**министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

Старооскольский технологический институт им. А.А. УГАРОВА

(филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения

высшего образования

«Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»

**ОСКОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**Контрольно-оценочные средства (кос)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

**по учебной дисциплине**

**«Защита прав потребителя»**

Наименование специальности

27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг

(по отраслям)

Квалификация выпускника

техник

Старый Оскол, 2020 г.

КОС разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг

(по отраслям) и рабочей программы учебной дисциплины «Защита прав потребителя»

Организация разработчик: ОПК СТИ НИТУ «МИСиС»

Разработчик:

Макаренок Ольга Николаевна, преподаватель ОПК СТИ НИТУ «МИСиС»

КОС рекомендованы

П(Ц)К дисциплин социально-гуманитарного цикла ОПК

Протокол №\_1\_ от «\_\_2\_\_» сентября 2020 г.

Председатель П(Ц)К ……………………………/ /

СОДЕРЖАНИЕ

[1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 4](#_Toc19091464)

[2.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ](#_Toc19091466) 8

[3.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ 2](#_Toc19091467)1

1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Комплект контрольно - оценочных средств (КОС) для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины. Занятия по учебной дисциплине проводятся как в традиционной форме, так и использованием активных и интерактивных форм и методов проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, творческая защита рефератов), информационных технологий. В комплекте оценочных средств представлены задания активного и интерактивного обучения.

Освоению данной дисциплины предшествует изучение следующих дисциплин: экономика организации, Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Текущий контроль осуществляется на каждом занятии в ходе освоения материала в форме устного опроса, входного контроля, решение кейс-задач, контрольной работы, деловой игры, докладов, сообщений по заданной теме.

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает освоение обучающимися программы дисциплины и осуществляется в форме экзамена.

Результаты обучения: знания и умения, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, докладов, сообщений по заданной теме, контрольной работы, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| ЗНАТЬ:  основные понятия в сфере защиты прав потребителей; нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере защиты прав потребителей; особенности правового положения потребителя; нормативно закреплённые права потребителей (на надлежащее качество товаров, работ и услуг, на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работы), услуги). | 91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично)  71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)  61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно)  менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно) | *Формы и методы контроля обучения*  - устный опрос;  - практические задания;  - контрольная работа;  - подготовка докладов;  - индивидуальные задания.  *Оценка результатов обучения*  - оценка на практических занятиях, индивидуальных заданий, аудиторной самостоятельной работы;  - мониторинг роста творческой активности и самостоятельности;  - накопительная оценка. |
| УМЕТЬ:  определять характер и объём прав и обязанностей участников правоотношений в конкретных ситуациях и находить разрешения правовых ситуаций;  применять действующее законодательство;  составлять различные правовые, процессуальные документы в области защиты прав потребителей;  подбирать и анализировать судебную практику по конкретным делам, в области защиты прав потребителей;  использовать современные информационные технологии для поиска и обработки правовой информации | 91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично)  71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)  61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно)  менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно) | *Формы и методы контроля обучения*  - устный опрос;  - практические задания;  - контрольная работа;  - подготовка докладов;  - индивидуальные задания.  *Оценка результатов обучения*  - оценка на практических занятиях, индивидуальных заданий, внеаудиторной самостоятельной работы;  - мониторинг роста творческой активности и самостоятельности;  - накопительная оценка. |

Результаты обучения: компетенции, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент учебной дисциплины** | **Формы и методы контроля** | | | | | |
| **Текущий контроль** | | | | **Промежуточная аттестация** | |
| **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК** |
| **Раздел 1**  **Основные положения в области защиты прав потребителя.** |  |  | *Входной контроль контрольная работа устный опрос, самостоятельная работа дискуссия Доклад*  *Сообщение по теме Практическая работа дискуссия* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10*  *ПК 2.2* | *Экзамен* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10*  *ПК 2.2* |
| Тема 1.1  Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления | *Входной контроль*  *Устный опрос*  *Самостоятельная работа* | *ОК 01, ОК 02 ОК 03,*  *ОК6 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема №1.2**  Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей | *Устный опрос*  *Самостоятельная работа,*  *Сообщение по теме* | *ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ОК6, ОК9*  *ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема № 1.3**  Права потребителей | *устный опрос Самостоятельная работа* | *ОК 01 ОК 02, ОК 03, ОК6 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема №1. 4**  Права и обязанности изготовителя | *устный опрос Самостоятельная работа*  *доклад* | *ОК 01 ОК 03, ОК 05, ОК6 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема №1.5**  Режим работы продавца (исполнителя) | *устный опрос Самостоятельная работа*  *контрольная работа* | *ОК 01 ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК6 ОК9 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема №1.6** Ответственность изготовителя | *устный опрос*  *Практическая работа №1.дискуссия* | *ОК 01 ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК6, ОК10 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Раздел 2.**  **Защита прав потребителей при продаже**  **товаров потребителям** |  |  | *устный опрос, самостоятельная работа, дискуссия*  *Деловая игра Практическая работа* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10*  *ПК 2.2* | *Экзамен* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10*  *ПК 2.2* |
| Тема 2.1  **Тема №2.1**  Защита прав потребителей при продаже  товаров потребителям | *Устный опрос*  *Самостоятельная работа*  *Деловая игра* | *ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ОК6, ОК9, ОК10*  *ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема №2.2**Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества | *Устный опрос*  *Практическая работа №2*  *Самостоятельная работа*  *дискуссия* | *ОК 01*  *ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК9,ОК10 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Раздел 3 Защита прав потребителей при выполнении**  **работ и оказании услуг** |  |  | *Самостоятельная работа*  *устный опрос*  *кейс–задачи сообщение Практическая работа* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10 ПК 2.2* | *Экзамен* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10 ПК 2.2* |
| **Тема №3.1**  Нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) | *устный опрос Самостоятельная работа*  *кейс –задачи*  *сообщение* | *ОК 01 ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ОК6, ОК9 ОК10, ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема №3.2**  Регулирование оказания отдельных видов услуг | *устный опрос*  *Практическая работа №3 Самостоятельная работа* | *ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК6, ОК9, ОК10 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Раздел4**  **Государственная и общественная защита прав потребителей** |  |  | *кейс -задачи устный опрос*  *Практическая работа Самостоятельная работа* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10 ПК 2.2* | *Экзамен* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10 ПК 2.2* |
| **Тема № 4.1**  Государственный надзор | *устный опрос*  *Практическая работа №4 Самостоятельная работа* | *ОК 01 ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК6, ОК9, ОК10 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема № 4.2**  Подача и рассмотрение обращений потребителей | *устный опрос Практическая работа №5 Самостоятельная работа* | *ОК 01 ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК6, ОК9, ОК10 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Тема № 4.3**  Ответственность за нарушение прав потребителей | *устный опрос Самостоятельная работа*  *кейс -задачи* | *ОК 01 ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК6 ОК9, ОК10 ПК 2.2* |  |  |  |  |
| **Промежуточная аттестация** |  |  |  | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10 ПК 2.2* | *Экзамен* | *ОК 01-ОК 06 ОК 9, ОК10 ПК 2.2* |

2.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

**Оценочное средство №1**

**Комплект заданий для входной контрольной работы**

по дисциплине «Защита прав потребителя»

1. **Что из перечисленного относится к социально-экономическим правам граждан, гарантированным Конституцией РФ? Запишите цифры, под которыми они указаны.**
   1. право на защиту чести и достоинства
   2. право на отдых
   3. право на выбор любой религии или атеизма
   4. право на свободу экономической деятельности
   5. право частной собственности
   6. право избирать и быть избранным в органы государственной власти
2. **Василий заключил договор на строительство дачного домика, но работники строительной фирмы нарушили установленные сроки. Нормы какой отрасли права были нарушены в данной ситуации?**
   1. административного права
   2. трудового права
   3. уголовного права
   4. гражданского права
3. **Сер­гей Ни­ко­ла­е­вич живет в одной квар­ти­ре уже много лет. Какая до­пол­ни­тель­ная ин­фор­ма­ция поз­во­лит сде­лать вывод о том, что эта квар­ти­ра яв­ля­ет­ся его соб­ствен­но­стью**?
   1. В этой квар­ти­ре рань­ше жили его ро­ди­те­ли.
   2. В этой квар­ти­ре живет вся его семья.
   3. В любой мо­мент он может её про­дать.
   4. Он за­ре­ги­стри­ро­ван в этой квар­ти­ре.
4. **Вер­нув­шись с ра­бо­ты домой, граж­да­нин об­на­ру­жил, что его квар­ти­ра ограб­ле­на. Куда не­об­хо­ди­мо об­ра­тить­ся граж­да­ни­ну?**
   1. к но­та­ри­усу
   2. к ми­ро­во­му судье
   3. в ор­га­ны внут­рен­них дел
   4. к ад­во­ка­ту
5. **Что из пе­ре­чис­лен­но­го ха­рак­те­ри­зу­ет ко­манд­ную эко­но­ми­ку?**
   1. сле­до­ва­ние в про­цес­се про­из­вод­ства ве­ко­вым тра­ди­ци­ям пред­ков
   2. част­ная соб­ствен­ность на сред­ства про­из­вод­ства
   3. не­ре­гу­ли­ру­е­мые цены
   4. цен­тра­ли­зо­ван­ное пла­ни­ро­ва­ние про­из­вод­ства
6. **Про­цесс пе­ре­хо­да го­су­дар­ствен­ных пред­при­я­тий в част­ные руки на­зы­ва­ет­ся**

1) при­ва­ти­за­ци­ей;       2) на­ци­о­на­ли­за­ци­ей;     3) мо­дер­ни­за­ци­ей;   4) со­ци­а­ли­за­ци­ей

1. **В стра­не С. сво­бод­но про­да­ют­ся и при­об­ре­та­ют­ся ре­сур­сы про­из­вод­ства. На­ря­ду с го­су­дар­ствен­ной соб­ствен­но­стью су­ще­ству­ют част­ная и про­чие формы соб­ствен­но­сти. К ка­ко­му типу при­над­ле­жит эко­но­ми­ка го­су­дар­ства С.?**

1) ры­ноч­ной;    2) ад­ми­ни­стра­тив­ной;  3) тра­ди­ци­он­ной;   4) ко­манд­ной

1. **Верны ли сле­ду­ю­щие суж­де­ния о ры­ноч­ной эко­но­ми­ке?**

А. Ры­ноч­ной эко­но­ми­ке свой­ствен­на кон­ку­рен­ция про­из­во­ди­те­лей.

Б. Ры­ноч­ная эко­но­ми­ка пе­ри­о­ди­че­ски под­вер­же­на кри­зи­сам.

1) верно толь­ко А;    2) верно толь­ко Б;    3) верны оба суж­де­ния;     4) оба суж­де­ния не­вер­ны

1. **Что яв­ля­ет­ся при­зна­ком лю­бо­го го­су­дар­ства?**

1) рес­пуб­ли­кан­ская форма прав­ле­ния;     2) фе­де­ра­тив­ное устрой­ство

3) взи­ма­ние на­ло­гов и сбо­ров;                     4) раз­де­ле­ние вла­стей

1. **Про­из­во­ди­тель (про­да­вец) то­ва­ра обя­зан ука­зы­вать его со­став и пре­ду­пре­ждать о по­тен­ци­аль­ных фак­то­рах риска от при­ме­не­ния то­ва­ра. Какое право по­тре­би­те­ля за­щи­ща­ет­ся этими дей­стви­я­ми?**

1) на пол­ную ин­фор­ма­цию о то­ва­ре;   2) на ка­че­ствен­ный товар

3) на отказ от при­об­ретённого то­ва­ра;    4) на по­тре­би­тель­ское об­ра­зо­ва­ние

1. **Что от­но­сит­ся пре­иму­ще­ствен­но к эко­но­ми­че­ской сфере об­ще­ства?**

1) по­треб­ле­ние ду­хов­ных цен­но­стей;    2) рас­пре­де­ле­ние ма­те­ри­аль­ных благ

3) со­зда­ние пра­во­вых норм;                     4) обмен куль­тур­ны­ми до­сти­же­ни­я­ми

1. **Верны ли сле­ду­ю­щие суж­де­ния о свой­ствах то­ва­ра?**

А. Любой товар удо­вле­тво­ря­ет по­треб­но­сти людей.

Б. Товар имеет опре­де­лен­ную сто­и­мость, в со­от­вет­ствии с ко­то­рой его можно об­ме­нять на дру­гой товар.

1) верно толь­ко А;    2) верно толь­ко Б;   3) верны оба суж­де­ния;    4) оба суж­де­ния не­вер­ны

1. **Пра­ви­ло по­ве­де­ния че­ло­ве­ка в пра­во­вой си­ту­а­ции, ко­то­рое долж­но обя­за­тель­но вы­пол­нять­ся**

норма мо­ра­ли;     2) со­ци­аль­ная норма;     3) норма права;       4) по­ли­ти­че­ская норма

1. **Ра­бот­ник за­ин­те­ре­со­ван в том, чтобы боль­ше за­ра­бо­тать. Для этого он готов тру­дить­ся более ин­тен­сив­но, со­кра­тив время от­ды­ха. Такие уста­нов­ки ха­рак­тер­ны для**

1) тра­ди­ци­он­но­го об­ще­ства;   **2) ин­ду­стри­аль­ной ци­ви­ли­за­ции**

3) аг­рар­ной ци­ви­ли­за­ции;         4) фе­о­даль­но­го об­ще­ства

1. **Что из перечисленного ниже относится к личным (гражданским) правам гражданина РФ? Запишите цифры, под которыми они указаны.**
   1. право участвовать в управлении делами государства
   2. право на свободу и личную неприкосновенность
   3. право на личную и семейную тайну
   4. право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства
   5. право участвовать в отправлении правосудия
   6. право свободно распоряжаться своими способностями к труду
2. **Имущественные отношения – это:**

А) отношение человека к имуществу

Б) отношение человека к вещи

В) волевые отношения между конкретными лицами по поводу принадлежности или перехода имущественных благ

Г) связь между вещами

1. **Отказ граждан и юридических лиц от осуществления принадлежащих им прав:**

А) влечет прекращение этих прав

Б) не влечет прекращения этих прав

В) влечет прекращение судебной защиты этих прав

Г) влечет прекращение этих прав на имущество, приобретенное по основаниям, допускаемым законом

1. **Гражданин отвечает по своим обязательствам всем:**

А) имуществом, принадлежащим его семье

Б) принадлежащим ему имуществом, за исключением того, на которое не может быть обращено взыскание

В) своим имуществом и имуществом своего супруга

Г) имуществом, принадлежащим его семье, и имуществом своего поручителя

1. **Коммерческие организации создаются в форме:**

А) потребительских кооперативов;

Б) государственных и муниципальных унитарных предприятий;

В) общественных и религиозных организаций;

Г) благотворительных и иных фондов.

1. **Односторонней сделкой считается сделка, для совершения которой необходимо и достаточно:**

А) выражение воли одной стороны и предварительного согласия другой стороны

Б) выражение воли одной стороны

В) выражение воли одной стороны при условии, что вторая сторона впоследствии одобрила ее

Г) согласие двух сторон

1. **К двусторонним сделкам относится:**

А) выдача доверенности;       Б) исполнение договора;

В) договор купли-продажи;   Г) публичное объявление конкурса на лучшее исполнение песен военных лет.

1. **Иск о применении последствий недействительности ничтожной сделки со дня начала ее исполнения может быть предъявлен в течение:**

А) одного года;               Б) трех лет;

В) пяти лет;                    Г) десяти лет.

1. **Выберите правильный вариант:** **сделка является действительной:**

А**)**соответствует требованиям закона; Б необходимая форма сделки не соблюдена;

В) не требуется установление правоспособности и дееспособности субъектов сделки.

1. **Что из перечисленного относится к конституционным ОБЯЗАННОСТЯМ гражданина РФ. Запишите цифры, под которыми они указаны.**
   1. защита Отечества 2) участие в управлении делами государства
   2. выбор рода деятельности, профессии 4) трудоустройство совершеннолетних граждан

5) сохранение исторического и культурного наследия

6) уплата законно установленных налогов и сборов

1. **Установите соответствие между группами прав человека и гражданина, закреплёнными в Конституции РФ, и их составом:**

А) право создавать союзы и объединения

Б) право на свободу совести

В) право на тайну переписки

Г) право на мирные собрания

Д) право на равенство перед законом и судом

* 1. гражданские
  2. политические

1. **Высшей ценностью согласно Конституции РФ является (-ются)**

1) интересы государства 2) права и свободы человека

3)нерушимость границ 4) неотвратимость наказания

1. **Верны ли следующие суждения:**

**А**) Конституция РФ как документ обладает высшей юридической силой, ей должны соответствовать все текущие законы и подзаконные акты

**Б**) Конституция РФ принимается Федеральным Собранием большинством голосов

1) верно только А 2) верно только Б

3)верны оба суждения 4) оба суждения неверны

1. **Что такое прямая демократия?**
   1. форма правления, при которой решения принимаются непосредственно народом на том или ином собрании;
   2. форма правления, при которой решения принимаются от имени народа избранными им представителями органов власти;
   3. правление одного человека во имя блага большинства

**Критерии оценки:**

оценка «отлично» выставляется студенту, если 26-28 правильных ответов.

оценка «хорошо», если 21-25 правильный ответ.

оценка «удовлетворительно», если 15-20 правильных ответов.

оценка «неудовлетворительно», если менее 14 правильных ответов.

**Оценочное средство №2**

**Деловая (ролевая) игра**

по дисциплине «Защита прав потребителя»

**1 Тема (проблема)** Субъективное право потребителя на информацию

**2 Концепция игры** реализация права на получение информации о товарах и услугах в случае заключения публичного договора

**3 Роли:**

**1)** продавец товара крупного розничного торгового центра, покупатель

**2)** лицо, предоставляющее услуги в центре бытового обслуживания, потребитель услуги

**3)** лицо, предоставляющее услуги по перевозке пассажиров, потребитель услуги

**4)** сотрудник учреждения, предоставляющего финансовые услуги, потребитель услуги

**5)** продавец товаров потребления (как вариант - промышленных товаров) в точке рыночной торговли

**4Ожидаемый результат:** обеспечение права потребителя на информацию в случае заключения публичного договора

**Критерии оценки:**

* оценка «отлично» - студент представил отличное исполнение с незначительным числом ошибок;
* оценка «хорошо» - студент показал уровень владения материалом выше среднего с несколькими ошибками, в целом правильное исполнение с определенным количеством существенных ошибок;
* оценка «удовлетворительно» в целом правильно, но со значительным количеством недостатков;
* оценка «неудовлетворительно» в целом правильное исполнение с критическим количеством существенных ошибок;
* оценка «зачтено» выставляется студенту, если исполнение удовлетворяет минимальные критерии;
* оценка «не зачтено» выставляется студенту за правильное исполнение с критическим количеством существенных ошибок.

**Оценочное средство №3**

**Кейс-задача**

по дисциплине «Защита прав потребителя»

**Кейс-задача 1.**

**Сюжет**

ООО ИКБ «Сет» обратилось в суд с иском к К., в котором просило расторгнуть кредитный договор N «555» от 10.02.2014 года, заключенный между ООО ИКБ «Сет» и К., взыскать с ответчика в пользу истца просроченную ссуду в размере 10000 рублей 00 копеек, просроченные проценты - 5000 рублей 00 копеек, штрафные санкции за просрочку уплаты процентов - 1000 рубля 00 копейки, судебные расходы по оплате государственной пошлины в размере 900 рублей 00 копеек.

Решением суда иск ООО ИКБ «Сет» удовлетворен.

С решением не согласна К. В апелляционной жалобе, ссылаясь на нарушение судом норм процессуального права, несоответствие выводов суда обстоятельствам дела, ответчик просит решение Комсомольского районного суда отменить.

**Информация, позволяющая правильно понять развитие событий**

Из материалов дела следует, что 10.02.2014 года между ООО ИКБ «Сет» и К. на основании заявления-оферты с кредитованием ответчика заключен договор о потребительском кредитовании N 555, по условиям которого истец предоставил ответчику кредит в сумме 10000 рубль 00 копейки на срок 6 месяцев под 33% годовых.

Согласно разделу «Г» заявления-оферты стороны определили способы исполнения обязательств по договору о потребительском кредитовании: путем внесения наличных денежных средств через кассу или устройство самообслуживания банка либо путем безналичного зачисления денежных средств на банковский счет, указанный в разделе «В» заявления-оферты.

В соответствии с п. 2 заявления-оферты со страхованием ответчик приняла График осуществления платежей (указанный в разделе «Е» заявления-оферты), являющийся неотъемлемой частью данного заявления-оферты, и обязалась в соответствии с графиком оплаты погашать каждую часть кредита, а также уплачивать проценты за пользование кредитом, указанные в разделе «Е» настоящего Заявления-оферты, не позднее дня, указанного в графике оплаты в столбце «Дата платежа».

В пункте 3 указанного заявления-оферты К. гарантировала банку своевременный возврат кредита и уплату причитающихся процентов за пользование кредитом.

Судом установлено и подтверждается представленными по делу доказательствами, что ООО ИКБ «Сет» выполнило в полном объеме принятые на себя по договору обязательства, перечислив К. сумму кредита в размере 10000 рубля 00 копеек. К. принятые на себя обязательства по договору в установленном законом порядке не исполнила.

Истцом в адрес ответчика было направлено уведомление перед направлением иска в суд об изменении срока возврата кредита (досрочном расторжении договора о потребительском кредитовании) и возврате задолженности по кредитному договору в срок до 30.09.2014 года, которое К. получено не было и возвращено истцу в связи с истечением срока хранения.

Из материалов дела следует, что задолженность К. перед банком составляет 16000 рублей 00 копеек, которая складывается из просроченной ссуды в размере 10000 рублей 00 копеек, просроченных процентов - 5000 рублей 00 копеек, штрафных санкций за просрочку уплаты процентов в сумме 1000 рубля 00 копейки.

**Задания для студентов**

1. Что такое заявление-оферта со страхованием?
2. Вправе ли кредитная организация в одностороннем порядке изменить срок возврата кредита?
3. Соответствуют ли условия кредитного договора законодательству о защите прав потребителей
4. Оцените правильность решения суда.

**Этапы работы с кейсом**

**1. Вводная часть занятия:**

- организация занятия (организация выполнения кейс-задачи);

- определение темы, мотивации, цели занятия (раскрытие практической значимости занятия в системе подготовки к профессиональной деятельности, формирование мотива и как следствие активизация познавательной деятельности студентов).

**2.Основная часть занятия:**

- проблемный диспут по итогам выполнения кейс-задачи (оценка выполнения кейс-задачи, решение проблемных вопросов, возникших при выполнении кейс-задачи в форме дискуссии);

- контроль (оценивание индивидуальных достижений студентов, выявление индивидуальных и типичных ошибок и их корректировка).

**3. Заключительная часть занятия:**

- подведение итогов занятия (оценка деятельности студентов, определение достижения цели занятия по итогам выполнения кейс-задачи).

**Кейс-задача 2.**

**Сюжет**

Общество с ограниченной ответственностью «Ломбард Сундук» (далее - общество, заявитель) обратилось в Арбитражный суд Московской области с заявлением о признании незаконным и отмене постановления Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по московской области (далее - административный орган, Роспотребнадзор по Московской области, управление) от 11.10.2010 N 013152 о привлечении к административной ответственности в виде штрафа в размере 10000 рублей.

Решением Арбитражного суда московской области от 20.01.2011 в удовлетворении заявленного требования отказано.

Не согласившись с принятым судебным актом, общество обратилось в Первый арбитражный апелляционный суд с апелляционной жалобой, в которой просит решение суда отменить и принять по делу новый судебный акт.

Заявитель считает, что ни управление, ни суд первой инстанции не указали норму закона, устанавливающую порядок расчета суммы процентов, подлежащих взысканию с заемщика при досрочном возврате суммы займа, которую нарушило общество.

Общество также считает, что управление не привело норму закона, по которой приведенная административным органом методика являлась бы законодательно установленной.

Также заявитель считает, что уменьшение взимаемой суммы процентов при досрочном возврате займа является правом, а не обязанностью ломбарда.

Кроме того, как указывает заявитель апелляционной жалобы, общество не было надлежащим образом извещено о назначении судебного заседания на 20.01.2011.

Представитель заявителя в судебном заседании поддержал апелляционную жалобу по доводам, в ней изложенным.

**Информация, позволяющая правильно понять развитие событий**

Административным органом 10.07.2010 проведена внеплановая документарная проверка по заявлению потребителя Мышкиной И.В. в отношении ООО «Ломбард Сундук», находящегося по адресу: г. Москва, ул. Варны, 25 - 88. В ходе проверки установлено, что в договор краткосрочного займа от 09.07.2010 N ОЛАА005852 и в залоговый билет от 09.07.2010 N ОЛАА 5852 включено условие, ущемляющее установленные законом права потребителя.

По факту выявленных нарушений 10.07.2010 составлен акт проверки N 10-6240.

01.09.2010 должностным лицом управления составлен протокол об административном правонарушении N 013152, 11.10.2010 принято постановление о привлечении заявителя к административной ответственности, в виде административного штрафа в размере 10 000 рублей.

Посчитав незаконным вынесенное постановление, общество обратилось в арбитражный суд.

Как усматривается из материалов дела, общество и Мышкина И.В. заключили договор краткосрочного займа под залог имущества от 09.07.2010 N ОЛАА005852. В соответствии с договором, заемщику представлен на 30 дней заем в размере 2400 рублей. Процентная ставка по займу составила 18%. С данными условиями потребитель был ознакомлен и согласился.

В соответствии с пунктом 6 договора заемщик вправе досрочно погасить сумму займа при условии возврата суммы займа в размере 2400 рублей и уплаты процентов за фактический срок пользования займом, согласно таблице тарифных планов.

Согласно материалам дела, потребитель погасил заем досрочно (15.07.2010). Таким образом, срок пользования займом составил 7 дней.

По тарифному плану максимальный 2008, который в силу пункта 5 договора от 09.07.2010 выбрал заемщик (л. д. 11), при сроке пользования займом - 7 дней процентная ставка составила 12,5 процента, в связи с чем, сумма процентов за период пользования займом должна быть исчислена в размере 300 рублей.

Однако, как следует из залогового билета N ОЛАА-5852 (л. д. 37) заемщику предъявлены к оплате и уплачены проценты за пользование займом в размере 365 рублей 85 копеек.

Из объяснений директора общества Пронина А.Е. следует, что проценты досрочного погашения займа рассчитываются из суммы обязательств заемщика в размере 2926 рублей 83 копеек (2400 + 526,83), в которую уже включены начисленные проценты по займу на 30 дней.

В соответствии с тарифным планом максимальный 2008 (л. д. 38) проценты начисляются не на сумму займа, а на сумму возврата, которая включает в себя и сумму займа, и проценты.

**Задания для студентов**

1. Нарушил ли ломбард нормы закона?
2. Из чего складывается сумма обязательств заемщика перед ломбардом?
3. Какое условие договора, по мнению Роспотребнадзора, нарушало права потребителя?
4. О какой административной ответственности идет речь в деле?
5. Обоснованно ли привлечение ломбарда к административной ответственности?

**Этапы работы с кейсом**

**1. Вводная часть занятия:**

- организация занятия (организация выполнения кейс-задачи);

- определение темы, мотивации, цели занятия (раскрытие практической значимости занятия в системе подготовки к профессиональной деятельности, формирование мотива и как следствие активизация познавательной деятельности студентов).

**2.Основная часть занятия:**

- проблемный диспут по итогам выполнения кейс-задачи (оценка выполнения кейс-задачи, решение проблемных вопросов, возникших при выполнении кейс-задачи в форме дискуссии);

- контроль (оценивание индивидуальных достижений студентов, выявление индивидуальных и типичных ошибок и их корректировка).

**3. Заключительная часть занятия:**

- подведение итогов занятия (оценка деятельности студентов, определение достижения цели занятия по итогам выполнения кейс-задачи).

**Кейс-задача 3.**

**Сюжет**

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области (далее - Управление, административный орган) на основании заявления гражданина Лимова В.Г. проведена проверка открытого акционерного общества «Уральский банк» (далее - Банк) на предмет соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

В ходе проверки установлен факт несоблюдения законодательства о защите прав потребителей.

По результатам проверки Управлением 23.07.2009 составлен акт N 10-2455 и 20.08.2009 выдано предписание N 35 об устранении выявленных нарушений в срок до 21.09.2009.

Банк не согласился с предписанием и обратился в Арбитражный суд Московской области с заявлением о признании его незаконным.

**Информация, позволяющая правильно понять развитие событий**

Из материалов дела следует, что 17.06.2008 Банк заключил договор о предоставлении кредита от 17.06.2008 N 07/08/645АКВ с Лимовым В.Г. Пунктом 5.4.4 названного договора предусмотрено, что Банк в одностороннем порядке имеет право изменить указанную в договоре процентную ставку, уведомив заемщика в течение 30 календарных дней до даты, с которой начинается исчисление процентов по новой ставке.

Из представленного в материалы дела договора о предоставлении кредита от 17.06.2008 N 07/08/645АКВ следует, что Банк включил в условия договора пункт 3.9, согласно которому заемщик единовременно за весь срок пользования кредитом обязан уплатить кредитору комиссионное вознаграждение за предоставление кредита в размере 6 000 руб.

Из пункта 7.1 названного договора, заключенного Банком с физическим лицом, следует, что споры, возникающие в процессе исполнения настоящего договора, рассматриваются в суде общей юрисдикции по месту нахождения Московского филиала Банка.

**Задания для студентов**

1. Каким законодательством регламентируются указанные в деле отношения?
2. На каких именно нормах основан акт проверки административного органа?
3. О нарушении каких именно прав потребителей идет речь в деле?
4. Оцените условия кредитного договора на предмет соответствия законодательству.
5. Какое решение вынесет суд?

**Этапы работы с кейсом**

**1. Вводная часть занятия:**

- организация занятия (организация выполнения кейс-задачи);

- определение темы, мотивации, цели занятия (раскрытие практической значимости занятия в системе подготовки к профессиональной деятельности, формирование мотива и как следствие активизация познавательной деятельности студентов).

**2.Основная часть занятия:**

- проблемный диспут по итогам выполнения кейс-задачи (оценка выполнения кейс-задачи, решение проблемных вопросов, возникших при выполнении кейс-задачи в форме дискуссии);

- контроль (оценивание индивидуальных достижений студентов, выявление индивидуальных и типичных ошибок и их корректировка).

**3. Заключительная часть занятия:**

- подведение итогов занятия (оценка деятельности студентов, определение достижения цели занятия по итогам выполнения кейс-задачи).

**Кейс-задача 4.**

**Сюжет**

Я. с учетом уточнений обратился в суд с иском к ОАО «Банк-М» о защите прав потребителя

В иске указал, что 20.07.2012 г. между сторонами был заключен кредитный договор на сумму ХХХ руб. под 16,4% годовых на срок 60 месяцев.

П. 2.1 кредитного договора предусмотрена оплата комиссии за выдачу кредита в размере ХХХ руб., которая была им перечислена 20.07.2012 г.

Полагает, что условие о внесении комиссии за выдачу кредита было включено банком в кредитный договор незаконно, в связи с чем, просит взыскать с ответчика указанную денежную сумму.

Кроме того, по кредитному договору выплаты осуществлялись аннуитетными платежами.

Кредит был досрочно погашен истцом 20.11.2013 г. Таким образом, фактически кредитными денежными средствами истец пользовался с 20.07.2012 г. по 19.11.2013 г. Процентов за указанный период было списано банком на сумму ХХХ руб. Однако, сумма процентов, которая должна была быть начислена за период фактического пользования кредитом, равна ХХХ руб., фактическое пользование кредитом составило 447 дней. Исходя из этого, сумма излишне уплаченных процентов составляет ХХХ руб.

15.01.2014 г. истец направил ответчику претензию о возврате указанных денежных сумм, однако ответчик оставил данное заявление без удовлетворения.

Истцом были оплачены расходы на оплату услуг представителя в размере ХХХ руб., которые также подлежат взысканию с ответчика.

Просил суд взыскать с ответчика комиссию за выдачу кредита в размере ХХХ руб., сумму переплаченных процентов в размере ХХХ руб., расходы на оплату услуг представителя ХХХ руб., штраф за нарушение прав потребителя в размере 50% от взысканной суммы.

**Информация, позволяющая правильно понять развитие событий**

Из материалов дела следует, что 20.07.2012 г. между Я. и АКБ «Банк-М» был заключен кредитный договор о предоставлении кредита на сумму ХХХ руб., по условиям которого банк обязался предоставить истцу указанные денежные средства под 16,4% годовых на срок 60 месяцев. Размер ежемесячного платежа составлял ХХХ.

Согласно п. 3.2 кредитного договора проценты начисляются на фактический остаток суммы кредита, начиная со дня, следующего за днем фактического предоставления кредита, и по дату фактического возврата кредита включительно по процентной ставке 16,4%.

Заемщик возвращает кредит и уплачивает проценты путем осуществления платежей, состоящих из суммы процентов, начисленных за процентный период, и суммы в счет возврата кредита (п. 3.5 договора).

Первый платеж состоит из начисленных процентов за пользование кредитом за первый процентный период и подлежит внесению в первый процентный период, в последующие процентные периоды заемщик осуществляет платежи по возврату кредита и уплате начисленных процентов в виде ежемесячного платежа (п. п. 3.7.4, 3.7.5 кредитного договора)

Размер ежемесячного платежа определяется по формуле, указанной в п. 3.8 кредитного договора.

П. 3.15 предусмотрено досрочное погашение кредита.

При осуществлении досрочного полного исполнения обязательств заемщиком по возврату кредита Процентный период, в котором осуществлен указанный возврат кредита, считается последним процентным периодом.

**Задания для студентов**

1. Раскройте понятие аннуитетного платежа.
2. Вправе ли Я. потребовать компенсацию морального вреда?
3. Предусмотрен ли законодательством штраф за нарушение прав потребителей?
4. Обоснована ли претензия о перерасчете процентов по кредиту и их возврату?
5. Какое решение вынесет суд?

**Этапы работы с кейсом**

**1. Вводная часть занятия:**

- организация занятия (организация выполнения кейс-задачи);

- определение темы, мотивации, цели занятия (раскрытие практической значимости занятия в системе подготовки к профессиональной деятельности, формирование мотива и как следствие активизация познавательной деятельности студентов).

**2.Основная часть занятия:**

- проблемный диспут по итогам выполнения кейс-задачи (оценка выполнения кейс-задачи, решение проблемных вопросов, возникших при выполнении кейс-задачи в форме дискуссии);

- контроль (оценивание индивидуальных достижений студентов, выявление индивидуальных и типичных ошибок и их корректировка).

**3. Заключительная часть занятия:**

- подведение итогов занятия (оценка деятельности студентов, определение достижения цели занятия по итогам выполнения кейс-задачи).

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, дает полные ответы на поставленные вопросы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка **«хорошо»** выставляется если студент твердо знает программный материал, последовательно и по существу излагает его, но допускает несущественные неточности в ответе, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, затрудняется с ответами на вопросы, затрудняется при выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки, не выполнил отдельные задания.

**Оценочное средство №4**

**Комплект заданий для контрольной работы**

по дисциплине «Защита прав потребителя»

**Вариант 1**

**Задача 1**

Полина приобрела в магазине модной молодежной одежды «Сор.copine» брюки. Поскольку это была не первая покупка подобной вещи данной фирмы, Полина взяла их без примерки, того же размера, что и обычно. Срезав ярлыки и выбросив вместе с оригинальной упаковкой, она обнаружила, что поправилась на целый размер и брюки ей не подходят.

***Может ли Полина требовать обмена товара на аналогичный, но большего размера?***

**Задача 2**

Антон приобрел факсимильный аппарат американского производства. К телефону была приложена инструкция на английском, испанском, французском языках. При попытке подключить аппарат перегорел блок питания. Оказалось, что подключать его можно было только через специальный трансформатор, так как в нашей сети более высокое напряжение.

***Какие требования и кому может предъявить Антон?***

**Задача 3**

Во время лечения Виктории в платной стоматологической поликлинике врач, проводивший операцию, удалил здоровый зуб вместо больного. Когда ошибка была обнаружена, ей предложили сделать протезирование этого зуба за 50% стоимости работ.

***Как следует поступить Виктории?***

**Задача 4**

Телевизор, приобретенный Маратом в магазине г. Южно-Сахалинска 3.10.03, вышел из строя на восьмой день. В ночь с 9.10.03 на 10.10.03 на острове было зарегистрировано землетрясение силой 8 баллов.

***Какую ответственность по гарантийным обязательствам несет изготовитель (продавец) в этом случае?***

**Задача 5**

Сергей приобрел снегоуборочную машину «Ариенс». При покупке была предоставлена информация о том, что при ширине захвата 61 см выброс снега — 14 м. Однако при эксплуатации выяснилось, что машина перебрасывает снег лишь на 7—9 м.

***Может ли Сергей потребовать возврата денег за купленный агрегат?***

**Вариант - 2**

**Задача 1**

Екатерина обратилась в Центр дизайна волос, где был заключен договор на лечение, включающее несколько операций, первая из которых была осуществлена. Курс лечения рассчитан на 1—1,5 года. Стоит эта услуга очень дорого и Екатерина, внеся аванс, договорилась о рассрочке платежа на все время лечения. Сейчас она решила отказаться (из-за дороговизны) от услуг Центра. Когда она спросила, сколько она должна заплатить за лечение (которое только началось), ей ответили, что заплатить она должна полную сумму.

***Как должны быть произведены расчеты в данном случае?***

**Задача 2**

Олег купил своей дочери лицензионной CD-диск с игрой «Принц». Дома обнаружилось, что запись сделана некачественно и использовать ее невозможно. Магазин отказался возвратить деньги, ссылаясь на то, что диск распечатан и нет доказательств, что это именно тот товар, который был куплен в магазине. Олег обратился в торговую инспекцию с просьбой защитить его права. Проведенная экспертиза подтвердила наличие недостатков записи на этом CD-диске и выявила, что вся партия была записана некачественно.

***Какие права имеет Олег в данной ситуации? Как в данном случае можно защитить права всех граждан, купивших CD- диски с некачественной записью?***

**Задача 3**

Елена с дочерью, приехав в Кострому на неделю, поселились в гостинице. Поднявшись в номер, они обнаружили, что не работает телевизор. Мастер установил, что причина поломки — производственный брак.

***Какие требования вправе предъявить Елена в данном случае и кому?***

**Задача 4**

Александр приобрел в магазине пробковый облицовочный материал в рулонах и нанял мастера для его наклейки на стены. После того как работа была закончена, Александр обнаружил, что полотна разные по фактуре.

***Может ли Александр предъявить какие-либо претензии? Если да, то какие и к кому?***

**Задача 5**

Анна приехала работать в Москву с Западной Украины. Купленный ею мобильный телефон, на который компания установила гарантийный срок в 6 месяцев, после пяти месяцев работы сломался. Анна обратилась в офис продаж с просьбой обменять сломанный аппарат на другой той же модели или устранить неполадку. Работник офиса отказался менять или чинить, утверждая, что ничего сделать не может, поскольку Анна не имеет российского гражданства.

***Прав ли продавец, отказав Анне?***

**Вариант - 3**

**Задача 1**

Ирина приобрела в ювелирном салоне золотое кольцо с полудрагоценным камнем. Через 5 дней она впервые надела кольцо и оказалось, что оно ей мало. Палец после нескольких часов ношения распух, самостоятельно снять кольцо не удалось, пришлось обращаться к хирургу в поликлинику.

***Может ли Ирина, учитывая невозможность использования товара по назначению, требовать обмена его на аналогичный, но большего размера?***

**Задача 2**

Николай приобрел бензопилу итальянского производства. К инструменту прилагалась инструкция на итальянском языке и текст перевода на русский язык, сделанный продавцом. Через месяц пила перестала работать. Когда он обратился к продавцу, то оказалось, что по незнанию Николай ее неправильно заправлял. В русском тексте инструкции не сообщалось о том, что перед началом работы к бензину должно быть добавлено масло. Продавец утверждал, что текст итальянской инструкции переведен полностью, а рисунки, из которых и следовал порядок приведения инструмента в рабочее состояние, Николай должен был посмотреть в инструкции-оригинале.

***Какие требования и кому может предъявить Николай?***

**Задача 3**

В медицинском центре, который входит в Международную офтальмологическую ассоциацию, Михаилу была сделана операция лазерной коррекции зрения, за которую по договору он уплатил 25 200 р. После операции зрение у Михаила ухудшилось. Через два месяца в центре порекомендовали сделать дополнительную коррекцию. За эту операцию нужно было заплатить еще 7 650 р.

***Как следует поступить Михаилу?***

**Задача 4**

В магазине хозяйственных товаров Виктория приобрела очиститель для воды. При установке прибора дома Виктория внимательно прочла инструкцию по эксплуатации и выяснила, что срок его службы, установленный изготовителем, истек за неделю до покупки.

***Какую ответственность перед потребителем несет продавец в этом случае?***

**Задача 5**

Алексей приобрел многорежимный духовой шкаф «Bosh». При покупке продавец-консультант заверил Алексея, что температура в духовке может достигать 300°С. Однако попытка приготовить курицу-гриль, для чего требуется именно 300°С, окончилась неудачей. Температура была не более 280°С.

***Может ли Алексей потребовать возврата денег за купленный агрегат?***

**Вариант - 4**

**Задача 1**

Во время ремонта обуви Алле сделали набойки из дорогого импортного материала стоимостью 250 р. вместо отечественного за 150 р., как было оплачено по квитанции. Ей предложили доплатить 100 р., мотивируя это тем, что поставленные ей набойки лучшего качества и надежнее отечественного аналога.

***Как следует поступить Алле?***

**Задача 2**

Светлана заказала по системе «Товары — почтой» и приобрела сканер американского производства. К посылке был приложен перевод инструкции на русский язык. При попытке подключить сканер перегорел блок питания. Оказалось, что подключать его можно было только через специальный трансформатор, так как в нашей сети более высокое напряжение, чем в США. На почте принять претензию отказались, мотивируя это тем, что занимаются только доставкой товаров***. Какие требования и кому может предъявить Светлана?***

**Задача 3**

Андрей на осенней распродаже в магазине одежды известной молодежной фирмы приобрел трикотажный свитер. Поскольку это была не первая покупка подобного изделия этой фирмы, Андрей взял его, не особенно тщательно выбирая. Надев свитер первый раз, он обнаружил, что после носки на теле остаются следы краски. В магазине свитер не приняли, так как товар был куплен на распродаже.

***Может ли Андрей требовать обмена товара на аналогичный, если с момента покупки прошло меньше 14 дней?***

**Задача 4**

Павел приобрел терку-соковыжималку. При покупке была предоставлена информация о ее функциях. Однако при эксплуатации выяснилось, что она только мелко измельчала фрукты и овощи, а при попытке сделать сок забивалась и прекращала работу.

***Может ли Павел потребовать возврата денег за купленный агрегат?***

**Задача 5**

Михаил приобрел в салоне элитной обуви ботинки итальянского производства со сроком гарантии 6 месяцев. Через четыре месяца подошва у ботинок отклеилась. Когда Михаил обратился в магазин с гарантийным талоном и просьбой о бесплатном ремонте, ему было отказано со ссылкой на то, что обувь элитная и предназначена исключительно для носки в помещении, о чем Михаил был письменно предупрежден, но носил их на улице и в общественном транспорте.

Михаил с этим решением не согласен, так как недостаток существенный и возник, скорее всего, по вине производителя.

***Кто прав в этой ситуации и почему?***

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, дает полные ответы на поставленные вопросы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка **«хорошо»** выставляется если студент твердо знает программный материал, последовательно и по существу излагает его, но допускает несущественные неточности в ответе, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, затрудняется с ответами на вопросы, затрудняется при выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки, не выполнил отдельные задания.

**Оценочное средство №5**

**Темы докладов, сообщений**

по дисциплине «Защита прав потребителя»

1. Понятие, предмет и особенности ЗПП.

2. Структура законодательства о ЗПП.

3. Субъектный состав законодательства о ЗПП.

4. Международные правовые акты в структуре законодательства о ЗПП.

5. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя.

6. Право потребителя на информацию.

7. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию.

8. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах).

9. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.

10. Понятие безопасности товаров, работ и услуг.

11. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг.

12. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям.

13. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей.

14. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.

15. Понятие категории «качество товаров, работ и услуг».

16. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и значение гарантийного срока.

17. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов.

18. Общие положения о ЗПП при продаже товаров.

19. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.

20. Особенности обмена товара надлежащего качества.

21. Особенности ЗПП при продаже отдельных видов товаров.

22. Общие положения о ЗПП при выполнении работ и оказании услуг.

23. Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг.

24. Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения.

25. Правовые последствия выполнения работ (оказания услуг) ненадлежащего качества.

26. ЗПП при выполнении отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг.

27. Право потребителя на возмещение вреда.

28. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.

29. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.

30. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.

31. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.

32. Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

33. Общие положения о публичной и судебной защите прав потребителей.

34. Понятие и виды публичной защиты прав потребителей.

35. Порядок судебной защиты прав потребителей.

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, дает полные ответы на поставленные вопросы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка **«хорошо»** выставляется если студент твердо знает программный материал, последовательно и по существу излагает его, но допускает несущественные неточности в ответе, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, затрудняется с ответами на вопросы, затрудняется при выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки, не выполнил отдельные задания.

3.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

**Оценочное средство №1**

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

**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).

1. Сроки устранения недостатков выполненной работы.
2. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
3. Оказание услуг в парикмахерской.
4. Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания

выполнения работ (оказания услуг).

1. Полномочия федеральных органов исполнительной власти.
2. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
3. Защита интересов неопределенного круга потребителей.
4. Понятие потребителя, изготовителя, исполнителя.
5. Понятие продавца товаров.
6. Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров.
7. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую
8. информацию о товаре.
9. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
10. Система общественной защиты прав потребителей.
11. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и полномочия.
12. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей.
13. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами по защите прав потребителей.
14. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав.
15. Понятие потребителя товаров, работ, услуг.
16. Понятие права потребителя на безопасность.
17. Требования к безопасности товаров, установленные законом.
18. Право потребителя на информацию.
19. Ответственность за ненадлежащую информацию.
20. Основания имущественной ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем.
21. Имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.
22. Информация о товарах (работах, услугах), предоставляемая потребителю.
23. Реализация прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
24. Права потребителя, которым продан товар с недостатками.
25. Процедура предъявления претензий потребителем при продаже товара с недостатками.
26. Замена товара с недостатками в период гарантийного срока.
27. Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара.
28. Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока.
29. Сроки заменены товара с недостатками.
30. Обязательные требования при продаже хлеба и хлебобулочных изделий, направленные на защиту прав потребителей.
31. Обязательные требования при продаже молочных и мясных изделий потребителям.
32. Защита прав потребителей при комиссионной торговле.
33. Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг.
34. Действия потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе.
35. Особенности выполнения работ из материалов заказчика (потребителя).
36. Право потребителя на судебную защиту.
37. Предъявление исков в защиту прав потребителей.
38. Механизм судебной защиты прав потребителей.
39. Оформление искового заявления в суд.

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Макаренок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  Старооскольский технологический институт им. А.А. УГАРОВА  (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения  высшего образования  «Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»  **ОСКОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ** | | |
| **УТВЕРЖДАЮ**  Зав. экономическим отделением  Г.Н.Василевская  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. | П(Ц)Кдисциплин СГЦ ОПК  Дисциплина: *Защита прав потребителя*  Специальность: *27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг*  *(по отраслям)* | Рассмотрены на заседании П(Ц)К дисциплин СГЦ ОПК  Протокол №\_1\_ от «\_\_\_\_» сентября 2019 г.  Председатель ПЦК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Слободенюк |
| **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**   1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации. 2. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.   Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Макаренок | | |

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, дает полные ответы на поставленные вопросы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка **«хорошо»** выставляется если студент твердо знает программный материал, последовательно и по существу излагает его, но допускает несущественные неточности в ответе, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, затрудняется с ответами на вопросы, затрудняется при выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки, не выполнил отдельные задания.