

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

Т.В. Куликова, М.А. Каплюк

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Учебно-методическое пособие
для практических занятий
и самостоятельной работы

Ростов-на-Дону
2017

Рецензент – кандидат юридических наук, доцент Т.А. Скворцова

Куликова, Т.В.

Защита прав потребителей: для практических занятий и самостоятельной работы / Т.В. Куликова, М.А. Каплюк; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2017. – 31 с.

Настоящее пособие подготовлено на основе Закона Российской Федерации «О защите прав потребителя» и Гражданского кодекса Российской Федерации. В нем освещаются все основные вопросы курса «Защиты прав потребителей». На сегодняшний день законодательство о защите прав потребителей исходит из политики приоритетного обеспечения прав потребителей. Потребитель – экономически более слабая сторона, и он нуждается в дополнительных правовых средствах охраны и защиты своих прав.

Предназначено для практических занятий и самостоятельной работы для студентов факультета экономики, управления и права РГУПС, изучающих дисциплину «Защита прав потребителей». Может представлять интерес для аспирантов, преподавателей юридических вузов, практикующих юристов и всех тех, кто интересуется вопросами семейного права.

Одобрено к изданию кафедрой «Гражданское право и процесс».

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
1 Методические указания к практическим занятиям	4
2 Примерный перечень докладов	5
3 Самостоятельная работа студента	6
4 Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену	7
5 Тест-контрольные задания	12
6 Методические указания к написанию контрольных работ для очной и заочной формы обучения	23
7 Примерный перечень тем контрольных работ	25
8 Тематика практических задач по курсу «Защита прав потребителей» для очной и заочной форм обучения	26
9 Рекомендации по работе с литературой	28

ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины «Защита прав потребителя» является расширение и углубление подготовки в составе других базовых дисциплин блока «Блок 1 – Дисциплины (модули)» Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (приказ Минобрнауки России от 01.12.2016 № 1511) для формирования у выпускника профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с видом(ми) профессиональной деятельности: правоприменительная и профилем подготовки «Гражданское и международное транспортное право».

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- подготовка обучающегося к освоению дисциплины «Адвокатское право»;
- подготовка обучающегося к защите выпускной квалификационной работы;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

1 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема 1. Сущность гражданско-правовых средств охраны прав потребителей

1. Понятие, значение и классификация гражданско-правовых средств
2. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей, их место в системе гражданско-правовых средств

Тема 2. Гражданско-правовые средства реализации прав потребителей

1. Договор как средство реализации прав потребителя
2. Гражданско-правовые средства обеспечения исполнения договоров с участием потребителя
3. Законная неустойка как средство реализации прав потребителя

Тема 3. Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей

1. Гражданско-правовая ответственность в потребительских отношениях
2. Претензия как средство защиты прав потребителя
3. Потребительский иск как средство защиты прав потребителя

2 ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКЛАДОВ

- 1 Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
- 2 Понятие срока службы, срока годности, гарантийный срок.
- 3 Безопасность товара (работы, услуги).
- 4 Понятие информации необходимой и достоверной.
- 5 Режим работы продавца (исполнителя).
- 6 Требования к информации о продуктах питания.
- 7 Моральный вред. Компенсация морального вреда потребителю.
- 8 Судебная защита прав потребителей.
- 9 Права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
- 10 Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
- 11 Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
- 12 Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
- 13 Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
- 14 Сроки устранения недостатков выполненной работы.
- 15 Смета на выполнение работы (оказание услуги).
- 16 Выполнение работы из материала исполнителя.
- 17 Выполнение работы из материала потребителя.
- 18 Оказание услуг в парикмахерской.
- 19 Выполнение работ по ремонту и изготовление ювелирных изделий.
- 20 Договор о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели.
- 21 Ремонт и пошив швейных, меховых, кожаных изделий, головных уборов.
- 22 Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).
- 23 Федеральный антимонопольный орган. Его полномочия в области защиты прав потребителей
- 24 Полномочия федеральных органов исполнительной власти.
- 25 Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
- 26 Защита интересов неопределенного круга потребителей.
- 27 Понятие потребителя, изготовителя, исполнителя.
- 28 Понятие продавца товаров.
- 29 Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров.
- 30 Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.

3 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Семинарские занятия призваны углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в ходе подготовки к семинарскому занятию. При подготовке к семинарским занятиям студент должен изучить рекомендованную литературу, международно-правовые акты и нормативную базу РФ по соответствующей теме. Студент обязан подготовиться по всем темам семинара и быть готовым ответить на любой вопрос и продолжить выступление предыдущего выступающего. На семинаре студент должен иметь необходимые нормативно-правовые акты. Отвечая, студенты должны уметь свободно излагать материал, показывать свое понимание рассматриваемой темы, ссылаться на нормы права.

Подготовку к семинару рекомендуется начинать с изучения записей лекций, так как в лекционном материале содержатся сведения об основных, наиболее значимых вопросах темы, поясняются базовые понятия, раскрываются важнейшие принципы правового регулирования. Кроме того, на лекциях анализируются актуальные проблемы и тенденции административно-правового регулирования, обращается внимание на изменения законодательства, еще не нашедшие отражения в учебной литературе. Затем необходимо изучить соответствующие параграфы в базовом учебнике (основной литературе), обратив особое внимание на материалы, дающие ответы на вопросы, вынесенные для обсуждения. Желательно ознакомиться с одним или несколькими источниками из списка дополнительной рекомендуемой литературы, чтобы подготовить сообщение или доклад по изучаемой теме. По каждой теме желательно прочесть, как минимум, одну монографию или две статьи по своему выбору. Прочитанное рекомендуется кратко законспектировать.

Чтобы работа по подготовке ответов на вопросы к семинарским занятиям и докладов была более успешной, целесообразно проконсультироваться у преподавателя по вопросам темы работы, требований к ее содержанию, источников и литературы.

Семестр № 7		
1	1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. 2. Структура законодательства о защите прав потребителей. 3. Действие законодательства о защите прав потребителей. Правовое понятие качества товаров, работ и услуг. 4. Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг). 5. Определение качества товаров, работ и услуг.	50
2	1. Содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). 2. Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг). 3. Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей. 4. Правила пользования товарами (работами, услугами). 5. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. 6. Предоставление информации о различных категориях товаров (работах, услугах). 7. Правовые последствия непредоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.	40

3	1. Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей. 2. Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины. 3. Порядок и сроки рассмотрения дел. 4. Пересмотр судебных решений. 5. Федеральные органы исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы). Их задачи и функции. 6. Содержание государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей. 7. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей. 8. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации. 9. Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей.	48
---	--	----

Подготовка индивидуальных докладов

Доклад представляет собой сообщение на определенную тему, включающий в себя обзор соответствующей литературы и других источников или изложение сути книги, статьи и т.д. по данной теме. Это одна из форм самостоятельной творческой работы студентов. В докладе на основе анализа материала излагаются различные точки зрения, подходы к исследованию тех или иных проблем, определяется собственная позиция студента. План доклада должен быть составлен таким образом, чтобы раскрыть название работы. Как правило, доклад состоит из введения, в котором раскрывается актуальность проблемы, основной части, в которой излагается суть проблемы, и заключения, где даются выводы, оценки, обобщения. В конце работы дается полный список использованной литературы.

Объем доклада – 10–15 машинописных страниц или 20–25 страниц рукописного текста. На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы доклада, номер группы, свои фамилию и инициалы, ученую степень, ученое звание фамилию и инициалы научного руководителя, год и место написания работы.

Доклад должен содержать сноски в тексте, которые должны быть полными: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата, дату окончания работы и подпись исполнителя. Из предложенного списка тем студент может выбрать наиболее его заинтересовавшую или, согласовав с преподавателем, написать доклад по самостоятельно выбранной им проблематике.

Виды самостоятельной работы по всем темам:

- изучение учебной, научной литературы;
- работа с нормативными правовыми актами;
- изучение судебной практики;
- работа с электронными информационными ресурсами;
- подготовка сообщений, тезисов, докладов;
- решение ситуационных задач;

Решение тестовых заданий

Итоговый контроль по дисциплине «Защита прав потребителей» проводится в виде зачета.

4 ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ И ЭКЗАМЕНУ

Для оценки результата освоения «Знать»:

- 1) Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.
- 2) Структура законодательства о защите прав потребителей.
- 3) Действие законодательства о защите прав потребителей.
- 4) Правовое понятие качества товаров, работ и услуг.
- 5) Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг).
- 6) Определение качества товаров, работ и услуг.
- 7) Содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
- 8) Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).
- 9) Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.
- 10) Правила пользования товарами (работами, услугами).
- 11) Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
- 12) Предоставление информации о различных категориях товаров (работах, услугах).
- 13) Правовые последствия непредоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.
- 14) Размер и форма возмещения вреда, причиненного имуществу

Для оценки результата освоения «Уметь»:

- 1) Оперировать понятиями и категориями в области защиты прав потребителей.
- 2) Определять качество товаров, работ и услуг в договоре.
- 3) Определять способы доведения информации до сведения потребителей.
- 4) Определять подсудность гражданских дел о защите прав потребителей.
- 5) Принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с процессуальным законом.
- 6) Оперировать юридическими понятиями и категориями, используемыми при защите прав потребителей.
- 7) Анализировать юридические факты и возникающие в связи с ними правоотношения по соблюдению законодательства прав потребителей.
- 8) Толковать и правильно применять нормы действующего гражданского законодательства по обеспечению и защите прав потребителей

Для оценки результата освоения «Владеть»:

- 1) Гр. Т. заключил договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств со страховой компанией «Ренесанс». По договору гр. А. была уплачена страховая премия – 2500 руб. Впоследствии гр. А. стал виновником ДТП, в результате которого гр. В. был

причинен имущественный вред на сумму 75000руб. Указанная сумма по обращению гр. В. страховой компанией «Ренесанс» в установленный законом срок уплачена не была. Гр. В. обратился за защитой своих прав в суд. В своем исковом заявлении гр. В. указал, что является потребителем, в связи с чем, просил суд:

- освободить его от уплаты государственной пошлины.
- взыскать сумму задолженности – 75 000 руб.
- взыскать с ответчика неустойку за 200 дней просрочки исполнения обязательства согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» – 450000руб.
- взыскать компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб.

Разрешите спор.

2) Проходя мимо магазина бытовой техники гр. В. услышал от работников магазина о проведении рекламной акции, каждый кто сегодня приобретает пылесос, получает фен в подарок. При приобретении пылесоса гр. Н. поинтересовался, действительно ли он получит в подарок обещанный фен. Получив на свой вопрос положительный ответ и непосредственно фен гр. Н. оплатил покупку. Однако на следующий день при использовании фена женой гр. Н. в нем произошло короткое замыкание, которое привело к незначительному имущественному повреждению и причинению легкого вреда ее здоровья. Одновременно с этим никаких проблем с эксплуатацией приобретенного пылесоса не возникло.

Дайте совет супругам. Кто будет нести ответственность за причиненный вред? Могут ли быть заявлены требования о замене фена, устранении недостатка и пр.?

3) Покупательница 10 июня купила демисезонную обувь за 3000руб., а 20 сентября пришла для обмена покупки, мотивируя свои требования тем, что они не подходят по цвету к осеннему пальто. После отказа продавца обменять купленные сапоги покупательница заявила о своем намерении расторгнуть договор купли-продажи, в чем ей также было отказано.

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

4) Потребитель приобрел фотоаппарат, гарантийный срок на который был установлен в 2 года. Находясь в командировке в г. Анапе он обнаружил, что купленный фотоаппарат вышел из строя. В связи с этим потребитель обратился в гарантийную мастерскую для гарантийного ремонта, до истечения установленного гарантийного срока оставался 1 месяц. Однако в связи с тем, что в мастерской не имелось необходимых запчастей, потребителю было отказано в ремонте, о чем была выдана соответствующая справка. По возвращению домой потребитель предъявил претензии продавцу о расторжении договора купли-продажи. В удовлетворении претензий покупателю было отказано со ссылкой на

то обстоятельство, что он обратился с требованиями по истечению установленного гарантийного срока.

Правомерно ли отказано продавцом в удовлетворении требований потребителя?

5) Гр. М. приобрел дорогостоящий телевизор. В течение гарантийного срока в нем был обнаружен недостаток, который был устранен. Однако после истечения гарантийного срока ранее устраненный недостаток проявился вновь.

Дайте совет потребителю по защите его нарушенного права.

6) Какие действия должны быть предприняты потребителем перед осуществлением своими силами доставки крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг. для ремонта, уценки, замены?

7) В какой момент считается заключенным договор розничной купли-продажи. Такой договор является реальным или консенсуальным?

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

Разрешите спор.

9) Гр. Л. обратился в ГУП МО БТИ г. Луховицы за изготовлением технического паспорта жилого помещения, принадлежащего ему на праве собственности. При заключении договора ему было разъяснено о необходимости учета в в ГУП МО БТИ г. Луховицы свидетельства о праве собственности, выданное ФРС по МО, так как иначе технический паспорт по его заявлению изготовлен не будет, так как информации о нем, как о собственнике, в учреждении не имеется.

Правомерно ли осуществление вышеуказанного учета?

10) Проанализируйте, допустимо ли соглашением сторон установить, что за просрочку выполнения работы, просрочку удовлетворения требований потребителя изготовитель выплачивает неустойку в размере 0,5 % от стоимости выполняемой работы за каждый день просрочки.

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

12) Вправе ли коммерческая организация обратиться в суд к потребителю с требованием о понуждении заключить публичный договор, если потребитель, выразивший свое намерение на его заключение, уклоняется от его заключения? Изменится ли ситуация, если потребитель уже использует услугу?

13) Гр. К. в январе 2009 г. приобрел у официального дилера компании Nissan автомобиль марки Nissan Micra. В марте 2006 г. компания Nissan начала на территории РФ акцию «Подменный автомобиль», согласно условиям которой, лицам – обладателям автомобилей Nissan Micra на время гарантийного ремонта будет предоставлен «подменный автомобиль», хотя такой обязанности в отношении автомобилей действующее законодательство не предусматривает. В июне 2009г. гр. А. обратился за проведением гарантийного ремонта и потребовал предоставления «подменного автомобиля». Однако получил отказ, мотивированный отсутствием свободного «подменного автомобиля». В результате гр. А. был вынужден ввиду отказа в предоставлении «подменного автомобиля» арендовать транспортное средство на время ремонта, в связи с чем понес расходы. Гр. К. обратился в суд с требованиями о возмещении убытков, понесенных неправомерным отказом в предоставлении на период гарантийного ремонта «подменного автомобиля», взыскании неустойки в соответствии с положениями ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 15 % и компенсации морального вреда.

Разрешите спор.

14) Гр. В. купил кожаную куртку, с которой через неделю частично облезла краска. Он хотел ее вернуть, но потерял кассовый и товарный чек. Продавец, не оспаривая того обстоятельства, что куртка действительно ненадлежащего качества, возвращать деньги без чеков отказался.

Правомерны ли действия продавца? Что было бы необходимо предпринять продавцу в случае непризнания факта ненадлежащего качества товара в добровольном порядке? Какие действия должен предпринять в такой ситуации гр. В?

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

Правомерны ли требования работником гарантийной мастерской?

5 ТЕСТ-КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1 Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (услуги) по назначению и несет ответственность за недостатки

- А) срок годности
- Б) срок службы
- В) гарантийный срок

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

- А) 5 лет
- Б) 7 лет
- В) 10 лет

3 Продавец (исполнитель, изготовитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие

- А) непреодолимой силы
- Б) нарушения потребителем правил использования товара (работы)

4 Размер компенсации морального вреда определяется

- А) потребителем;
- Б) судом;
- В) продавцом

5 Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) соразмерного уменьшения цены
- В) замены на другой товар
- Г) расторжения договора купли-продажи

6 Доставка крупногабаритного товара и весом более 5 кг для ремонта, замены или уценки производится за счет

- А) потребителя
- Б) продавца
- В) виновной стороны

7 Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме, то недостатки должны быть устранены

- А) незамедлительно, но не более 45 сут.
- Б) в теч. 3 суток
- В) в теч. 10 сут

8 Обменять товар надлежащего качества потребитель может в течение

- А) 10 дней
- Б) 14 дней
- В) 20 дней

9 Не подлежат возврату или обмену

- А) расчески
- Б) парфюмерия

В) ткани, тесьма, кружева

Г) животные и растения

10 В случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере ... от цены выполнения работы

А) 3 %

Б) 1 %

В) 2 %

11 Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

А) в любое время без материальных затрат

Б) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов

12 Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) для личных, семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

А) покупатель

Б) потребитель

В) заказчик

13 Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, производящие товары для последующей реализации потребителям

А) продавец

Б) импортер

В) изготовитель

Г) исполнитель

14 Несоответствие товара (услуги) или обязательным требованиям или условиям конкретного использования, или образцу

А) брак;

Б) недостаток товара

В) существенный недостаток товара

Г) безопасность товара

15 Состояние уверенности в том, что товар при обычном использовании не принесет вред здоровью и имуществу потребителя

А) брак

Б) недостаток товара

В) существенный недостаток товара

Г) безопасность товара

16 Период, по истечении которого, товар (работа) считается непригодным для использования по назначению

А) срок годности

Б) срок службы

В) гарантийный срок

17 Информация о товаре и об изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть доведена до сведения потребителей

- А) в наглядной и доступной форме
- Б) в наглядной и доступной форме на русском языке
- В) в наглядной и доступной форме на государственных языках субъектов

РФ

18 За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф

- А) 50 % от суммы присужденной судом в пользу потребителя
- Б) 25 %
- В) 45 %

19 Размер компенсации морального вреда

- А) зависит от размера имущественного вреда
- Б) не зависит

20 Экспертиза товара производится за счет

- А) потребителя
- Б) продавца
- В) виновного

21 Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется с момента

- А) изготовления товара
- Б) передачи товара потребителю
- В) наступления сезона

22 За просрочку выполнения требований потребителя продавец уплачивает пеню в размере

- А) 1 % цены товара
- Б) 2 %
- В) 3 %

23 Товары длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара входят

- А) мебель
- Б) электробритвы
- В) телевизоры
- Г) печи СВЧ

24 Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), потребитель по своему выбору вправе

- А) назначить исполнителю новый срок
- Б) поручить выполнение работы (услуги) третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов
- В) потребовать уменьшения цены работы (услуги)
- Г) расторгнуть договор

25 Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, выполняющие работы (услуги) по возмездному договору

- А) продавец

- Б) импортер
- В) изготовитель
- Г) исполнитель

26 Примеры изготовителей

- А) хлебокомбинат
- Б) учебное заведение
- В) салон красоты
- Г) автомобильный завод

27 К понятию «продавец» по закону «О защите...» относится

- А) магазин
- Б) продавец магазина
- В) директор магазина

28 Неустранимый недостаток или недостаток, требующий больших затрат на устранение, или проявляющийся вновь после устранения

- А) брак;
- Б) недостаток товара
- В) существенный недостаток товара
- Г) безопасность товара

29 Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товаров для их последующей реализации на территории РФ

- А) импортер
- Б) оптовая база
- В) экспортер

30 На продукты питания изготовитель ... устанавливать срок годности

- А) вправе
- Б) обязан
- В) не вправе

31 Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению

- А) в полной сумме сверх неустойки
- Б) в полной сумме, при этом неустойка не выплачивается
- В) или в полной сумме, или выплачивается неустойка

32 Продавец (исполнитель) ... без согласия потребителя выполнять дополнительные работы (услуги) за плату

- А) вправе
- Б) не вправе

33 Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца с суд по месту

- А) нахождения ответчика
- Б) жительства истца
- В) заключения или исполнения договора

34 Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст.18 требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение

- А) гарантийного срока

- Б) срока службы
- В) срока годности

35 Требование потребителя о соразмерном уменьшении цены товара подлежит удовлетворению в течение

- А) 3 дней
- Б) 7 дней
- В) 10 дней
- Г) 14 дней

36 Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатков продавец (исполнитель) обязаны удовлетворить требования потребителя

- А) срок годности
- Б) срок службы
- В) гарантийный срок

37 Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека ... основанием для отказа

- А) является
- Б) не является

38 Заменить товар ненадлежащего качества продавец обязан в течение

- А) 7 дней
- Б) 10 дней
- В) 15 дней

39 Требования потребителя, предусмотренные ст. 28 и 29 подлежат удовлетворению

- А) в 7-дневный срок
- Б) в 10-дневный
- В) в 14-дневный

40 В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) принятого от потребителя, исполнитель обязан в ... срок заменить его однородным материалом, а при отсутствии последнего возместить потребителю ... цену утраченного (поврежденного) материала

- А) трехдневный, двукратную
- Б) пятидневный, трехкратную
- В) десятидневный, двукратную

41 Закон «О защите...» устанавливает права потребителей на

- А) приобретение товара (услуги) надлежащего качества и безопасного
- Б) получение информации о товаре (услуге), о продавце (изготовителе, исполнителе)
- В) просвещение
- Г) государственную и общественную защиту
- Е) выбор

42 Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи

- А) продавец

- Б) импортер
- В) исполнитель

43 В случае устранения недостатка товара, гарантийный срок на него

- А) продлевается
- Б) исчисляется заново
- В) остается неизменным

44 Требования потребителя о возмещении расходов на исправление недостатков товара подлежат удовлетворению в течение

- А) 3 дней
- б) 7 дней
- В) 10 дней
- Г) 14 дней

45 Требования потребителя о возврате уплаченной за товар (если товар имел недостаток) денежной суммы подлежит удовлетворению в течение

- А) 3 дней
- б) 7 дней
- В) 10 дней
- Г) 14 дней

46 Требование потребителя о возмещении убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежит удовлетворению в течение

- А) 3 дней
- б) 7 дней
- В) 10 дней
- Г) 14 дней

47 При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки перерасчет цены

- А) не производится
- Б) производится

48 При возврате товара ненадлежащего качества потребитель ... требовать возмещение разницы между ценой товара по договору и ценой товара на момент обращение потребителя

- А) обязан
- Б) не вправе
- В) вправе

49 Требование потребителя о возврате уплаченной за товар (по основаниям ст.25) денежной суммы подлежит удовлетворению в течение

- А) 3 дней
- б) 7 дней
- В) 10 дней
- Г) 14 дней

50 Понятие «качество» товара (работы) включает

- А) соответствие договору

Б) соответствие обычно предъявляемым требованиям и целям использования

В) соответствие образцу или описанию

51 Требование потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению продавцом (исполнителем)

А) в обязательном порядке

Б) в добровольном порядке

52 За нарушение установленных сроков выполнения работ исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) неустойку в размере

А) 1 % цены работы

Б) 3 %

В) 50 %

53 Требования потребителя, установленные п.1 ст.28 не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение произошло

А) вследствие непреодолимой силы

Б) по вине потребителя

54 Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками работы, если они обнаружены в течение

А) гарантийного срока

Б) в пределах 2 лет, если гарантийный срок не установлен

В) в пределах 5 лет для строений

55. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем

А) в разумный срок, назначенный потребителем

Б) в течение 10 дней

В) в пределах 2 лет.

56 Период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению

А) Срок хранения.

Б) Срок годности.

В) Гарантийный срок.

Г) Срок реализации.

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

А) Показатель качества услуги.

Б) Уровень качества услуги.

В. Свойство услуги.

Г) Качество услуги.

58 Сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру.

А) В день покупки.

Б) В 7-дневный срок.

В) В течение 14 дней.

Г) В течение месяца.

Д) В течение сезона

59 Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы

А) В течение гарантийного срока службы.
Б) По истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков.

В) В течение 10 лет.

Г) В течение 20 дней со дня предъявления требования покупателя.

60 Условия обмена непродовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар.

А) Если товар куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком.

Б) Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства.

В) В течение 14 дней, не считая дня покупки.

Г) В течение 20 дней, не считая дня покупки.

61 Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества.

А) Безвозмездное устранение недостатков.

Б) Уменьшение покупной цены с согласия продавца.

В) Замены на товар аналогичной или другой марки.

Г) Расторжение договора и возврат денег.

62 Обмену не подлежат:

А) Верхний трикотаж.

Б) Чулки, носки.

В) Ткани.

Г) Автомобилотранспортные средства.

Д) Ковры, меха.

63 Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров.

А) В течение 20 дней после покупки сезонных товаров.

Б) В течение 14 дней со дня наступления сезона.

В) С момента покупки сезонных товаров.

Г) С момента наступления сезона.

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

А) Обмену и возврату не подлежит.

Б) В течение 14 дней при наличии опломбированного ярлыка.

В) В течение 14 дней, если вещь не была в употреблении и сохранился товарный чек.

Г) В течение 14 дней, при наличии сертификата.

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

А) При замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится.

Б) Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем.

В) Если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю.

Г) Расчет производится исходя из цен на день удовлетворения требования покупателя.

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

А) Замена производится в 7-дневный срок со дня предъявления требований потребителя.

Б) В 20-дневный срок, если требуется дополнительная проверка качества.

В) В течение месяца, если товар для обмена отсутствует.

Г) По договору с покупателем.

67 Срок годности выполняет следующие функции.

А) Выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему.

Б) Устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности.

В) Устанавливает срок использования товара.

Г) Запрещает продажу товара при истечении срока годности.

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

А) Расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплачиваемой суммы.

Б) В течение месяца заменить на аналогичный товар.

В) Купить другую мебель за меньшую цену с согласия продавца.

Г) Потребовать на период замены аналогичный товар для использования.

69 Информация о товаре доводится до сведения покупателя.

А) Через различные виды маркировки.

Б) Знаком соответствия стандарту.

В) В лицензии изготовителя товара.

Г) В технической документации.

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

А) Телевизоры.

Б) Мотоциклы.

В) Холодильники.

Г) Стиральная машина «Малютка»

71 Случаи замены технически сложных товаров при обнаружении недостатков.

А) При невозможности или недопустимости использования товара по назначению.

Б) Если недостаток товара не может быть устранен, либо появляется вновь после устранения.

В) Для устранения требуются большие затраты.

Г) Если товар включен в перечень подлежащих обмену при наличии существенных недостатков.

72 С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?

А) Со дня обмена.

Б) Со дня продажи.

В) Со дня выпуска.

Г) Со дня эксплуатации.

73 Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены в следующие сроки.

А) В течение гарантийного срока.

Б) Незамедлительно.

В) В течение месяца, при условии предоставления на период ремонта аналогичного товара.

Г) В течение срока, определенного соглашением сторон.

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

А) Обменять нельзя.

Б) Можно в течение 14 дней.

В) Можно заменить на такой же товар другой марки с согласия продавца.

Г) Можно приобрести за меньшую сумму с разрешения продавца.

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

А) О долевом участии в строительстве.

Б) О долевом финансировании.

В) О долевом участии в инвестировании.

Г) Инвестиционный договор.

Д) О совместной деятельности (простого товарищества).

Е) Об уступке права требования при передаче жилья.

Ж) Купли-продажи жилья.

З) Строительного бытового подряда.

76 Необходимость подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов устанавливается:

А) Реестром выданных сертификатов соответствия.

Б) Соответствующим техническим регламентом.

В) Результатами исследований аккредитованной испытательной лабораторией.

Г) Декларацией о соответствии.

Д) Знаком соответствия.

Е) Стандартом организации.

77 Подтверждение соответствия продукции требованиям технических регламентов осуществляется на основе:

А) Недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.

Б) Применения знака соответствия национальному стандарту.

В) Маркировки знаком соответствия.

Г) Протоколов испытаний.

78 Ненадлежащее качество товара это:

А) Несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара.

Б) Недостатки или существенные недостатки товара.

В) Недостатки или существенные недостатки товара, не оговоренные продавцом.

Г) Явные и (или) скрытые недостатки товара.

Д) Явные и (или) скрытые недостатки товара, не оговоренные продавцом.

79 Порядок определения сроков выполнения работы (оказания услуги).

А) Срок в договоре определяется календарной датой (периодом), к которой выполнятся работа (услуга).

Б) Датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения работы (оказания услуги).

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К НАПИСАНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Контрольная работа является составной частью организации учебного процесса, самостоятельной учебной работой студента и призвана отразить полученные им знания и практические навыки при самостоятельном изучении учебного курса «Защита прав потребителей». Выбор темы и подбор литературы для подготовки контрольной работы осуществляется студентом самостоятельно и является составной частью решения учебной задачи по выбранной теме.

При подборе литературы и написания работы студент может обсуждать с преподавателем наиболее принципиальные вопросы и важные проблемы, которые у него вызвали затруднения при проработке материала выбранной темы. При подготовке к написанию контрольной работы следует ознакомиться с законодательством, учебной и научной литературой по всему учебному курсу.

Подготовке к написанию контрольной работы в обязательном порядке должна предшествовать самостоятельная работа студента, которая состоит из:

изучения и осмысления теоретического материала, изложенного в лекциях;

изучения и применения норм законодательства о защите прав потребителей и специальной литературы к тем или иным темам контрольной работы;

изучения и изложения в работе примеров судебной практики .

По своему содержанию контрольная работа должна наиболее полно раскрыть изученную тему, показать владение студентом теоретическими знаниями института защиты прав потребителя, пониманием правовой природы института защиты прав потребителей, умением правильно применять нормы законодательства.

Выполняя контрольную работу, студент обязан руководствоваться методическими требованиями: быть точным при использовании литературы, нормативных правовых актов и материалов судебной практики, при цитировании избегать текстуального заимствования без указания используемых источников, теоретические рассуждения подкреплять позициями ученых и конкретными примерами из судебной практики.

Контрольная работа выполняется в печатном виде, на листах формата А4, шрифт Times New Roman, 14 pt, поля: левое, верхнее, нижнее, правое – 2,0 см, ориентация страницы – книжная, выравнивание по ширине, абзацный отступ 1,25 см, межстрочный интервал полуторный, без переносов.

Объем контрольной работы – не более 12–15 страниц.

Титульный лист контрольной работы содержит: наименование вуза, факультета, фамилию, имя и отчество студента, название темы, обозначения вида работы (контрольная работа), номер курса, фамилию, имя и отчество преподавателя, его ученая степень, звание, а также место и год написания работы.

После титульного листа следует оглавление, которое должно содержать название разделов (глав или параграфов), его подразделов и номера листов, на которых они начинаются.

Текст контрольной работы должен содержать оглавление, введение, основную часть, заключение и список литературы (библиографию).

Во введении следует кратко изложить актуальность темы, значение ее в информационной и правовой сферах, степень разработанности, цель и задачу работы. Не рекомендуется объем введения описывать больше одной-двух страниц.

Основной текст делится на главы и параграфы. Их содержание, форма и стиль изложения определяются автором работы самостоятельно. По тексту следует применять ссылки, которые проставляют на том же листе со сквозной нумерацией в пределах всей работы.

В заключении следует сформировать общие выводы по результатам изученной темы, практические рекомендации и предложения.

В конце текста контрольной работы приводится список литературы. Материал при оформлении списка литературы следует сгруппировать в следующем порядке: нормативные акты по их юридической силе в алфавитном порядке и литература также в алфавитном порядке. На последнем листе ставится подпись.

Студент обязан оформить контрольную работу аккуратно и грамотно. Небрежно и неправильно оформленные, написанные от руки рефераты, а также скопированные тексты, в т. ч. из сети Интернет, к защите не принимаются и возвращаются студенту для переоформления.

Ответ на практическую задачу должен быть полным, исчерпывающим, с обязательными ссылками на нормативно-правовые акты.

7 ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

- 1 Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.
- 2 Структура законодательства о защите прав потребителей.
3. Действие законодательства о защите прав потребителей.
- 4 Правовое понятие качества товаров, работ и услуг.
- 5 Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг).
- 6 Определение качества товаров, работ и услуг.
- 7 Содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
- 8 Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).
- 9 Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.
- 10 Правила пользования товарами (работами, услугами).
- 11 Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
- 12 Предоставление информации о различных категориях товаров (работах, услугах).

8 ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАЧ ПО КУРСУ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ДЛЯ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ

Задача № 1

Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чем имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

Задача № 2

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Задача № 3

Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Задача № 4

Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Задача № 5

В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышку с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2–3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышку?

Задача № 6

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на

то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

Задача № 7

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

Задача № 8

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расползлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребёнка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?

Задача № 9

В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?

Задача № 10

Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

Задача № 11

Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел.

Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

9 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

При подготовке к лекциям и семинарским занятиям использование источников литературы, рекомендованных преподавателем, является обязательным условием успешного освоения профессиональных компетенций. В разделе «Основная литература» студентам предлагается ознакомиться с базовыми учебными источниками, обеспечивающими необходимый уровень освоения теоретического материала. При этом студентом могут быть использованы и иные, альтернативные источники, рекомендуется также проведение сравнительного анализа мнений и взглядов авторов источников, указанных в учебной программе и найденных самостоятельно. В случае возникающих логических противоречий, выявления неточностей, связанных с разными учебными источниками, необходимо обратиться к преподавателю, ведущему дисциплину, за консультацией. Раздел «Дополнительная литература» также содержит источники, обязательные для аудиторной и внеаудиторной работы, как теоретического плана, так и конкретных нормативно-правовых актов, судебной практики и т. п. Ознакомление с ними формирует углубленные знания студентов о предмете дисциплины, позволяет сформировать аналитические навыки и практические знания нормативно-правового регулирования. При анализе нормативных актов и судебной практики необходимо в обязательном порядке проверять актуальность нормативно-правовых актов и судебных практик с помощью актуальных баз справочных правовых систем (например, СПС «Консультант Плюс», доступных в локальной сети ФГБОУ ВПО РГУПС).

8.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей / Баранов С.Ю.М.:Статут, 2014. – 159 с. SBN 978-5-8354-0991-4 (в обл.) (ЭБС Книгафонд)

Дополнительная литература

1 Иванова, Е.В. Предпринимательское право : учебник для академического бакалавриата / Е.В. Иванова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 269 с. – (Серия : Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-02460-9. (ЭБС ЮРАЙТ)

2 Предпринимательское право : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. И. Косякова [и др.] ; под ред. Н. И. Косяковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 447 с. – (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-04352-5. (ЭБС ЮРАЙТ)

3 Предпринимательское право : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. В 2 ч. Ч. 1 / Н.И. Косякова [и др.] ; под ред. Н.И. Косяковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 271 с. – (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-02255-1. (ЭБС ЮРАЙТ)

4 Предпринимательское право : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры в 2 ч. Ч. 2 / Н.И. Косякова [и др.] ; под ред. Н.И. Косяковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 225 с. – (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-02257-5. (ЭБС ЮРАЙТ)

5 Куликова, Т.В. Гражданское право : учебно-методическое пособие / Т.В. Куликова; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2015. – 80 с.

6 Нестерова, Н.В. Гражданское право : учеб. пособие. В 2 ч. Ч. 1 / Н.В. Нестерова; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 144 с.

7 Нестерова, Н.В. Предпринимательское право : учеб. пособие / Н.В. Нестерова; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 128 с.

Нормативно-правовые акты

1 «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 28.03.2017) // СПС «Консультант Плюс».

2 «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 01.07.2017) Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 07.06.2017) «О связи» // СПС «Консультант Плюс».

3 Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ (ред. от 06.07.2016) «О почтовой связи» // СПС «Консультант Плюс».

4 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» // СПС «Консультант Плюс».

5 Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // СПС «Консультант Плюс».

6 Федеральный закон от 30.12.2006 № 271-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2015) // СПС «Консультант Плюс».

7 Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (ред. от 17.09.2016) «Об утверждении перечня технически сложных товаров» // СПС «Консультант Плюс».

8 Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 (ред. от 03.02.2016) «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи» // СПС «Консультант Плюс».

9 Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 № 32 (ред. от 03.02.2016) «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных» // СПС «Консультант Плюс».

10 Постановление Правительства РФ от 28.03.2012 № 253 (ред. от 17.10.2015) «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг» // СПС «Консультант Плюс».

11 Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС «Консультант Плюс».

12 Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111 (ред. от 17.06.2015) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» // СПС «Консультант Плюс».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1 www.rgups.ru . Ресурс ЭИОС РГУПС «Образовательный портал». Личный кабинет обучающегося (режим доступа – персонифицированный). ФОС: типовые задания.

2 Серверы органов государственной власти Российской Федерации <http://www.gov.ru/> (Законодательные акты РФ)а) официальный сервер Федерального собрания Российской Федерации <http://www.duma.ru/> (Информационный канал Государственной думы, законопроекты).

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1 СПС «Консультант Плюс».

Учебное издание

Каплюк Максим Алексеевич
Куликова Татьяна Викторовна

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Печатается в авторской редакции
Технический редактор Т.И. Исаева

Подписано в печать 06.10.17. Формат 60×84/16.

Бумага газетная. Ризография. Усл. печ. л. 1,86.

Тираж экз. Изд. № 90108. Заказ .

Редакционно-издательский центр ФГБОУ ВО РГУПС.

Адрес университета: 344038, г. Ростов н/Д, пл. Ростовского Стрелкового
Полка Народного Ополчения, д. 2.