



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

Защита прав потребителя

Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис

Волгодонск
2024

Автор:

доцент кафедры СКС и ГД, канд. филос. наук О.А. Катеринич

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету с оценкой, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	8
Вопросы к зачету	9
Практические задания.....	10
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	11
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	13

Введение

Изучение учебной дисциплины «Защита прав потребителей» служит достижению следующих целей: совершенствование навыков работы с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере защиты прав потребителей, изучение практики применения законодательства о защите прав потребителей, развитие навыков по формулированию и разграничению юридических категорий и правильному применению законов для дальнейшей законотворческой работы.

Задачи дисциплины:

- изучение законодательства и судебной практики о защите прав потребителей;
- формирование и развитие профессионального правосознания в сфере защиты прав потребителей;
- формирование представлений об основных правах потребителей, их структуре, составе, признаках;

Учебная дисциплина «Защита прав потребителя» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОСВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное

психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Темы докладов (сообщений) для устного опроса

1. Становления потребительского законодательства.
2. «Защита прав потребителей» в системе отраслей права. Предмет и метод правового регулирования потребительского права.
3. Характеристика правоотношений являющихся предметом регулирования законодательства о защите прав потребителей.
4. Характеристика потребительского законодательства.
5. Система государственных органов, осуществляющих контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.
6. Компетенция и объём полномочий Роспатребнадзора в сфере защиты прав потребителей.
7. Порядок рассмотрения дел о нарушениях законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.
8. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
9. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
10. Права общественных объединений потребителей.
11. Основные понятия, используемые в Законе «О защите прав потребителей».
12. Государственное регулирование качества и безопасности товаров (работ, услуг).
13. Стандартизация.
14. Подтверждение соответствия. Виды подтверждения соответствия.
15. Государственное регулирование качества и безопасности пищевых продуктов.
16. Порядок определения качества товара (работы, услуги) в законе «О защите прав потребителей».

Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине «Защита прав потребителя»

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 изготовлению 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.

Практические задания по дисциплине «Защита прав потребителя»

Задание 1. Составьте претензию от имени Сидоровой А.А. 09.08.2010 Сидорова А.А. купила сотовый телефон в торговой точке фирмы «Мобильная связь». В конце октября в телефоне почернел дисплейный экран. Сидорова А.А. обратилась к продавцу с просьбой отремонтировать или заменить телефон. От продавца она узнала, что для замены телефона нужно провести диагностику и получить акт сервисного центра, который находится в другом городе. У Сидоровой А.А. взяли телефон с упаковкой, гарантийный талон, записали домашний телефон, заверив, что через 3 дня телефон будет отремонтирован, и ей сообщат, когда можно его забрать. Через неделю ей позвонили и предложили самой вести телефон в сервисный центр, потому что руководство запретило продавцам-консультантам самим принимать технику в ремонт, Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт права Кафедра гражданского права и процесса Рабочая программа дисциплины «Защита прав потребителей» по направлению подготовки (специальности) 40.05.01 – Правовое обеспечение национальной безопасности Направление (профиль) подготовки специализация № 3: гражданско-правовая ФГБОУ ВО «ЧелГУ» Версия документа - 1 стр. 27 из 40 Первый экземпляр _____ КОПИЯ № _____ © ФГБОУ ВО «ЧелГУ» если они товар примут, то должны за свой счет везти его в сервисный центр.

Задание 2. Составьте претензию от имени Донковцева. Донковцев приобрел в торговом центре мужской костюм. Спустя месяц Донковцев обнаружил, что костюмная ткань стала расползаться, а у брюк в нескольких местах разошелся шов. На следующий день он обратился к администрации торгового центра с требованием забрать костюм и вернуть ему уплаченную за него денежную сумму. Администрация торгового центра отказалась возвращать деньги, пояснив, что Донковцев пропустил установленный законом четырнадцатидневный срок для возврата товара, к тому же Донковцев потерял товарный чек. Возражая против доводов администрации, Донковцев пояснил, что он может привести своего знакомого, который был вместе с ним в момент покупки, и который может подтвердить факт приобретения костюма в данном торговом центре. Не получив удовлетворения своих требований от администрации торгового центра, Донковцев обратился в юридическую консультацию за разъяснениями.

Задание 3. Составьте претензию от имени Орехова Т.Р. Орехов Т.Р. приобрел видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал ее в магазин из-за отсутствия запчастей. Видеокамеру ремонтировали 6 месяцев, а потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы видеокамеры закончился. На время ремонта покупателю было отказано безвозмездно предоставить аналогичный товар.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Защита прав потербителя» для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

Задача 1. Гражданин Петров В.Н. заключил с ИП Сидоровым А.О. договор на

изготовление кухонного гарнитура. До сдачи готового результата он отказался от договора и потребовал у ИП возврата уплаченной за изготовление гарнитура суммы. ИП из этой суммы удержал 65 % и обосновал это как расходы, произведенные до отказа заказчика от договора. Петров, не согласившись с этим, обратился в суд.

Сравните следующие нормы права:

А) Ст. 32 Закона РФ О защите прав потребителей «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)» гласит: «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Б) П. 2 ст. 731 ГК РФ (глава «Бытовой подряд») гласит: заказчик вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора бытового подряда, уплатив подрядчику часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора, и возместив подрядчику расходы, произведенные до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы.

В) П. 1 ст. 782 ГК РФ (глава «Возмездное оказание услуг») гласит: заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Какой нормой закона необходимо руководствоваться суду в данном случае, и чем они друг от друга отличаются, обоснуйте ответ?

Задача 2. П. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)» гласит: если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Вправе ли потребитель потребовать возврата уплаченной за работу суммы, если при заключении договора Исполнителем была представлена неполная и недостоверная информация о работе, и какие будут правовые последствия для Исполнителя?

Задача 3. Константин заказал в магазине «Стеклорез» нарезку оконного стекла под свои размеры. Магазин осуществил нарезку с 3 листов, от которых остались остатки шириной 18 сантиметров, 20 сантиметров и 10 сантиметров. При оплате товара

Константину было заявлено, что данные остатки подлежат оплате. Константин отказался оплачивать остаток стекла шириной 10 сантиметров, аргументируя тем, что он ему не нужен. Продавец сказал, что все остатки подлежат оплате.

Кто прав в данной ситуации?

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество

Л1.1	Алдошин, П.И	Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141458 .	М. : Лаборатория книги, 2012.	ЭБС
Л1.2	Бугаенко, Н.В.	Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей : научно-практическое пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255999 .	М. : Юстицинфо рм, 2013.	ЭБС
Л1.3	Меликян, О.М.	Поведение потребителей : учебник. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324 .	М. : Дашков и Ко, 2012	ЭБС
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
Л2.1	Волынский А.Ф.	Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учебно-практическое пособие..	М.: Инфра- М, Норма. 2014	ЭБС
Л2.2	Дегтярёва Т	Защита прав потребителей с образцами заявлений.	М.: Эксмо. 2014.	ЭБС