

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.09.2023 11:35:39
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

Одобрена
на заседании кафедры

29.11.2022 г.
протокол № 3
Зав. кафедрой Мансуров Г.З.

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

24f866be2aca16484036a85e5309053d905b

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

14 декабря 2022 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.

(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-------------------------|---|
| Наименование дисциплины | Потребительское право |
| Направление подготовки | 38.03.02 Менеджмент |
| Профиль | Креативное управление в клиентоориентированных организациях |
| Форма обучения | очно-заочная |
| Год набора | 2023 |
| Разработана: | |
| Ст. преподаватель | |
| Бельдина О.Г. | |

Екатеринбург
2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП | 3 |
| 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП | 3 |
| 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН | 6 |
| 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ | 7 |
| 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 19 |
| 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 19 |
| 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 20 |
| 11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 21 |

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

| | |
|---------|---|
| ФГОС ВО | Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970) |
| ПС | |

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины "Потребительское право" является подготовка бакалавра, обладающего набором компетенций, включающих знание, понимание и навыки в области потребительского права, способного к самостоятельному осмыслению и практическому применению полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности (правоприменительной, экспертно-консультационной).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

| Промежуточный контроль | Часов | | | | 3.е. |
|------------------------|------------------|--------------------------------|---|--|------|
| | Всего за семестр | Контактная работа (по уч.зан.) | | Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых | |
| | | Всего | Практические занятия, включая курсовое проектирование | | |
| Семестр 8 | | | | | |
| Зачет | 144 | 16 | 16 | 124 | 4 |

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

| Шифр и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенций |
|--|--|
| УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | ИД-1.УК-11 Знать: основы антикоррупционного законодательства и антикоррупционной политики России основные требования нормативных правовых актов при подготовке и принятии решений |
| | ИД-2.УК-11 Уметь: действовать в соответствии с моральными и нравственными принципами и правовыми нормами, предупреждать преступное поведение и коррупционные отношения; разрабатывать нормативные правовые акты в соответствии с профилем своей деятельности |

| | |
|--|---|
| УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | ИД-3.УК-11 Иметь практический опыт: принятия решений в соответствии с требованиями нормативных правовых актов |
|--|---|

Профессиональные компетенции (ПК)

| Шифр и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенций |
|--|--|
| организационно-управленческий | |
| ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции | ИД-1.ПК-1 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса; - организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха; - порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования; - передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства Российской Федерации; правила по охране труда |
| | ИД-2.ПК-1 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса"; - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; - устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении; - использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции; - соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов |

| | |
|---|--|
| <p>ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p> | <p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: - осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию; - подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий; - мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня; - обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса; - осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей; - организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий; - разработки и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами. |
| <p>предпринимательский</p> | |
| <p>ПК-3 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p> | <p>ИД-1.ПК-3 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономики, организации труда и организации производства; - основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса; - методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения в условиях неопределенности, технологических и экономических исков |

| Семестр 8 | | 140 | | | | | |
|-----------|--|-----|--|--|---|----|--|
| Тема 1. | Законодательство о защите прав потребителей (УК-11, ПК-3) | 14 | | | 2 | 12 | |
| Тема 2. | Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг (УК-11, ПК-3) | 14 | | | 2 | 12 | |
| Тема 3. | Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) (УК-11, ПК-1, ПК-3) | 18 | | | 2 | 16 | |
| Тема 4. | Право потребителей на информацию (ПК-1, ПК-3) | 16 | | | 2 | 14 | |
| Тема 5. | Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги) (ПК-3, ПК-1) | 18 | | | 2 | 16 | |
| Тема 6. | Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества (ПК-1, ПК-3) | 18 | | | 2 | 16 | |
| Тема 7. | Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг (ПК-1, ПК-3) | 16 | | | 2 | 14 | |
| Тема 8. | Государственная и общественная защита прав потребителей (ПК-1, ПК-3) | 13 | | | 1 | 12 | |
| Тема 9. | Судебная защита прав потребителей и процессуальные аспекты защиты прав потребителей (ПК-3) | 13 | | | 1 | 12 | |

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

| Раздел/Тема | Вид оценочного средства | Описание оценочного средства | Критерии оценивания |
|---------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------|
| Текущий контроль (Приложение 4) | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>1 контрольная точка. Темы 1 -3 (после изучения 3 темы).</p> | <p>Аудиторная контрольная работа: Письменное задание- Опрос; Решение задач (кейсов, разбор конкретных ситуаций). (Приложение 4)</p> | <p>1. Экспресс опрос. Опрос - способ индивидуальной деятельности обучающегося по концентрированному выражению накопленного знания по изучаемой теме. Применяется в случае необходимости вести оперативное наблюдение за усваиваемостью материала обучающимися. 2. Решение задач. Изучение вопросов, вынесенных на практическое занятие по каждой теме курса, обязательно предполагает решение предложенных задач. Их решение позволяет применительно к той или иной смоделированной в задаче ситуации приобрести навыки практического применения конкретных норм трудового права. Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.</p> | <p>Максимальная оценка за все 2 задания 5 баллов. Полнота и грамотность изложения информации оценивается преподавателем в совокупности.</p> |
| <p>2 контрольная точка. Темы 4 -6 (после изучения 6 темы)</p> | <p>Аудиторная контрольная работа: Опрос; Решение задач (кейсов, разбор конкретных ситуаций). (Приложение 4)</p> | <p>1. Экспресс опрос. Опрос - способ индивидуальной деятельности обучающегося по концентрированному выражению накопленного знания по изучаемой теме. Применяется в случае необходимости вести оперативное наблюдение за усваиваемостью материала обучающимися. 2. Решение задач. Изучение вопросов, вынесенных на практическое занятие по каждой теме курса, обязательно предполагает решение предложенных задач. Их решение позволяет применительно к той или иной смоделированной в задаче ситуации приобрести навыки практического применения конкретных норм трудового права. Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.</p> | <p>Максимальная оценка за 2 задания 5 баллов. Полнота и грамотность изложения информации оценивается преподавателем в совокупности.</p> |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>3 контрольная точка. Темы 7 - 9 (после изучения 9 темы).</p> | <p>Аудиторная контрольная работа: Опрос; Решение задач (кейсов, разбор конкретных ситуаций). (Приложение 4)</p> | <p>1. Экспресс опрос. Опрос - способ индивидуальной деятельности обучающегося по концентрированному выражению накопленного знания по изучаемой теме. Применяется в случае необходимости вести оперативное наблюдение за усваиваемостью материала обучающимися. 2. Решение задач. Изучение вопросов, вынесенных на практическое занятие по каждой теме курса, обязательно предполагает решение предложенных задач. Их решение позволяет применительно к той или иной смоделированной в задаче ситуации приобрести навыки практического применения конкретных норм трудового права. Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.</p> | <p>Максимальная оценка за 2 задания 5 баллов. Полнота и грамотность изложения информации оценивается преподавателем в совокупности.</p> |
| <p>Промежуточный контроль (Приложение 5)</p> | | | |
| <p>8 семестр (За)</p> | <p>Билет для зачета</p> | <p>Билет на зачет включает в себя два теоретических вопроса и практико-ориентированное задание. На зачете проверяется уровень запоминания учебного материала, понимание правовых категорий, умение мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять заученную дефиницию, применять нормативные правовые акты. В рамках выполнения заданий студент должен определить содержание тех или иных понятий, привести необходимые классификации, аргументировано со ссылкой на нормативные правовые акты, учебную и научную литературу, с использованием судебной практики ответить на предложенные вопросы, выполнить практико-ориентированное задание. На зачете преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы. Дополнительные вопросы задаются помимо вопросов билета и связаны, как правило, с плохим ответом. Уточняющие вопросы задаются в рамках билета и направлены на уточнение мысли студента. Ответ на теоретический вопрос, требующий изложения, должен быть представлен в виде грамотно изложенного, связного текста, позволяющего проследить логику рассуждений, лежащих в основе сделанных выводов. Ответ, представляющий бессвязный набор определений и иных положений, рассматривается как неверный. Наличие в</p> | <p>Ответ отвечает основным предъявляемым требованиям - студент обстоятельно владеет материалом, устанавливает взаимосвязь теории с практикой, показывает умение студента работать с литературой, нормативными источниками, анализировать материал, делать выводы, соблюдать нормы литературной речи, владение профессиональной лексикой, однако не на все вопросы дает глубокие, исчерпывающие и аргументированные ответы (неточный, правильный)</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>ответах любой грубой юридической ошибки является основанием для снижения оценки. Оценка за письменный зачет может быть снижена за небрежное оформление работы (недопустимые сокращения, зачеркивания, неразборчивый почерк).</p> <p>При выполнении практико-ориентированного задания необходимо ответить на вопрос, поставленный в задании, дать пояснение предложенного решения, толкование использованных при решении норм трудового права, привести необходимое теоретическое обоснование, ссылки на судебную практику (по возможности).</p> | <p>ответ): 70-84 балла.</p> <p>Ответ неполно раскрывает поставленные вопросы. Студент владеет материалом, показывает умение студента работать с литературой, нормативными источниками, однако поверхностно отвечает на вопросы, допускает существенные недочеты - затрудняется устанавливать взаимосвязь теории с практикой, делать выводы, использовать нормы литературной речи, профессиональной лексики (неточный и неполный ответ): 50-69 баллов.</p> <p>Ответы на вопросы неправильны и не отличаются аргументированностью. Студент не показывает необходимых минимальных знаний по предмету, бытовая речь, неумение делать выводы, а также, если студент отказывается отвечать (неправильный ответ, отказ от ответа): 0-49</p> |
|--|--|--|--|

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

| Показатель оценки | По 5-балльной системе | Характеристика показателя |
|-------------------|-----------------------|--|
| 100% - 85% | отлично | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне |
| 84% - 70% | хорошо | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.) |
| 69% - 50% | удовлетворительно | обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно. |
| 49 % и менее | неудовлетворительно | обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач |
| 100% - 50% | зачтено | характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» |
| 49 % и менее | не зачтено | характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно» |

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей (УК-11, ПК-3)

1. Опишите становление законодательства о защите прав потребителей.
2. Дайте понятие российского законодательства о защите прав потребителей.
3. Раскройте основные понятия законодательства о защите прав потребителей.
4. Расскажите о системе законов и подзаконных актов, а также иных нормативно-правовых документов, использующихся в целях законодательной защиты прав потребителей в Российской Федерации: международные договоры Российской Федерации, федеральные нормативные акты (законы, нормативные акты, принимаемые Правительством РФ) и нормативные акты органов местного самоуправления.
5. Определите роль судебной практики в регулировании защиты прав потребителей.
6. Охарактеризуйте роль ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" в деятельности организации.
8. Охарактеризуйте ФЗ «О противодействии коррупции».

Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг (УК-11, ПК-3)

1. Раскройте правовое понятие качества товаров, работ и услуг.
2. Какие нормативные документы, определяют требования к качеству товаров, работ и услуг.
3. Опишите правовые способы определения качества товаров (работ и услуг), которые обязан обеспечить продавец (исполнитель).
4. Дайте определение качества товаров, работ и услуг в договоре.
5. Раскройте определение качества товаров, работ и услуг в случае, если оно договором не определено. 5. С какого возраста можно работать в сфере услуг?

Тема 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) (УК-11, ПК-1, ПК-3)

1. Раскройте право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.
2. Расскажите о содержании права на безопасность.
3. Дайте понятие безопасности товаров (работ, услуг).
4. Каково государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).
5. Дайте определение срока годности и срока службы как средства обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.
6. Какова ответственность изготовителей (исполнителей) за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности.
7. Назовите последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности.
8. Правила пользования товарами (работами, услугами) – средство обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей. Опишите иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.
9. Назовите основной нормативно-правовой акт, в соответствии с которым организация розничной торговли не имеет право разглашать персональные данные своих продавцов?
10. Могут ли государственные и муниципальные служащие совмещать работу по трудовому договору в клиентоориентированных организациях?

Тема 4. Право потребителей на информацию (ПК-1, ПК-3)

1. Раскройте понятие информации о товаре, работе, услуге.
2. Каковы общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
3. Формы доведения информации до потребителя: устная, письменная, демонстрация товара.
4. В чем заключается наглядность и доступность формы доведения информации до потребителя. Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги).
5. Информация о режиме работы. Каковы способы доведения информации до сведения потребителей.
6. Информация о товарах (работах, услугах). Раскройте общие требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах).
7. Каковы требования, предъявляемые к информации о продуктах питания.
8. Каковы требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах.
9. Информация о работах (услугах). Раскройте способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей.
10. Использование товарных знаков и предупредительной маркировки. Что такое штриховое кодирование потребительских товаров. Европейская система кодирования то-варов.
11. Какие экологические знаки Вы знаете?
12. Знаки, информирующие о способах утилизации. Предупредительная маркировка опасных веществ и материалов.
13. Знаки соответствия национальным и международным стандартам. Информация о пищевых добавках в продуктах питания.
14. Опишите правовые последствия непредоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.
15. Является ли информация, которая стала известна продавцам в связи с их работой коммерческой тайной?

Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги) (ПК-3, ПК-1)

1. Опишите размер и форму возмещения вреда, причиненного имуществу. Воз-мещение вреда в натуре.
2. Опишите возмещение вреда, причиненного здоровью. Особенности возме-ния вреда, причиненного здоровью несовершеннолетних.
3. Раскройте особенности возмещение вреда, причиненного жизни. Размер под-лежащего возмещению вреда, порядок и сроки возмещения.
4. Лица, имеющие право требовать возмещения вреда.
5. Лица, которые обязаны возместить причиненный вред.
6. Опишите действия (бездействия), которые рассматриваются законодательством о защите прав потребителей в качестве нарушения права потребителей на безопасность жизни и здоровья.
7. Какова ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) независимо от его вины. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности, за причиненный вред.
8. Раскройте понятие морального вреда. Размер и форма возмещения морального вреда.
8. Определите алгоритм ответа на претензию потребителя по возмещению вреда.

Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества (ПК-1, ПК-3)

1. Опишите последствия продажи товаров ненадлежащего качества.
2. Раскройте понятия: «недостатки товара», «существенные недостатки товара».
3. Каковы общие последствия продажи товаров с недостатками.
4. Порядок безвозмездного устранения недостатков.
5. Соразмерное уменьшение цены за товар.
6. Порядок замены товара ненадлежащего качества.
7. Отказ потребителя от исполнения договора и возврат уплаченной за товар денежной суммы.
8. Опишите последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.
9. Кому и где предъявляются требования по поводу ненадлежащего качества приобретенных товаров.
10. Опишите порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара. Условия, при которых требования потребителя подлежат удовлетворению. Установление причин выхода товара из строя, возникновения недостатков.
11. Сроки обнаружения недостатков, наличие которых дает потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара. Общие сроки. Гарантийный срок и срок годности.
12. Опишите правовые последствия обнаружения недостатков по истечении общих сроков или гарантийного срока. Основания ответственности изготовителя за такие недостатки.
13. Раскройте положения об имущественной ответственности за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Понятие неустойки. Размер неустойки и порядок ее исчисления и уплаты. Иные последствия нарушения сроков выполнения требований потребителя.
14. Расскажите об обмене товаров ненадлежащего качества. 15. Возможно ли уволить продавца за продажу товаров ненадлежащего качества?

Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг (ПК-1, ПК-3)

1. Почему возникает обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг.
2. Охарактеризуйте ответственность исполнителя за отказ от заключения договора. Нормативные акты, регулирующие правила выполнения отдельных видов работ, оказание отдельных видов услуг.
3. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки начала и окончания выполнения работ.
4. Охарактеризуйте последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Уменьшение вознаграждения за работу (услугу). Отказ потребителя от исполнения договора. Возмещение убытков.
5. Охарактеризуйте последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Условия, которым должно соответствовать качество работы (услуги), и порядок их закрепления.
6. Безвозмездное устранение недостатков. Уменьшение вознаграждения за выполненную работу (услугу). Отказ потребителя от исполнения договора. Возмещение убытков.
7. Опишите сроки обнаружения недостатков в работе (услуге), наличие которых дает потребителю право предъявить требования по поводу качества выполненных работ (услуг). Общие сроки. Гарантийный срок.
8. Каковы сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.
9. Опишите ответственность за нарушение срок удовлетворения отдельных требований потребителя. 10. С какого возраста возможно работать в сфере услуг?

Тема 8. Государственная и общественная защита прав потребителей (ПК-1, ПК-3)

1. Опишите государственную защиту прав потребителей. Федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы). Его задачи и функции.
2. Какие Вы знаете иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг). Их задачи и функции.
3. Раскройте содержание государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей.
4. Опишите обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам).
5. Каковы полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
6. Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей. 7. Каковы правила оформления документов, с которыми возможно обращение в государственные органы?

Тема 9. Судебная защита прав потребителей и процессуальные аспекты защиты прав потребителей (ПК-3)

1. Охарактеризуйте подсудность гражданских дел по защите прав потребителей.
2. Какие общественные и государственные органы, вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей.
3. Каков административный порядок защиты прав потребителей.
4. Опишите досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).
5. Каков порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований.
6. Опишите последовательность судебных разбирательств.
7. Охарактеризуйте круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле о защите прав потребителей.
8. Раскройте содержание искового заявления. Документы, которые необходимо приложить к исковому заявлению потребителю.
9. Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины.
10. Форма и содержание искового заявления. Сроки рассмотрения дел.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей (УК-11, ПК-3)

Повторение материала лекций по теме "Законодательство о защите прав потребителей".

Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Законодательство о защите прав потребителей".

Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Законодательство о защите прав потребителей".

Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Законодательство о защите прав потребителей".

| |
|--|
| <p>Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг (УК-11, ПК-3) Повторение материала лекций по теме "Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг". Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг". Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг". Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг". Изучение и повторение ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" в деятельности организации, детальная проработка ФЗ «О противодействии коррупции».</p> |
| <p>Тема 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) (УК-11, ПК-1, ПК-3) Повторение материала лекций по теме "Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)". Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)". Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)". Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)". Изучение ФЗ «О противодействии коррупции», ФЗ «О персональных данных»</p> |
| <p>Тема 4. Право потребителей на информацию (ПК-1, ПК-3) Повторение материала лекций по теме "Право потребителей на информацию". Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Право потребителей на информацию". Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Право потребителей на информацию". Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Право потребителей на информацию", изучение ФЗ "О коммерческой тайне"</p> |
| <p>Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги) (ПК-3, ПК-1) Повторение материала лекций по теме "Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)". Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)". Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)". Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)". Выполнение самостоятельного письменного домашнего задания: подготовка обзора правовых позиций судебных органов по теме "Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)". Подготовка ответа на претензию потребителя.</p> |

Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества (ПК-1, ПК-3)

Повторение материала лекций по теме "Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества".

Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества".

Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества".

Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества".

Выполнение самостоятельного письменного домашнего задания: подготовка обзора правовых позиций судебных органов по теме "Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества". Изучение норм ТК РФ по основаниям увольнения.

Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг (ПК-1, ПК-3)

Повторение материала лекций по теме "Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг".

Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг".

Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг".

Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг".

Выполнение самостоятельного письменного домашнего задания: составление глоссария. Изучение норм ТК РФ относительно субъектного состава трудовых правоотношений.

Тема 8. Государственная и общественная защита прав потребителей (ПК-1, ПК-3)

Повторение материала лекций по теме "Государственная и общественная защита прав потребителей".

Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Государственная и общественная защита прав потребителей".

Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Государственная и общественная защита прав потребителей".

Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Государственная и общественная защита прав потребителей".

Выполнение самостоятельного письменного домашнего задания: написание эссе. Изучите ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Тема 9. Судебная защита прав потребителей и процессуальные аспекты защиты прав потребителей (ПК-3)

Повторение материала лекций по теме "Судебная защита прав потребителей и процессуальные аспекты защиты прав потребителей".

Самостоятельное изучение дополнительной литературы по темам курса "Судебная защита прав потребителей и процессуальные аспекты защиты прав потребителей".

Ответы на вопросы для самопроверки (самоконтроля) по теме "Судебная защита прав потребителей и процессуальные аспекты защиты прав потребителей".

Подготовка к практическим (семинарским) занятиям по теме "Судебная защита прав потребителей и процессуальные аспекты защиты прав потребителей".

Выполнение самостоятельного письменного домашнего задания: написание эссе. Повторение всех тем курса.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

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

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Бельдина Потребительское право. Курс лекций. Лекция 1. Метод и структура законодательства потребительского права [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202008/2.mp4>

2. Бельдина Потребительское право. Курс лекций. Лекция 2. Право потребителя на информацию [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202008/3.mp4>

3. Бельдина Потребительское право. Курс лекций. Лекция 3. Предмет потребительского права [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202008/4.mp4>

4. Шувалова И.А. Защита прав потребителей [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 181 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1913781>

Дополнительная литература:

1. Волынский А.Ф., Прорвич В.А. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы [Электронный ресурс]: Учебно-методическая литература. - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2019. - 256 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007471>

2. Кусков А. С., Иванов И. С. Потребительское право. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 309 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494091>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2023

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.