

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИО: Силин Яков Петрович ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.06.2026 10:55:52  
Уникальный программный ключ: на заседании кафедры  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

24.11.2025 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Мансуров Г.З.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования  
16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель  Карх Д.А.

### 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	2026
Разработана: Ст. преподаватель Бельдина О.Г.	

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

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

## 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)
---------	--

### 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 части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов				3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (поуч.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 проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИД-1.УК-11 Знать: основы антикоррупционного законодательства, законодательства о терроризме и экстремизме

УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИД-2.УК-11 Уметь: действовать в соответствии с моральными и нравственными принципами и правовыми нормами, проявлять нетерпимое отношение к экстремизму, терроризму, коррупции
	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

<p>ПК-1 Организация процессов анализ требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>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";</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач;</li> <li>- устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность;</li> <li>обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении;</li> <li>- использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции;</li> <li>- 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</li> </ul>
	<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"> <li>- анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по постпродажному обслуживанию;</li> <li>- 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;</li> <li>- мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня;</li> <li>- обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса;</li> <li>- осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей;</li> <li>- организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий;</li> <li>- разработки и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления</li> </ul>
<p>предпринимательский</p>	

<p>ПК-3 Организация и координация взаимодействия подразделений 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"> <li>- основы экономики, организации труда и организации производства;</li> <li>- основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса;</li> <li>- 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</li> </ul>
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: - необходимые умения 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"> <li>- работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп;</li> <li>- выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий;</li> <li>- разрабатывать и оформлять деловую документацию;</li> <li>- подготавливать и оформлять личные, организационные, распорядительные, информационно-справочные документы с использованием систем электронного</li> </ul>

<p>ПК-3 Организация и координация взаимодействия подразделений организации и внешних контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт: - оказание методических и консультационных услуг работникам других структурных подразделений организации по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация и координация взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с отделом контроля качества по вопросам проверки документов, подтверждающих качество продукции (сертификатов, паспортов); согласования на гарантийные сроки;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с планово-экономическим отделом по вопросам составления планов реализации продукции (выполнения работ, оказания услуг), планов производства для заключения договоров с контрагентами; согласования и утверждения цен на продукцию (работы, услуги);</li> <li>- организация и координация взаимодействия с финансовым отделом и бухгалтерией по вопросам анализа информации о неоплаченных счетах; подготовки проектов возмездных договоров и соглашений с контрагентами; анализа рекламаций; оценки состояния запасов запасных частей и расходных материалов и их соответствия утвержденным нормативам;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с юридическим отделом по вопросам правовой экспертизы проектов договоров, приказов, распоряжений, инструкций по постпродажному обслуживанию и сервису;</li> </ul>
---	---

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 8</b>		<b>140</b>					
Тема 1.	Законодательство о защите прав потребителей	14			2	12	
Тема 2.	Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг	14			2	12	
Тема 3.	Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) (УК-11, ПК-	18			2	16	
Тема 4.	Право потребителей на информацию (ПК-1, ПК-	16			2	14	

Тема 5.	Право потребителей на возмещение вреда, причиненного	1 8			2	16	
Тема 6.	Защита прав потребителей в случае приобретения	1 8			2	16	
Тема 7.	Защита прав потребителей при выполнении	1 6			2	14	
Тема 8.	Государственная и общественная	1 3			1	12	
Тема 9.	Судебная защита прав потребителей и процессуальные	1 3			1	12	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного	Описание оценочного	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
1 контрольная точка а. Темы 1-3 (после изучения 3 темы).	Аудиторная контрольная работа: Письменное задание - Опрос; Решение задач (кейсов, разбор конкретных ситуаций). (Приложение 4)	1. Экспресс опрос. Опрос - способ индивидуальной деятельности и обучающего по сконцентрированному выражению накопленного знания по изучаемой теме. Применяется в случае необходимости вести операт	Максимальная оценка за все 2 задания 5 баллов. Полнота и грамотность изложения информации оценивается преподавателем в совокупности.
2 контрольная точка а. Темы 4-6 (после изучения 6 темы)	Аудиторная контрольная работа: Тестовые задания. (Приложение 4)	1. Тестовые задания. Тестовые задания - способ индивидуальной деятельности	Максимальная оценка за 2 задания 5 баллов. Полнота и грамотность изложения информации оценивается преподавателем в совокупности.

<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 оперативно наблюдение за усваиваемостью материала обучающимися. 2. Решение задач. Изучение вопросов, вынесенных на практическое</p>	<p>Максимальная оценка за 2 задания 5 баллов. Полнота и грамотность изложения информации оценивается преподавателем в совокупности.</p>
<p>Промежуточная аттестация (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,</p>	<p>Ответ отвечает основным предъявляемым требованиям - студент обстоятельно владеет материалом, устанавливает взаимосвязь теории с практикой, показывает умения 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>

ответах любой грубой юридической ошибкой является основанием для снижения оценки. Оценка за письменный зачет может быть снижена за небрежное оформление работы (недопустимые сокращения, зачеркивания, неразборчивый почерк). 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).

ответ): 70-84 балла.

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.

Ответы на вопросы неправильны и неотличаются 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-

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение 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 текущего контроля, 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 окончании 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 окончании 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 (ответаи 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
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 неопределено. 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 штрихкодирование потребительских товаров. Европейская система кодирования товаров.
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. Возмещение вреда в натуре.
2. Опишите возмещение вреда, причиненного здоровью. Особенности возмещения вреда, причиненного здоровью несовершеннолетних.
3. Раскройте особенности возмещения вреда, причиненного жизни. Размер подлежащего 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.  
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, оказания 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, которыми 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 сроков 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.

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».

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»

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"

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.

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:**

2. Бельдина Правовое обеспечение защиты прав потребителей. Курс лекций. Тема 2. Правопотребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2024. - 1 – Режим доступа: <https://libw.usue.ru/202408/26.mp4>

3. Бельдина Правовое обеспечение защиты прав потребителей. Курс лекций. Тема 3. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества [Электронный ресурс]:. -Екатеринбург: [б. и.], 2024. - 1 – Режим доступа: <https://libw.usue.ru/202408/27.mp4>

4. Бельдина Правовое обеспечение защиты прав потребителей. Курс лекций. Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2024. - 1 – Режим доступа: <https://libw.usue.ru/202408/25.mp4>

5. Куликова М. А. Защита прав потребителей [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 121 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/581497>

#### **Дополнительная литература:**

### **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 №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Тг000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Тг000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

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

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

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.

## Приложение 1 к рабочей программе

### 7.3.1 Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

#### Темы 1-4

1. Понятие законодательства о защите прав потребителей.
2. Соотношение Закона о защите прав потребителей и иных правовых актов, принятых в соответствии с ним, и ГК РФ. Примеры, когда Закон имеет приоритет над ГК РФ.
3. Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
4. Нормативные документы, которые определяют требования к качеству товаров, работ и услуг.
5. Качество, которому должны соответствовать товары, работы, услуги.
6. Исполнение договора при отсутствии в нем условий о качестве товара, работы, услуг.
7. Законная и договорная гарантии качества.
8. Понятие срока службы и срока годности; товары, результаты работ, на которые устанавливаю сроки службы и годности.
9. Правила об установлении сроков службы и годности.
10. Общие требования к информации, которая должна предоставляться потребителю.
11. Сведения, которые должна содержать информация и о продавце, исполнителе, изготовителе (организации и индивидуальном предпринимателе).
12. Способы доведения до потребителя информации о продавце, изготовителе исполнителе и товаре, работе, услуге.
13. Последствия нарушения права потребителя на информацию.
14. Охарактеризуйте роль ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" в деятельности организации.
15. Охарактеризуйте ФЗ «О противодействии коррупции».

#### Темы 5-7

16. Ответственность за вред, причиненный потребителю: субъекты обязательства из причинения вреда; основания ответственности; ее размер; сроки, в течение которых должен быть причинен вред подлежащий возмещению.
17. Правила о компенсации морального вреда, причиненного потребителю.
18. Правомочия потребителя в случае обнаружения недостатков в приобретенном товаре.
19. Исключения из правил о замене товара с недостатками и об устранении его недостатков.
20. Субъекты, которым можно предъявить требования, вытекающие из ненадлежащего качества товара.
21. Порядок предъявления требований по поводу недостатков товара.
22. Предоставление товара во временное пользование потребителя и правила о доставке товара в ремонт, для замены и т.п. и назад потребителю.
23. Имущественная ответственность за просрочку удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков товара. Правила о порядке определения ее размера.
24. Сроки удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков товара.
25. Расчеты с потребителем при замене товара, уценке и расторжении договора.
26. Правила обмена товара надлежащего качества.
27. Порядок исчисления гарантийного срока на товар при приобретении товара, его замене и устранении недостатков.
28. Порядок определения сроков оказания работ (оказание услуг)

29. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
30. Имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг). Правила о порядке определения ее размера.
31. Правомочия потребителя в случае обнаружения недостатков в работе (услуге).
32. Сроки, в течение которых могут быть обнаружены недостатки в работе (услуге), за которые исполнитель несет ответственность.
33. Сроки удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков выполненной работы и имущественная ответственность.
34. Обстоятельства, о которых исполнитель обязан предупредить потребителя, и последствия нарушения этой обязанности.
35. Принятие результата работы, услуги потребителем и его правовое значение.
36. Выполнение работы (услуги) из материала исполнителя.
37. Выполнение работы (услуги) из материала потребителя и последствия его утраты или повреждения.
38. Основания отказа от исполнения договора бытового порядка и возмездного оказания услуг, не связанного с нарушением договора сторонами, и последствия отказа.
39. Способы обеспечения безопасности товаров, работ, услуг.
40. Способы подтверждения безопасности товаров, работ, услуг.
41. С какого возраста возможно заключение трудового договора с продавцом розничной сети.
42. Какие есть основания для расторжения трудового договора.

*Темы 8,9*

43. Органы, осуществляющие контроль и надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и безопасностью товаров, работ, услуг.
44. Правонарушения и размер санкций, налагаемых органами осуществляющими контроль и надзор за качеством и безопасностью товаров, работ, услуг.
45. Общественные организации (объединения) потребителей и их полномочия.
46. Особенности судебной защиты прав потребителей.
47. Охарактеризуйте механизм ответа на претензию потребителя.
48. Опишите порядок судебного разбирательства с потребителем.

7.3.2 Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

Примерные практические задания к зачету

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1	<p><u>Под действие закона «О защите прав потребителей» попадают отношения, вытекающие:</u></p> <p>а) из договоров, связанных с приобретением товаров, работ, услуг гражданином-потребителем;  б) из договоров между юридическими лицами и гражданами – предпринимателями;  в) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;  г) из публично-правовых договоров.</p>	ПК-1,3
2	<p><u>Порядок действий потребителей в случае приобретения товаров, работ, услуг ненадлежащего качества регламентируется:</u></p> <p>а) Конституцией РФ;  б) Международными договорами РФ;  в) Гражданским кодексом РФ;  г) Федеральным законом «О защите прав потребителей».</p>	ПК-1,3
3	<p><u>Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при отсутствии гарантийного срока, в пределах?</u></p> <p>а) 1 года;  б) 6 месяцев;  в) 2-х лет;  г) 3-х лет.</p>	ПК-1,3
4	<p><u>Информация о гарантийном сроке доводится до потребителя:</u></p> <p>а) всегда в устной форме;  б) всегда в виде договора о предоставлении гарантийного срока, заключенного между потребителем и продавцом;  в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров, работ, услуг;  г) всегда в виде приложения к гарантийному обязательству.</p>	ПК-3
5	<p><u>Под существенным недостатком товара понимается:</u></p>	ПК-3

	<p>а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;</p> <p>б) недостаток, который имеет существенное значение для потребителя, т.к. лишает его права на получение свойств, на которые он рассчитывал;</p> <p>в) недостаток, который может быть устранен, но исполнитель без несоразмерных затрат времени не может этого сделать;</p> <p>г) недостаток, который нельзя было обнаружить при осмотре товара.</p>	
<u>6</u>	<p><u>Под коррупцией в соответствии с ФЗ «О противодействии коррупции» понимается:</u></p> <p>а) кража товаров в магазине;</p> <p>б) дача взятки, получение взятки;</p> <p>в) обман продавца;</p> <p>г) нарушение правил продажи продавцом.</p>	<u>УК-11</u>
<u>7</u>	<p><u>В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:</u></p> <p>а) десяти дней с момента предъявления такого требования потребителем;</p> <p>б) четырнадцати дней с момента предъявления такого требования потребителем;</p> <p>в) семи дней с момента предъявления такого требования потребителем;</p> <p>г) тридцати дней с момента предъявления такого требования потребителем.</p>	<u>ПК-1,3</u>
<u>8</u>	<p><u>Кто может издавать нормативно-правовые акты в сфере противодействия коррупции:</u></p> <p>а) только Российская Федерация;</p> <p>б) только субъекты Российской Федерации;</p> <p>в) только муниципальные образования;</p> <p>г) Российская Федерация, субъекты Российской Федерации, муниципальные образования</p>	<u>УК-11</u>
<u>9</u>	<p><u>Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей а также индивидуальных предпринимателей устанавливается:</u></p> <p>а) органами местного самоуправления;</p> <p>б) самими организациями;</p> <p>в) Российской Федерацией;</p> <p>г) субъектами РФ.</p>	<u>ПК-1</u>
<u>10</u>	<p><u>Какой принцип относится к противодействию коррупции:</u></p> <p>а) принцип свободы договора;</p>	<u>УК-11</u>

	<p>б) принцип неприкосновенности собственности;</p> <p>в) принцип приоритетного применения мер по предупреждению коррупции;</p> <p>г) принцип отложенной ответственности за коррупционное поведение.</p>	
<u>11</u>	<p>Деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий: а) по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции); б) по выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию коррупционных правонарушений - называется:</p> <p>а) коррупционная деятельность;</p> <p>б) правоохранительная деятельность;</p> <p>в) противодействие коррупции;</p> <p>г) профилактическая деятельность.</p>	<u>УК-11</u>
<u>12</u>	<p>Что из перечисленного является мерой по профилактике коррупции?</p> <p>а) организация контроля товаров органами местного самоуправления;</p> <p>б) организация контроля локальных актов самими организациями;</p> <p>в) антикоррупционная экспертиза правовых актов и их проектов;</p> <p>г) внедрение в практику кадровой работы подбор кадров с чистой репутацией.</p>	<u>УК-11</u>

### 30 заданий открытого типа

(кейс, расчетная или ситуационная задача, практико-ориентированное задание и др.)

<u>Номер задания</u>	<u>Содержание задания</u>	<u>Компетенция</u>
1	<p>В магазине «Обувь» были приобретены мужские ботинки 46-го размера, уцененные на 30 % по причине неходового размера.</p> <p>Через 16 дней на обоих ботинках оторвались каблуки. Покупатель предъявил требование о замене некачественного товара, но работники магазина в обмене обуви отказали, сославшись на то, что уцененный товар обмену и возврату не подлежит, так как пропущен 14-ти дневный срок обмена товара. Обоснован ли отказ работников магазина?</p>	<u>ПК-3</u>

2	<p>Петрова купила на рынке демисезонные сапоги. Через две недели эксплуатации на сапоге сломался каблук. Петрова обратилась к продавцу с требованием безвозмездно устранить недостаток. Недостаток продавцом был устранен.</p> <p>Через десять дней после ремонта сломался каблук на другом сапоге, и Петрова обратилась к продавцу с требованием принять товар обратно и возратить деньги, уплаченные за сапоги. Продавец выполнил это требование Петровой. Однако, когда Петрова выразила желание купить у этого же продавца другие сапоги, он отказался ей продать выбранную ею обувь. Правомерны ли действия продавца? Ответ должен быть аргументирован нормой права.</p>	<u>ПК-3</u>
3	Гражданин купил комплект постельного белья в подарок жене, но оказалось, что пододеяльники не подходят по размеру, т.к. он плохо запомнил размеры. Может ли он обменять его?	<u>ПК-3</u>
4	<u>Назовите термин:</u> «злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами»	<u>УК-11</u>
5	<p>Соотнесите термин и определение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гарантийный срок</li> <li>2. Срок годности</li> <li>3. Срок службы</li> </ol> <p>А) период, в течение которого заказчик вправе предъявить претензии по недостаткам и требовать их безвозмездного устранения</p> <p>Б) это период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки</p> <p>В) это установленный в соответствии с нормативными актами период времени, по истечении которого потребляемый товар считается непригодным для использования по назначению и не может быть реализован</p>	<u>ПК-3</u>
6	При подготовке претензии по защите прав потребителей было указано на необходимость соблюдения структуры	<u>ПК-3</u>

	<p>документа. Исходя из содержания частей акта применения права, укажите название этих частей:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наименование, место и дата принятия акта</li> <li>2. Рассматриваемые факты</li> <li>3. Анализ фактов, юридическая оценка ситуации</li> <li>4. Формулировка решения по делу (юридическая квалификация)</li> </ol>	
7	<p>Карапетян купил в магазине мотоцикл, после первой недели эксплуатации он вышел из строя, экспертиза установила заводской брак. Карапетян подал претензию о замене мотоцикла, но в магазине удовлетворить требования отказались. Карапетян решил подать иск в суд, но не знает, сколько ему заплатить госпошлину при стоимости мотоцикла в 500000 руб. Дайте консультацию, сколько Карапетяну нужно заплатить госпошлины?</p>	<u>ПК-3</u>
8	<p>Кто в Российской Федерации выполняет данные полномочия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определяет основные направления государственной политики в области противодействия коррупции;</li> <li>2) устанавливает компетенцию федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых он осуществляет, в области противодействия коррупции;</li> <li>3) определяет особенности соблюдения ограничений, запретов и требований, исполнения обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции</li> </ol>	<u>УК-11</u>
9	<p>Гражданин купил холодильник «Север». В течение гарантийного срока он сломался. В какой максимально возможный срок по закону «О защите прав потребителей» его должны отремонтировать? Найдите статью, регламентирующую данный вопрос с помощью ИПБ КонсультантПлюс</p>	<u>ПК-1</u>
10	<p>Должны ли граждане, претендующие на замещение отдельных должностей, включенных в перечни, установленные федеральными государственными органами, на основании трудового договора в организациях, создаваемых для выполнения задач, поставленных перед федеральными государственными органами, подавать сведения о своих доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей или представлять представителю нанимателя (работодателю) Найдите соответствующую статью с помощью ИПБ КонсультантПлюс.</p>	<u>УК-11,</u> <u>ПК-1</u>
11	<p>Могут ли государственные и муниципальные служащие совмещать работу по трудовому договору в клиентоориентированных организациях? Найдите соответствующую статью с помощью ИПБ КонсультантПлюс.</p>	<u>УК-11,</u> <u>ПК-1</u>
12	<p>Какую ответственность несут Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства за совершение коррупционных правонарушений? Найдите соответствующую статью с помощью ИПБ</p>	<u>УК-11,</u> <u>ПК-1</u>

	КонсультантПлюс.	
13	Незнамов купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Незнамов обратился в магазин с претензией о замене телефона, но ему заявили, что он, видимо, неправильно обращался с телефоном, и необходима экспертиза о причинах порчи, которая продлится не менее 45 дней. Может ли магазин направить телефон на экспертизу? Каков максимальный срок проведения экспертизы?	<u>ПК-3</u>
14	При подготовке и оформлении документов используют реквизиты, определения которых приведены в ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», сколько реквизитов должно быть у документа в соответствии с данным ГОСТ?	<u>ПК-1</u>
15	Что придает документу, в соответствии с в ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» юридическую силу?	<u>ПК-1</u>
16	Супруги Зябликовы купили стиральную машину со сроком гарантийного обслуживания два года. В течение первого года эксплуатации Зябликовы были вынуждены обращаться за гарантийным ремонтом пять раз в связи с неисправностью машины (общий срок ремонта составил 2 месяца). При очередной поломке Зябликовы предъявили <b>претензию</b> к магазину о расторжении договора и уплате денег за стиральную машину, в связи с тем, что большую часть времени они не могли использовать машину по назначению. Продавец отказал в удовлетворении требований. Правомерны ли действия продавца и на каком основании Зябликовы могут требовать замены стиральной машины. С помощью ИБП КонсультантПлюс найдите норму права, регламентирующую данную ситуацию и процитируйте ее.	<u>ПК-3</u>
17	Назовите основной нормативно-правовой акт, в соответствии с которым организация розничной торговли не имеет право разглашать персональные данные своих продавцов?	<u>ПК-1</u>
18	Назовите основной нормативно-правовой акт, в соответствии с которым продавцы, допущенные к коммерческой тайне не имеют право разглашать конфиденциальную информацию, позволяющую ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду;	<u>ПК-1</u>
19	Начальник цеха Николаев был уволен на основании п. 10 ст. 81 ТК РФ (за однократное грубое нарушение руководителем организации (филиала, представительства), его заместителями своих трудовых обязанностей), в связи с опозданием на совещание на один час. Районный суд, куда обратился Николаев с жалобой на увольнение, восстановил его на работе. Администрация не согласилась с решением районного суда и обжаловала его. Правомерно ли увольнение начальник цеха?	<u>ПК-1</u>
20	Пятнадцатилетний Соловьёв был принят на работу в качестве ученика повара в ресторан «Глория». Его отец	<u>ПК-1</u>

	<p>потребовал от директора ресторана увольнения своего сына, поскольку тот поступил на работу вопреки запрету родителей. По мнению отца, семья материально обеспечена, и подросток должен учиться в дневной общеобразовательной школе, чтобы получить полное среднее образование. Вызванный в кабинет директора ресторана Соловьёв заявил отцу и директору ресторана, что он хочет получить востребованную в дальнейшем специальность и намеревается продолжить учёбу в вечерней школе.</p> <p>С какого возраста допускается заключение трудового договора?</p>	
21	<p>Студентам при изучении дисциплины «Потребительское право» было дано задание: перечислить, куда могут быть предъявлены иски о защите прав потребителей по выбору истца? (3 альтернативы)</p>	<u>ПК-3</u>
22	<p>Как называются мероприятия, перечисленные ниже, в сфере противодействия коррупции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определение подразделений или должностных лиц, ответственных за профилактику коррупционных и иных правонарушений;</li> <li>2) сотрудничество организации с правоохранительными органами;</li> <li>3) разработка и внедрение в практику стандартов и процедур, направленных на обеспечение добросовестной работы организации;</li> <li>4) принятие кодекса этики и служебного поведения работников организации;</li> <li>5) предотвращение и урегулирование конфликта интересов;</li> <li>6) недопущение составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов.</li> </ol>	<u>УК-11</u>
23	<p>Могут ли следующие сведения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) содержащиеся в учредительных документах юридического лица, документах, подтверждающих факт внесения записей о юридических лицах и об индивидуальных предпринимателях в соответствующие государственные реестры;</li> <li>2) содержащиеся в документах, дающих право на осуществление предпринимательской деятельности- быть коммерческой тайной?</li> </ol>	<u>ПК-1</u>

	С помощью ИБП КонсультантПлюс найдите норму права, регламентирующую данную ситуацию	
24	По окончании временной работы, продолжавшейся с 20 мая по 20 июля 2022 г., была уволена без предупреждения Березкина, работавшая в магазине продавцом. Березкина потребовала выплаты помимо заработной платы за отработанное время, еще и компенсации за неиспользованный отпуск. Директор магазина требования оставил без внимания. Выплачивается ли временным работникам компенсация за неиспользованный отпуск?	<u>ПК-1</u>
25	В каком случае уполномоченные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица, в целях осуществления своей уставной деятельности вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей)?	<u>ПК-3</u>
26	В целях охраны конфиденциальности информации, составляющей коммерческую тайну, работодатель обязан:  1) ознакомить под расписку работника, доступ которого к этой информации, обладателями которой являются работодатель и его контрагенты, необходим для исполнения данным работником своих трудовых обязанностей, с перечнем информации, составляющей коммерческую тайну; 2) ознакомить под расписку работника с установленным работодателем режимом коммерческой тайны и с мерами ответственности за его нарушение; 3) создать работнику необходимые условия для соблюдения им установленного работодателем режима коммерческой тайны.  Возможно ли привлечение работника к ответственности за разглашение коммерческой тайны, если работодатель не выполнил вышеперечисленных условий?	<u>ПК-1</u>
27	Савельев купил холодильник, срок службы которого составлял 10 лет, через 5 лет дети отломали у пластмассового ящика ручку, поэтому эксплуатировать холодильник стало неудобно. Савельев стал искать замену детали, но в магазинах ее не оказалось. Тогда Савельев обратился к производителю. Должен ли производитель предоставить Савельеву возможность приобретения сменной детали, если такая модель холодильника уже снята с производства? Обоснуйте свой ответ с помощью норм Закона «О защите прав потребителей».	<u>ПК-3</u>
28	В ООО «Лояльность» был заключен коллективный договор, которым предусмотрено, что работникам, совершившим прогул, продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска уменьшается на количество дней прогула.	<u>ПК-1</u>

	<p>К какой группе источников трудового права относится коллективный договор? Могут ли в коллективном договоре устанавливаться условия, ухудшающие положение работников по сравнению с трудовым законодательством?</p>	
29	<p>Вправе ли индивидуальный предприниматель осуществлять розничную продажу электрических игрушек без сертификатов соответствия? Если возможно, обоснуйте нормативно.</p>	<u>ПК-1</u>
30	<p>В ходе проверки торговой деятельности организации было установлено отсутствие сертификатов соответствия на реализуемые товары, в связи с чем спустя сутки после проверки вынесено постановление о привлечении организации к административной ответственности согласно ч. 2 ст. 19.19 КоАП РФ. Организация в последующем (через день после проведения проверки) представила необходимые сертификаты. Правомерно ли привлечение организации к административной ответственности? Если возможно, обоснуйте нормативно.</p>	<u>ПК-3</u>