



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета  
экономики, управления и права

Н.Т.Пироженко

« 26 » 08 2016 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б3.В.ОД.6 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА**

**основной образовательной программы высшего образования – программы**

**бакалавриата**

по направлению подготовки: 40.03.01 Юриспруденция

**направленность (профиль):** Защита прав и законных интересов граждан и

юридических лиц

**Квалификация: бакалавр**

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Ст. преподаватель кафедры государственно-правовых дисциплин		Фехтел Е.В.

**Оценочные средства рассмотрены и одобрены на заседании кафедры:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Заведующий кафедрой		д.ю.н., профессор Магомедов А.А.

**Оценочные средства согласованы и одобрены руководителем ООП:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Ст. преподаватель кафедры государственно-правовых дисциплин		Фехтел Е.В.



Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
Подготовка к практическому занятию №1 <b><u>Устный опрос</u></b>	<i><u>Контрольные вопросы:</u></i> 1. Становление и развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей. 2. Понятие, предмет и особенности потребительского права. 3. Развитие законодательства о защите прав потребителей в России.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №2 <b><u>Устный опрос</u></b>	<i><u>Контрольные вопросы:</u></i> 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей и его значение для развития рыночных отношений в России. 2. Федеральные законы и иные правовые акты о защите прав потребителей. 3. Особенности правового регулирования в сфере защиты прав потребителей нормами различных отраслей права. 4. Значение Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», его структура и сфера действия.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №3 <b><u>Защита и обсуждение докладов</u></b>	<i><u>Контрольные вопросы:</u></i> 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. 2. Права потребителей на просвещение в области защиты своих прав.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по



Подготовка к практическому занятию №4 <b><u>Устный опрос</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1.Содержание понятий потребителя. 2. Понятие «потребитель» в российском законодательстве и его признаки	3	освоению дисциплин Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №5 <b><u>Устный опрос</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1.Организация системы защиты прав потребителей 2. Организационные основы использования специальных знаний при разрешении споров о защите прав потребителей	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №6 <b><u>Защита и обсуждение докладов</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1. Качество товара, работы, услуги. 2.Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы) и гарантийного срока на товар (работу). 3.Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №7 <b><u>Устный опрос</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1.Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). 2.Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с.



	товарах (работах, услугах). 3. Информация об изготовителе, о товаре и их размещение. 4. Режим работы продавца (исполнителя).		<a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №8 <b><u>Защита и обсуждение докладов</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1.Юридическое понятие качества и безопасности продукции. 2. Обязательные требования к качеству товара, работы, услуги. 3. Правовой статус стандартов. Понятие национальных стандартов и стандартов организаций. 4. Понятие, содержание и виды технических регламентов. 5. Понятие декларации о соответствии. 6. Юридическая характеристика понятий сертификации, сертификата соответствия, системы сертификации.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС И ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №9 <b><u>Устный опрос</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1.Понятие недостатка товара, работы, услуги. 2.Понятие и критерии существенного недостатка.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС И ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №10 <b><u>Защита и обсуждение докладов</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1.Общественные объединения (ассоциации и союзы) потребителей, их правовой статус и полномочия. 2.Взаимодействие общественных объединения потребителей с федеральными, региональными и местными органами власти. 3.Защита прав и законных интересов неопределённого круга потребителей.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС И ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин



<p>Подготовка к практическому занятию №11 <b><u>Защита и обсуждение докладов</u></b></p>	<p><u>Контрольные вопросы:</u> 1. Ответственность за нарушение прав потребителей по законодательству «О защите прав потребителей». 2. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге). 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченных организации или предпринимателя, импортёра) за нарушение прав потребителей.</p>	<p>3</p>	<p>Подготовка по вопросам, выносимым для СРС И ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a>; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин</p>
<p>Подготовка к практическому занятию №12 <b><u>Защита и обсуждение докладов</u></b></p>	<p><u>Контрольные вопросы:</u> 1. Имущественная ответственность за вред причинённый, вследствие недостатков товара (работы, услуги). 2. Возможность компенсации морального вреда. 3. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя. 4. Судебная защита прав потребителей.</p>	<p>3</p>	<p>Подготовка по вопросам, выносимым для СРС И ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a>; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин</p>
<p>Подготовка к практическому занятию №13 <b><u>Защита и обсуждение докладов</u></b></p>	<p><u>Контрольные вопросы:</u> 1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных актов РФ, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей. 2. Полномочия и функции 1. Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; 2. Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития; 3. Федеральной службы по тарифам; 4. Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки; 5. Федеральной службы по надзору в сфере экологии и природопользования; 6. Федеральной службы по ветеринарному и</p>	<p>3</p>	<p>Подготовка по вопросам, выносимым для СРС И ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a>; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин</p>



	фитосанитарному надзору; 6.Федеральной службы по техническому регулированию и метрологии; Федеральной службы по технологическому надзору; 7.Федеральной службы по надзору в сфере связи; 8.Федеральной службы по надзору в сфере транспорта; 9.Федеральной антимонопольной службы.		
Подготовка к практическому занятию №14 <b><u>Устный опрос</u></b>	<i>Контрольные вопросы:</i> 1.Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей. 2.Общественные и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей. 3.Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины. 4.Форма и содержание искового заявления. Сроки рассмотрения дел. 5.Пересмотр судебных решений.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread. php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №15 <b><u>Решение ситуационных задач</u></b>	<i>Контрольные вопросы:</i> 1.Размер подлежащего возмещению вреда, порядок и сроки возмещения. 2.Лица, имеющие право требовать возмещения вреда. 3.Лица, которые обязаны возместить причиненный вред. 4.Действия (бездействия), которые рассматриваются законодательством о защите прав потребителей в качестве нарушения права потребителей на безопасность жизни и здоровья. 5.Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) независимо от его вины. 6.Обстоятельства, освобождающие продавца	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread. php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин



	(изготовителя, исполнителя) от ответственности, за причиненный вред.		
Подготовка к практическому занятию №16 <b><u>Решение ситуационных задач</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1. Возмещение вреда, причиненного имуществу. 2. Размер и форма возмещения вреда, причиненного имуществу. 3. Возмещение вреда в натуре. 4. Возмещение вреда, причиненного здоровью. 5. Особенности возмещения вреда, причиненного здоровью несовершеннолетних. 6. Возмещение вреда, причиненного жизни. 7. Понятие морального вреда. Размер и форма возмещения морального вреда.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №17 <b><u>Контрольное тестирование</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы по всему курсу . в том числе:</u></b> 1. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей. 2. Правовое регулирование сферы торговли и общественного питания; туристско-экскурсионных услуг; коммунальных и бытовых услуг; услуг автостоянок; предоставления гостиничных услуг; медицинских, правовых, образовательных, информационных, финансовых, рекламных, транспортных услуг; услуг связи.	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
Подготовка к практическому занятию №18 <b><u>Групповой проект – игровой судебный процесс</u></b>	<b><u>Контрольные вопросы:</u></b> 1. Подведомственность и подсудность дел данной категории. 2. Надлежащие стороны по делам данной категории. 3. Обращение в суд по делам данной категории: сроки обращения, содержание заявления, уплата государственной пошлины. 4. Предмет доказывания по делам	3	Подготовка по вопросам, выносимым для СРС и ПЗ, по учебнику: Права потребителей и их гражданско-правовая защита: Учеб. пособие / С.А. Голубок. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 81 с. <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=459211">http://znanium.com/bookread.php?book=459211</a> ; Дополнительная литература в соответствии с изучаемой темой см. в Рабочей



	данной категории. 5. Особенности подготовки и рассмотрения дел данной категории. 6. Содержание решения и его исполнение.		программе дисциплины и Методических указаниях по освоению дисциплин
--	--	--	---

*Текущий контроль:*

**Устная проверка** осуществляется в форме фронтальной беседы. Преподаватель задает вопрос всем учащимся. При этом происходит непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. При опросе кого-то из студентов группы все остальные должны внимательно следить за ответом, поправляя и дополняя его. Устная фронтальная проверка позволяет установить глубину усвоенного материала, способность обучающихся обобщать и систематизировать полученные знания.

**Решение ситуационных задач.** Решение задач является самостоятельной деятельностью студентов, призванной закрепить теоретические знания, полученные на аудиторных занятиях. Студент должен продемонстрировать навыки работы с нормативными актами, а именно анализ конкретных статей нормативных актов.

**Требования к оформлению:**

Перед решением задач приводятся условия. Решение задач должно быть показано с приведением всех статей закона и пояснений к ним.

### **Пример**

**Вопрос:** Гражданин Гусев подал заявление в жилищный орган на приватизацию занимаемой им по договору жилищного найма двухкомнатной квартиры. Оформление документов затянулось, а вскоре Гусев скончался. Все свое имущество Гусев завещал своей ученице Мельниковой.

Вступив в права наследования, Мельникова обратилась в жилищный орган для переоформления прав на квартиру. Мельниковой ответили, что, поскольку документы на приватизацию не были оформлены, право собственности у Гусева на квартиру не возникло. Претендовать же на получение квартиры в пользование по договору найма Мельникова не вправе.

Мельникова предъявила в суде иск об обязанности жилищного органа исполнить обязанности по договору приватизации, заключенному с гражданином Гусевым, обосновывая свое требование тем, что, будучи единственной наследницей, она является правопреемником Гусева по всем заключенным им договорам.

Представитель жилищного органа утверждал, что договор приватизации жилого помещения не относится к числу гражданско-правовых договоров, поскольку он основан не на равенстве сторон, а на административном подчинении одной стороны другой. К административным же правоотношениям правила о наследственном правопреемстве не применяются.

**Ответ:** В соответствии с.....

**Доклады и рефераты.** Автор реферата (доклада) должен продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности. (3 балла)





1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал. (5 баллов)
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы. (2 балла)
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№ произведения по списку, стр.]. (1 балл)
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки. (3 балла)
6. В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет. (2 балла)
7. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным. (2 балла)
8. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц. (2 балла)

**Групповой проект в форме игрового судебного процесса** - вид имитационной игры. Ролевая игра в форме судебного процесса над негативными явлениями нашей жизни, человеческими пороками, безнравственными поступками позволяет вовлечь подростков и старшеклассников в серьезный нравственный анализ и самоанализ, оценку и самооценку.

Существует несколько вариантов подготовки и проведения такой ролевой игры. В любом случае необходимо знать процедуру ведения судебного заседания хотя бы в общих чертах.

*Роли:*

1. «судья» - ведет судебное заседание. Знает ход ролевой игры «Судебный процесс»;
2. «секретарь» - записывает основные аргументы «за» и «против», высказанные в ходе обсуждения проблемы;
3. «обвиняемый» - явление общественной жизни, порок, негативное качество, нравственный анализ и оценка которого будут осуществлены в ходе ролевой игры;
4. «обвинитель» (прокурор) - выносит обвинение, перечисляет все факты и аргументы, подтверждающие опасность, вред обсуждаемого явления, качества, пристрастия и т. д.;
5. «защитник» (адвокат) - находит факты, аргументы, оправдывающие обсуждаемое явление, качество, пристрастие и т. д.;
6. «свидетели обвинения»;
7. «свидетели защиты»;
8. «присяжные заседатели» (все остальные учащиеся класса).

*Технологическая цепочка ролевой игры «Суд»*

В зале, где расставлены столы в соответствии с ролевой игрой, находятся «присяжные заседатели» (отдельные скамьи), «зрители» (в центре зала), «прокурор», «адвокат» сидят за отдельными столами, «обвиняемый» — в стороне за отдельным столом, «свидетели обвинения» и «свидетели защиты» в зале.

«Секретарь» обращается к залу: «Встать, суд идет!» (Все присутствующие встают.)

Входит «судья». Он сообщает, что слушается дело по обвинению ... (какого-либо явления, вина которого против нравственности или человечества будет обосновываться в ходе судебного заседания). Судья предоставляет слово «обвинителю». После короткой речи (5 мин.) «прокурора» «судья» вызывает по очереди «свидетелей обвинения», которым задают вопросы или просто выслушивают их заявления. «Адвокат» может задавать дополнительные вопросы «свидетелям обвинения».



Затем, в течение 5 минут выступает «адвокат», его факты поддерживаются показаниями «свидетелей защиты». «Прокурор» может также задавать им дополнительные вопросы. Затем «судья» предоставляет слово «обвиняемому» (3 мин.). «Секретарь» следит за регламентом в процессе всего обсуждения проблемы. После всех выступлений наступает время обсуждения фактов, представленных на суде, «присяжными заседателями». Каждый из них выносит решение «виновен» или «не виновен», представляя свои аргументы, объясняющие его решение. «Секретарь» подсчитывает количество высказываний «за» и «против». После обсуждения «присяжными заседателями» «судья» выносит окончательное решение «виновен» или «не виновен» с последующей аргументацией, отражающей мнение большинства «присяжных заседателей».

#### *Подготовительная работа.*

Каждый учащийся на отдельной карточке записывает то явление в нашей жизни или качество, которое, по его мнению, неоднозначно оценивается им и его одноклассниками и друзьями. Затем из общего набора проблем инициативная группа выбирает наиболее часто встречающуюся на карточках. Это явление становится «обвиняемым». Так, можно «судить» равнодушие, цинизм, наркоманию, проституцию, лень, прагматизм и т. д. и т. п. Наступает этап распределения ролей, которое можно осуществить по желанию, можно по жребию (на карточках будут перечислены все роли, каждый будет играть роль, которая выпала ему по жребию). Ролевая игра-импровизация успешно проходит в старших классах, где дети имеют опыт ролевого взаимодействия.

2-й вариант проведения ролевой игры имеет длительный (4–5 дней) подготовительный этап после выбора проблемы и распределения ролей.

В этом случае все участники могут подобрать факты, используя дополнительные источники (художественную литературу, публикации в периодической печати, опрос ровесников или людей старшего поколения). В этом случае ролевая игра будет более аргументированной и серьезной, а значит будет оказывать и более глубокое влияние на ее участников.

3-й вариант - ролевая игра «Суд» базируется на литературном произведении, когда учащиеся изучили произведение, но различные мнения о характерах литературных героев, их поступках волнуют подростков. Нравственный анализ и оценка жизни литературных персонажей - эффективное средство развития нравственного самоанализа и самооценки подростков.

### **Контрольное тестирование по результатам изучения блоков, (Интернет-тестирование ФЭПО)**

#### **Требования к процедуре тестирования**

1. Обязательное составление инструкции по проведению тестирования (никаких ответов на вопросы студентов, никаких дополнительных пояснений быть не должно).
2. Время выполнения теста должно точно соответствовать тому, которое предусмотрено инструкцией.
3. Тестирование не должно прерываться.
4. Состав работающих с группой в течение тестирования должен быть постоянным: никто не должен покидать помещение и в него входить.

#### **Требования к тексту теста**

1. Тестовое задание должно включать в себя достаточное количество вопросов, позволяющий охватить материал проверяемой темы.
2. Формулировки заданий должны быть однозначны, чтобы правильный ответ могли дать те ученики, которые обладают знаниями.



3. В число неправильных ответов нужно в первую очередь включать те, которые являются результатом типичных ошибок учащихся.
4. Вопросы должны быть сформулированы ясно, на языке учащихся.
5. Ответы на одни вопросы не должны зависеть от ответов на другие и не быть для них подсказкой, вопрос не стоит перегружать второстепенными деталями.
6. Объем теста: 20 – 45 заданий.

### Примерный перечень задач

#### Ситуационная 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 чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

#### Ситуационная 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?

#### Ситуационная 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?

#### Ситуационная 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?

#### Ситуационная 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?

#### Ситуационная задача № 6



Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другую 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?

Ситуационная 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?

Ситуационная 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?

Ситуационная 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?

Ситуационная 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?

Ситуационная 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?

Ситуационная задача №12



Гражданин Гребнев заключил договор с медицинским учреждением на оказание платных медицинских услуг по лечению и протезированию зубов. После проведения подготовки полости рта к протезированию от дальнейшего исполнения договора медицинское учреждение отказалось, сославшись на нецелесообразность продолжения лечения. Кроме того, медицинское учреждение, сославшись на ст. 782 ГК, предложило Гребневу денежную компенсацию в размере стоимости протезирования по расценкам государственных медицинских учреждений. Гребнев обратился в суд с требованием обязать медицинское учреждение исполнить обязательство в полном объеме.

#### Ситуационная задача №13

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

Имеет ли покупатель право на объект? Если да то каков срок обмена?

#### Ситуационная задача №14

Нестеров приобрел в магазине телевизор «Sony», стоимостью 50000 рублей. Продавец обязался доставить телевизор покупателю в течение 5 дней с момента заключения договора. Срок доставки несколько раз переносился по вине продавца. Нестеров дважды брал на работе отгулы, чтобы ожидать дома доставки. Фактически телевизор был доставлен покупателю только по истечении 15 дней после заключения договора.

#### Ситуационная задача №15

Семенова сдала в мастерскую по ремонту обуви туфли, заплатив за ремонт 200 руб. Когда в назначенный день Сидорова пришла за своей обувью, выяснилось, что туфли утеряны. Стоимость утерянных туфель работники мастерской возместить отказались.

#### Ситуационная задача №16

В магазине было продано две стиральных машины:

- стиральная машина с ручным отжимным устройством;
- стиральная машина, автоматически выполняющая операции в соответствии с заданной программой.

По прошествии некоторого времени потребители обратились в магазин с просьбами о замене приобретенного товара по причине обнаружения недостатка в данном товаре, не являющегося существенным.

#### Ситуационная задача №17

Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?



### Примерный перечень тестовых заданий

#### 1. Потребитель - это:

- а) исключительно гражданин;
- б) гражданин, иностранный гражданин (подданный), а также лицо без гражданства;
- в) гражданин, в том числе осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, намеревающийся или приобретающий, заказывающий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд.

#### 2. Изготовитель - это:

- а) организация исключительно коммерческой организационно-правовой формы;
- б) организация исключительно некоммерческой организационно-правовой формы;
- в) организация любой организационно-правовой формы;
- г) такого понятия в законе не имеется.

#### 3. С достижением какого возраста в соответствии с действующим законодательством лицо может признаваться потребителем?

- а) с момента достижения 6-ти летнего возраста;
- б) с момента достижения 14-ти летнего возраста;
- в) с момента достижения 16-ти летнего возраста;
- г) с момента достижения совершеннолетия;
- д) с момента рождения.

#### 4. С какого момента в соответствии с действующим законодательством лицо признается потребителем?

- а) с момента заключения договора;
- б) с момента заключения договора в надлежащей форме;
- в) непосредственно перед входом в магазин с намерением заключить договор;
- г) с момента завладения товаром, результатом работы.

#### 5. Акты федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контрольно-надзорные функции за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей:

- а) носят нормативно-правовой характер;
- б) не носят нормативно-правовой характер;
- в) могут быть как нормативными, так и ненормативными;
- г) являются нормативными по вопросам прямо указанным в Законе РФ О защите прав потребителей».

#### 6. Режим работы продавца (исполнителя), не являющегося государственной, муниципальной организацией:

- а) в любом случае устанавливается федеральным органом исполнительной власти;
- б) подлежит согласованию в органах местного самоуправления;
- в) устанавливается самостоятельно и при необходимости подлежит ежедневной корректировке;
- г) устанавливается самостоятельно, и после доведения до сведения потребителей является обязательным для исполнения.

#### 7. Какие из перечисленных недостатков не относятся к понятию «существенный недостаток»?

- а) недостаток выявляется неоднократно, проявляется вновь после его устранения;
- б) неустранимый недостаток;
- в) утрата товарного вида;



г) недостаток, который нельзя устранить без несоразмерных денежных и временных затрат;

д) все указанные недостатки являются существенными.

**8. В течение какого времени производитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (работы), предназначенного для длительного использования, если им не установлен срок службы?**

а) в разумный срок, но в пределах двух лет;

б) в течение 5 лет;

в) в течение 10 лет;

г) если срок службы не установлен - товар запрещен к продаже;

д) если срок службы не установлен – производитель (исполнитель) не отвечает за безопасность.

**9. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению:**

а) продавцом и изготовителем солидарно;

б) продавцом и субсидиарно изготовителем;

в) продавцом или изготовителем по выбору потерпевшего;

г) исключительно изготовителем.

**10. Какое соотношение убытков и неустойки предусматривается Законом РФ «О защите прав потребителей»?**

а) зачетная неустойка;

б) альтернативная неустойка;

в) штрафная неустойка;

г) исключительная.

**11. Вправе ли общественные объединения потребителей обращаться в защиту интересов отдельных потребителей:**

а) да;

б) нет;

в) исключительно в случае, когда потребитель находится в беспомощном состоянии и не имеет возможности обратиться в защиту своих прав самостоятельно;

г) нет, общественное объединение может быть лишь привлечено к участию в деле для дачи заключения;

**12. Вправе ли органы местного самоуправления обращаться в защиту интересов отдельных потребителей:**

а) да;

б) нет;

в) да, исключительно на основании обращения потребителя;

г) да, если спор отнесен к подсудности мирового судьи.

**13. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, осуществляющая контрольно-надзорные функции за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, издает акты, которые:**

а) носят нормативно-правовой характер;

б) не носят нормативно-правовой характер;

в) могут быть как нормативными, так и ненормативными;

г) являются нормативными по вопросам прямо указанным в Законе РФ О защите прав потребителей».

**14. Как перераспределяется бремя доказывания по истечению гарантийного срока, но в пределах двух лет:**



- а) каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается, как на основание своих требований и возражений;
- б) контрагент доказывает, что недостатки возникли после передачи товара потребителю и по его вине;
- в) потребитель доказывает, что недостатки возникли по причинам, имевшим место быть до передачи ему товара;
- г) порядок перераспределения бремени доказывания может быть определен лишь в каждом конкретном случае, в зависимости от различных обстоятельств.

**15. Вред жизни, здоровью и имуществу потребителя подлежит возмещению, если причинен в течение:**

- а) срока годности;
- б) действия дополнительной гарантии;
- в) срока службы;
- г) гарантийного срока.

**16. В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, при удовлетворении судом заявленных исковых требований, суд:**

- а) взыскивает с контрагента штраф в размере 50% от цены иска;
- б) вправе взыскать с контрагента штраф в размере 50% от цены иска;
- в) взыскивает с контрагента штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя;
- г) вправе взыскать с контрагента штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя;
- д) 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя взыскивается только в пользу общественной организации обратившейся в защиту прав потребителя.

**17. Односторонний отказ потребителя от исполнения договора имеет своим последствием:**

- а) прекращение обязательства на будущее;
- б) односторонний возврат полученного по сделке в пользу потребителя;
- в) возврат сторон в первоначальное положение;
- г) возможность предъявления требований из неосновательного обогащения.

**18. Уплата неустойки и возмещение убытков:**

- а) освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре;
- б) не освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре;
- в) освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре, если иное не предусмотрено договором;
- г) не освобождают контрагента от исполнения обязательства в натуре, если иное не предусмотрено договором.

**19. Перечни каких товаров устанавливаются Правительством РФ?**

- а) непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар;
- б) технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков;
- в) дорогостоящих товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков;
- г) товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.





д) товаров длительного пользования, 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 товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению.

**20.Срок удовлетворения отдельных требований потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных продажей товара ненадлежащего качества, подлежат удовлетворению:**

- а) в течение 3 дней;
- б) в течение 5 дней;
- в) в течение 7 дней;
- г) в течение 10 дней;
- д) в течение 10 рабочих дней.

**21.Отсутствие кассового или товарного чека:**

- а) лишает возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения сделки и ее условий;
- б) указывает на то, что договор не заключен;
- в) не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя;
- г) не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, но требования могут быть заявлены лишь производителю.

**22.В случае, если произведена замена товара ненадлежащего качества, гарантийный срок:**

- а) продолжает свое течение с момента первоначальной покупки;
- б) продлевается на время осуществления замены;
- в) исчисляется заново;
- г) сокращается вдвое и исчисляется заново.

**23.Вправе ли потребитель отказаться от товара надлежащего качества приобретенного дистанционно?**

- а) да, по общему правилу в течение 7 дней;
- б) нет, только в случае приобретения товара ненадлежащего качества;
- в) да, если такое право предусмотрено соглашением с контрагентом;
- г) нет, если товар включен в соответствующий перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, утвержденный Правительством РФ.

**24.Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются:**

- а) в односторонней претензии потребителя;
- б) в договоре о выполнении работы (оказания услуги);
- в) потребителем устно;
- г) не указываются, так как предполагаются разумными.

**25.Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков:**

- а) не освобождает от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков;
- б) освобождает от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков;
- в) не освобождает от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков, но является основанием для снижения размера ответственности;
- г) освобождает от ответственности в форме неустойки, но потребитель вправе требовать возмещения убытков.

**26.При отсутствии гарантийного срока на выполненную работу (оказанную услугу)**



**требования в отношении недостатков в строении (недвижимом имуществе) могут быть заявлены?**

- а) в разумный срок;
- б) в разумный срок в пределах 2 лет;
- в) в разумный срок в пределах 5 лет;
- г) в разумный срок в пределах 7 лет;
- д) в пределах 7 лет.

**28. Вправе ли потребитель в любое время отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?**

- а) нет;
- б) да;
- в) да, при оплате фактически понесенных исполнителем расходов;
- г) потребитель может только расторгнуть договор в судебном порядке.

**29. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав:**

- а) оплачивают государственную пошлину в полном объеме;
- б) освобождаются от уплаты государственной пошлины;
- в) уплачивают 50% пошлины с учетом цены иска;
- г) уплачивают 50% государственной пошлины подлежащей уплате при заявлении требования имущественного характера, неподлежащего оценке.

**30. Иск потребителя к организации может быть предъявлен по месту нахождения ее филиала:**

- а) в любом случае;
- б) если это предусмотрено условиями соглашения между организацией и потребителем;
- в) если иск вытекает из деятельности филиала;
- г) в исключительных случаях прямо предусмотренных законом;
- д) не может быть предъявлен, так как филиал не обладает процессуальной правоспособностью.

### **Примерный перечень тем для докладов (рефератов)**

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
3. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
4. Система общественной защиты прав потребителей.
5. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и полномочия.
6. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей.
7. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами по защите прав потребителей.
8. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав.
9. Сфера применения Закона «О защите прав потребителей». Понятие потребителя товаров, работ, услуг.
10. Понятие права потребителя на безопасность. Требования к безопасности товаров, установленные законом.



11. Право потребителя на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию.
12. Основания имущественной ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем?
13. Имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.
14. Информация о товарах (работах, услугах), предоставляемая потребителю.
15. Особенности установления гарантийного срока на технически сложные изделия.
16. Определение размера возмещаемого потребителю морального вреда.
17. Органы, разрабатывающие и утверждающие правила отдельных видов обслуживания или продажи товаров.
18. Реализация прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
19. Понятие недостатков товаров?
20. Права потребителя, которым продан товар с недостатками.
21. Процедура предъявления претензий потребителем при продаже товара с недостатками.
22. Замена товара с недостатками в период гарантийного срока.
23. Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара.
24. Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока.
25. Сроки замены товара с недостатками.
26. Право потребителя на замену качественного товара?
27. Обязательные требования при продаже хлеба и хлебобулочных изделий, направленные на защиту прав потребителей.
28. Обязательные требования при продаже молочных и мясных изделий потребителям.
29. Защита прав потребителей при комиссионной торговле.
30. Требования по защите прав потребителей при продаже ювелирных изделий?
31. Требования по защите прав потребителей при продаже автотранспортных средств?
32. Права потребителей при покупке импортных товаров длительного пользования.
33. Продажа товаров по заказам покупателей.
34. Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг.
35. Действия потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе.
36. Особенности выполнения работ из материалов заказчика (потребителя).
37. Фирменное обслуживание бытовых машин и приборов.
38. Права потребителя при пользовании услугами предприятий бытового обслуживания населения.
39. Правила бытового обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
40. Права потребителей при получении коммунальных услуг.
41. Права абонентов городской телефонной станции.
42. Защита прав туристов.
43. Права потребителей, проживающих в гостиницах.
44. Предусмотренные законодательством права для авиапассажиров.
45. Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.



46. Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.
47. Право потребителя на судебную защиту.
48. Предъявление исков в защиту прав потребителей.
49. Механизм судебной защиты прав потребителей.
50. Оформление искового заявления в суд.