Порядок подготовки и проведения промежуточной аттестации в форме зачета**

Действие	Сроки заочная форма	Методика	Ответственный
Выдача вопросов к зачету и иных заданий, ознакомление с требованиями к подготовке	1 занятие	На лекциях, практических занятиях, по Интернет	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия
Консультации	в сессию	На групповой консультации	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия
Зачет	в сессию	Тестирование (письменное)	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия
Формирование оценки («зачтено»/ «незачтено»)	На зачете	В соответствии с критериями	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=96900</a>
Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г. Р. Гафарова ; ред. З. М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-7205-1057-2. – Текст : электронный.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=120613</a>
Никоненко, М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М. С. Никоненко. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Текст : электронный.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86937</a>
Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00143-2. – Текст : электронный.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140937</a>
Дополнительная литература	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
Баранов, С. Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей : практическое пособие / С. Ю. Баранов. – Москва : Статут, 2014. – 159 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8354-0991-4. – Текст : электронный.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453117</a>
Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе : практическое пособие / С. Н. Кофанов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a> (дата обращения: 05.06.2023). – ISBN 978-5-504-00370-2. – Текст : электронный.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141528</a>
Рыжковская, Е. А. Правовое регулирование торговой деятельности и защиты прав потребителей: задачник : [16+] / Е. А. Рыжковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 53 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a> (дата обращения: 05.06.2023). – Библиогр.: с. 40-41. – ISBN 978-5-4475-9173-1. – DOI 10.23681/461461. – Текст : электронный.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461461</a>

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

*Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции.*

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

***Методические рекомендации к практическим занятиям с практикоориентированными заданиями.***

При подготовке к практическим занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, нормативно-правовую литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо ответить на контрольные вопросы. В течение практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, что зачитывается как текущая работа студента и оценивается по критериям, представленным в пунктах 5.4 РПД.

***Методические рекомендации по подготовке доклада.***

При подготовке доклада рекомендуется составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с практикой. Подготовить сопроводительную слайд-презентацию и/или демонстрационный раздаточный материал по выбранной теме. Рекомендуется провести дома репетицию выступления с целью отработки речевого аппарата и продолжительности выступления (регламент – 7-10 мин.).

***Выполнение индивидуальных типовых задач.***

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания, которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок.

***Рекомендации по работе с учебной, нормативно-правовой и научной литературой.***

Работа с учебной, нормативно-правовой и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному собеседованию на практических занятиях, к контрольным работам, тестированию. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим обучающимся.

В процессе работы с учебной и научной литературой обучающийся может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

Обязательным условием успешного изучения учебной дисциплины ***Права потребителей и анализ рекламаций*** является ***работа с нормативно-правовой литературой***. С этой целью студент под руководством преподавателя должен научиться пользоваться справочными правовыми системами, прежде всего «КонсультантПлюс».

Прежде всего, необходимо изучить *Конституцию Российской Федерации*, которая гарантирует многие права потребителей в России.

Помимо Конституции Российской Федерации базовым для данной учебной дисциплины яв-

ляется **Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"** (в посл. ред.).  
Ниже предлагается *список нормативно-правовых актов, которые также необходимо изучить при подготовке по данной учебной дисциплине:*

**Законы:**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (в действующей ред.).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ (в действующей ред.).
4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 года N 138-ФЗ (в действующей ред.).
5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года N 195-ФЗ (в действующей ред.).
6. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 года N 63-ФЗ (в действующей ред.).
7. Федеральный закон от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (в действующей ред.).
8. Федеральный закон от 2 января 2000 года N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (в действующей ред.).
9. Закон РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" (в действующей ред.).
10. другие законы

**Различные правила, например:**

11. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 года N 612 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом"
12. Постановление Правительства РФ от 6 июня 1998 года N 569 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами"
13. Постановление Правительства РФ от 21 июля 1997 года N 918 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил продажи товаров по образцам"
14. Постановление Правительства РФ от 16 июня 1997 года N 720 (ред. от 10.05.2001) "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению"
15. Постановление Правительства РФ от 23 апреля 1997 года N 481 "Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний"

**Необходимо также «заглянуть» в Санитарные правила, например,**

16. СанПиН 2.3.2.1078-01. 2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы, утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001, Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 14 ноября 2001 года N 36 (ред. от 06.07.2011) "О введении в действие Санитарных правил". Также следует изучить *Технические регламенты, в т.ч. международные*, например,  
17. ТР ТС 022/2011 "Пищевая продукция в части ее маркировки". Решение Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 881 (ред. от 20.12.2017) "О принятии технического регламента Таможенного союза "Пищевая продукция в части ее маркировки".  
Работа с учебной и научной литературой также является важной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к практическим занятиям и зачету.

Научные статьи и монографии по учебной дисциплине можно найти в **Электронно-библиотечной системе «Лань»** ([www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)); **Университетская библиотека ONLINE** (<http://biblioclub.ru>); в научной электронной библиотеке **eLIBRARY.RU** (<https://elibrary.ru/>), в электронной **Библиотеке диссертаций и авторефератов России** (<http://www.dslib.net/>).  
Напри- мер, *Братановский С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребитель- ского рынка на современном этапе: международный и сравнительно- правовой аспекты [Электронный ресурс] : монография / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. - Москва ; Бер- лин : Директ-Медиа, 2017. - 170 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>*

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕС- СИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Windows 10 Pro

Windows 10 Home Get Genuine

MS Windows 7 OEM SNGL OLP NL Legalization GetGenuine wCOA

Office Standard 2016

OpenOffice Свободно распространяемое ПО

Google Chrome Свободно распространяемое ПО

Adobe acrobat reader Свободно распространяемое про-приетарное ПО

Unreal Commander Свободно распространяемое ПО

7-zip Свободно распространяемое ПО

Yandex Browser Свободно распространяемое ПО

Dr. Web

### **Перечень профессиональных баз данных**

1. БД «AGROS» режим доступа:

<http://www.cnshb.ru/artefact3/ia/ia1.asp?lv=11&un=anonymous&p1=&em=c2R>

2. БД «AGRO» режим доступа: <https://agro.ru/>

3. ЭБС «Лань» режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

4. **КонсультантПлюс** режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

5. **eLIBRARY.RU** режим доступа: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

### **Перечень информационных справочных систем**

<b>Наименование ресурса</b>	<b>Режим доступа</b>
Консультант плюс	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
Гарант	<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>
Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики	<a href="http://www.gks.ru">http://www.gks.ru</a>
Официальный сайт Министерства сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области	<a href="http://www.don-agro.ru">http://www.don-agro.ru</a>
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии	<a href="https://www.rst.gov.ru/portal/go st">https://www.rst.gov.ru/portal/go st</a>
Официальный портал правительства Ростовской области	<a href="http://www.donland.ru">http://www.donland.ru</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
Библиотека диссертаций и авторефератов России	<a href="http://www.dslib.net/">http://www.dslib.net/</a>

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование помещений	Адрес (местоположение) помещений
<p>Аудитория № 49 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью (рабочее место преподавателя, столы, стулья, трибуна, доска меловая).</p> <p>Технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования ноутбуки (переносные), (интерактивная доска Smart с проектором); учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам - стенды (6).</p> <p>Windows 10 Pro Лицензия № 66241795 от 28.12.2015 OPEN 96248131ZZE1712 Microsoft Volume Licensing Service Center; Office Standard 2016 Лицензия № 66241743 от 28.12.2015 OPEN 96247974ZZE1712 Microsoft Volume Licensing Service Center; MS Windows 7 OEM SNGL OLP NL Legalization GetGenuine wCOA Счет №1834 от 16.03.2010 ООО «Южная Софтверная компания»; OpenOffice Свободно распространяемое ПО, лицензия Apache License 2.0, LGPL; Adobe acrobat reader Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; Zoom Тариф Базовый Свободно распространяемое ПО, ZoomVideoCommunications, Inc.; Skype Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; Unreal commander Свободно распространяемое ПО, лицензия freeware; Google Chrome Свободно распространяемое ПО, лицензия freeware; Dr.Web Договор № РГА 12130035 от 13.12.2022 между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «КОМПАНИЯ ГЭНДАЛЬФ»; 7-zip Свободно распространяемое ПО, GNU Lesser General Public License; Yandex Browser Свободно распространяемое ПО; Лаборатория ММИС «Планы» Договор №576-22 от 11.11.2022 между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «Лаборатория ММИС»</p>	<p style="text-align: center;">346493, Ростовская область, Октябрьский район, п. Персиановский, ул. Кривошлыкова, дом № 27</p>
<p>Аудитория № 46 а. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лаборатория правового регулирования коммерческой деятельности, укомплектованная специализированной мебелью (рабочее место преподавателя, столы, стулья, доска меловая).</p> <p>Технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования - ноутбук (переносной), проектор (переносной), проекционный экран (переносной); учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам - стенды (6).</p> <p>MS Windows 7 OEM SNGL OLP NL Legalization GetGenuine wCOA Счет №1834 от 16.03.2010 ООО «Южная Софтверная компания»; OpenOffice Свободно распространяемое ПО, лицензия Apache License 2.0, LGPL; Adobe acrobat reader Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; Zoom Тариф Базовый Свободно распространяемое ПО, ZoomVideoCommunications, Inc.; Skype Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; Yandex Browser Свободно распространяемое ПО; Dr.Web Договор № РГА 12130035 от 13.12.2022 между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «КОМПАНИЯ ГЭНДАЛЬФ»; 7-zip Свободно распространяемое ПО, GNU Lesser General Public License; Yandex Browser Свободно распространяемое ПО; Лаборатория ММИС «Планы» Договор №576-22 от 11.11.2022 между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «Лаборатория ММИС»</p>	<p style="text-align: center;">346493, Ростовская область, Октябрьский район, п. Персиановский, ул. Кривошлыкова, дом № 27</p>

<p>Аудитория № 4 (лаборантская) Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованное специализированной мебелью для хранения оборудования.</p> <p>Технические средства обучения: специализированное учебное оборудование - сетка волейбольная (3), канат (2), борцовский манекен (1), шахматы (5), стойки волейбольные (1 комплект), сетка футбольная (2), дротики (9), мишени (3), боксерский мешок (1), гири (25), штанга (1), мячи волейбольные (5), мячи баскетбольные (5), мячи футбольные (5)</p>	<p>346493, Ростовская область, Октябрьский район, п. Персиановский, ул.Кривошлыкова, дом № 27</p>
<p>Аудитория № 62 Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованное специализированной мебелью для хранения оборудования (столы).</p> <p>Технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования: телевизор (переносной) - 1, видеоплеер (переносной) - 1, ноутбук (переносной) - 1, экран (переносной) - 1, проектор (переносной) – 1.</p> <p>Windows 10 Home Get Genuine Лицензия № 66241787 от 28.12.2015 OPEN 96248122ZZE1712 от Microsoft Volume Licensing Service Center; Adobe acrobat reader Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; Google Chrome Свободно распространяемое ПО, лицензия freeware; Unreal Commander Свободно распространяемое ПО, лицензия freeware; Zoom Тариф Базовый Свободно распространяемое ПО, ZoomVideoCommunications, Inc; Skype Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; 7-zip Свободно распространяемое ПО, GNU Lesser General Public License; Yandex Browser Свободно распространяемое ПО</p>	<p>346493, Ростовская область, Октябрьский район, п. Персиановский, ул.Кривошлыкова, дом № 27</p>