Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ковтун Ольга Петровна
Должность: ректор
Дата подписания: 28.08.2023 13:39:14
Уникальный программный ключ:
f590ada38fac7f9d3be3160b34c218b72d19739c

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра эпидемиологии, социальной гигиены и организации госсанэпидслужбы

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
и молодежной политике Т.В. Бородулина
_____
«28» марта 2023г.
(печать УМУ)

Фонд оценочных средств
ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Специальность: 32.05.01 Медико-профилактическое дело
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: врач по общей гигиене, по эпидемиологии

г. Екатеринбург
2023 год

Кодификатор

Дидактическая Единица (ДЕ)	Индикаторы достижений (составляющая компетенций, элементы компетенций, дескрипторы и т.п.)			ОК, ОПК, ПК	ПС «Врач по общей гигиене, по эпидемиологии» Трудовые функции
	Знать	**Уметь**	**Владеть**		
ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей	-структуру законодательства о защите прав потребителей; - основные понятия и термины в области защиты прав потребителей; -основные права потребителя; - способы доведения информации до потребителей; - виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей; -особенности осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; - порядок рассмотрения обращений граждан органами государственной власти	-анализировать российское законодательство в области защиты прав потребителей -анализировать вопросы государственной и общественной защиты прав потребителей; -анализировать требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации; -использовать юридические механизмы защиты прав и законных интересов потребителей.	- выбор оптимальной технологии рассмотрения обращения гражданина в сфере защиты прав потребителей; -применение информационных технологий в профессиональной деятельности в сфере защиты прав потребителей; -применение теоретических знаний, законодательства и судебной практики в конкретной ситуации.	ОК-7, ОК-8, ОПК-1, ПК-19	ТФ - А/01.7
ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная	-стандарты консультирования и информирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей;	- составлять претензии и иски в защиту прав потребителей; - осуществлять консультационную	- выбор оптимальной технологии рассмотрения обращения гражданина в сфере защиты прав потребителей;	ОК-7, ОК-8, ОПК-1, ПК-19	ТФ - А/01.7 ТФ - В/02.7

защита прав потребителей	- принципы досудебной и судебной защиты прав потребителей	работу в сфере защиты прав потребителей; - находить, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности	- оценка ущерба, причиненного имуществу потребителей; - консультирование граждан о правах потребителей и способах их защиты; - подготовка основных процессуальных документов в рамках реализации мер, направленных на защиту прав потребителей; - применение информационных технологий в профессиональной деятельности в сфере защиты прав потребителей; - применение теоретических знаний, законодательства и судебной практики в конкретной ситуации.		
ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров	- особенности продажи отдельных видов товаров; -основные принципы обязательного подтверждения соответствия; -особенности осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в сфере продажи товаров; - понятие и виды	- анализировать возможности организации защиты и восстановления нарушенных прав потребителей при продаже товаров; - работать с нормативными правовыми актами и методической литературой по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров;	- подготовка основных процессуальных документов в рамках реализации мер, направленных на защиту прав потребителей; - применение информационных технологий в профессиональной деятельности в сфере защиты прав потребителей; - применение теоретических знаний, законодательства и судебной практики в конкретной ситуации.	ОК-7, ОК-8, ОПК-1, ПК-19	ТФ - А/01.7 ТФ - В/02.7

	фальсификации пищевых продуктов; -требования к маркировке пищевых продуктов; - порядок рассмотрения обращений граждан органами государственной власти	- составлять претензии и иски в защиту прав потребителей в связи с нарушением прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)			
ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг	- особенности оказания отдельных видов услуг; - особенности осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в отдельных сферах оказания услуг	- анализировать вопросы защиты прав потребителей при продаже товаров; - анализировать вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг; - осуществлять консультационную работу в сфере защиты прав потребителей; - находить, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности	- подготовка основных процессуальных документов в рамках реализации мер, направленных на защиту прав потребителей; - применение информационных технологий в профессиональной деятельности в сфере защиты прав потребителей; - применение теоретических знаний, законодательства и судебной практики в конкретной ситуации	ОК-7, ОК-8, ОПК-1, ПК-19	ТФ - А/01.7 ТФ - В/02.7

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)

Кафедра эпидемиологии, социальной гигиены и организации госсанэпидслужбы

ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Специальность: 32.05.01 Медико-профилактическое дело
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: врач по общей гигиене, по эпидемиологии

г. Екатеринбург
2019 г.

ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует правоотношения, возникающие между:

a потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

b Потребителями и продавцами (исполнителями) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

c потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

d потребителями и продавцами при продаже товаров

2. Потребитель – это гражданин

a имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

b только заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

c имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, в том числе, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

d только заказывающий или приобретающий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

3. К отношениям по совершению нотариусом нотариальных действий, а также к отношениям по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами законодательство о защите прав потребителей

a применяется, за исключением деятельности адвокатов, оказывающих юридическую помощь гражданам Российской Федерации бесплатно в случаях, предусмотренных законом

b применяется во всех случаях

c не применяется

d применяется, за исключением деятельности адвокатов, оказывающих юридическую помощь гражданам Российской Федерации платно

ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей

1. Исковое заявление о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) может быть подано Роспотребнадзором

a за неоднократное (три и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей

b исключительно за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей

c за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей

d исключительно за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) нарушение прав потребителей

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

a. нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

b. жительства или пребывания истца

c. заключения или исполнения договора

d. все вышеперечисленное.

3. Органы Роспотребнадзора вправе обращаться в суд с заявлениями:

a. в защиту прав потребителей,

b. в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей;

c. о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя);

d. все вышеперечисленное.

ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров

Оценивают сформированность следующих компетенций: ОК-7, ОК-8, ОПК-1, ПК-19

1. Продавец обязан довести на ценниках реализуемых товаров обязательные реквизиты:

a наименование товара, сорт (при его наличии), цену за вес или единицу товара, подпись материального лица

b наименование товара, сорт (при его наличии), цену за вес или единицу товара

c наименование товара, сорт (при его наличии), цену за вес или единицу товара, печать организации

d наименование товара и цену

2. Допускается обозначение цены на каждом выставленном товаре вместо обязательных реквизитов на ценниках следующих товаров:

a непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, издания, воспроизведенные на технических носителях информации, и др.)

b экземпляры аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных

c непродовольственные товары, бывшие в употреблении

d технически сложные товары

3. Продавец при продаже обязан бесплатно осуществить погрузку товара на транспортное средство покупателя в случае доставки силами покупателя:

a любого товара

b крупногабаритного товара

c любого товара весом свыше 10 кг

d любого товара весом свыше 5 кг

ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг

1. Физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора - это

a заказчик
b потребитель
c исполнитель
d обучающийся

2. Физическое лицо, осваивающее образовательную программу - это

a обучающийся
b заказчик
c исполнитель
d уполномоченное лицо

3. Подтверждение соответствия федеральным государственным стандартам образовательной деятельности по основным образовательным программам и подготовки обучающихся в образовательных организациях, осуществляющих обучение, а также индивидуальными предпринимателями, за исключением индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность непосредственно - это

a Государственная аккредитация
b Лицензирование образовательной деятельности
c Сертификация образовательной деятельности
d Подтверждение образовательной деятельности

Методика оценивания: тестовые задания формируются случайным образом. Оценка ставится в баллах в соответствии с количеством правильных ответов не менее 80%.

Количество рейтинговых баллов	Критерии оценки
	60 тестовых вопросов
10 баллов	Ответы на 100%
9 баллов	Ответы на 90 - 99% вопросов
8 баллов	Ответы на 80 - 89% вопросов
0 баллов	Ответы на менее чем 80% вопросов

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)

Кафедра эпидемиологии, социальной гигиены и организации госсанэпидслужбы

ПРИМЕРЫ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Специальность: 32.05.01 Медико-профилактическое дело
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: врач по общей гигиене, по эпидемиологии

г. Екатеринбург
2019 г.

ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей.

Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой:

Ситуация 1. Реклама кредита в газете содержит недостоверную информацию об условиях кредитования.

Ситуация 2. В договор с абонентом оператор связи включил условие о возможности оператора в любое время расторгнуть договор с абонентом

Ситуация 3. Оператор связи не предоставил ответ на письменную претензию абонента.

ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей.

Сформулируйте консультацию для потребителя, обратившегося в Ваш адрес по следующей проблемной ситуации:

a) Продавец отказал потребителю провести экспертизу некачественного товара (крем для лица), ссылаясь на наличие документа о подтверждении соответствия (декларации о соответствии).

b) Продавец не предоставил товар (телефон), обладающего этими же основными потребительскими свойствами на период удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств за телефон.

c) Продавец отказал потребителю на период ремонта электрочайника безвозмездно предоставить товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами.

ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров.

Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки.

Ситуация 1. В организации розничной торговли отсутствует книга отзывов и предложений.

Ситуация 2. Образцы бытовой техники, выставленные в магазине для целей розничной продажи, не сопровождаются ярлыками с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.

Ситуация 3. В маркировке игрушки отсутствует указание на минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка.

ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг.

Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки.

Ситуация 1. Оператор мобильной телефонной связи изменил тариф в одностороннем порядке, предупредив абонентов об изменении тарифа за семь дней до изменения путем размещения информации на своем сайте.

Ситуация 2. В договоре об оказании бытовых услуг (пошив платья) не установлен срок выполнения заказа.

Ситуация 3. В договор о предоставлении потребительского кредита включено условие о том, что, если клиент допустит просрочку уплаты очередного платежа, на сумму образовавшейся задолженности банк предоставит новый кредит для покрытия данной задолженности без заключения нового договора.

Методика оценивания: по итогам решения ситуационной задачи студент, проявивший наибольшую активность, получает от 1 до 3 балла. Развернутый мотивированный ответ на все вопросы одной задачи – 3 балл, краткий ответ без мотивированного объяснения решения - 2, участие в обсуждении– 1 балла.

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)

Кафедра эпидемиологии, социальной гигиены
и организации госсанэпидслужбы

ПРИМЕРЫ УПРАЖНЕНИЙ – КЕЙСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Специальность: 32.05.01 медико-профилактическое дело
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: врач по общей гигиене, по эпидемиологии

г. Екатеринбург
2019 г.

ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей.

«Групповой анализ ситуационных задач».

I. Необходимо оценить, применяется ли Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» к правоотношениям, возникающим в следующих ситуациях:

1. Индивидуальный предприниматель К. заключил с ПАО «Банк» кредитный договор в целях развития собственного бизнеса. При заключении договора ему не была представлена полная информация об условиях кредитования.

2. Гражданин Н. услышал по радио объявление: первому дозвонившемуся и правильно ответившему на вопрос слушателю – приз, два билета в кино. Н., действительно, дозвонился, правильно ответил на вопрос ведущего, однако обещанные билеты выданы ему так и не были.

3. Гражданин П. является членом товарищества собственников жилья «Зеленый мыс». В декабре 2015 г. ТСЖ провело общее собрание членов ТСЖ, на котором решался вопрос о выборе председателя ТСЖ. П. полагает, что собрание проведено с существенным нарушением его прав.

ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей.

«Потребитель – консультант».

Необходимо принять участие в деловой игре в группах «Потребитель – консультант» (учащиеся разбиваются на группы по 2 человека, один из которых формулирует ситуацию, связанную с нарушением прав потребителя в сфере оказания финансовых, медицинских, образовательных услуг, второй оказывает консультацию по защите прав потребителей и формулирует рекомендации по восстановлению нарушенных прав потребителей).

«Групповой анализ ситуационных задач».

Прочитайте нижеприведенные ситуации и дайте ответы на вопросы к ним.

Ситуация 1.

Вы являетесь специалистом консультационного пункта для потребителей. К Вам обращается потребитель с описанием следующей ситуации: «Гражданка М. приобрела в магазине ИП Ивановой А.А., г. Екатеринбург, ул.Центральная, д.5, трикотажное платье, размер 44. Дома она обнаружила, что платье не подходит по размеру. Через месяц с момента приобретения товара М. обратилась в магазин с просьбой о замене товара на аналогичный, размера 46. При этом платье в употреблении не находилось, ярлыки, кассовый чек сохранены. Продавец отказал потребителю в замене платья на другое, ссылаясь на пункт 5 «Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденного постановлением Правительства РФ № 55».

1. Опишите условия и порядок обмена товара надлежащего качества, установленный Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

2. Приведите примеры 3-4 товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

3. Оцените, усматриваются ли в действиях продавца ИП Ивановой А.А. нарушения Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей». При необходимости переформулируйте условия задачи таким образом, чтобы у потребителя возникло право на обмен товара надлежащего качества.

4. На основе условий задачи (или переформулированных условий задачи с учетом п. 3) сформулируйте рекомендации потребителю М. по порядку оформления и подачи претензии ИП Ивановой А.А.

4. Каков порядок судебной защиты прав потребителя в случае отказа от удовлетворения претензии?

«Практика составления претензий».

Необходимо подготовить претензию от своего имени в адрес компании ООО «Фирма» по факту нарушения прав потребителя в следующих ситуациях:

1. сделан заказ на изготовление кухонного гарнитура, стоимость работ составила 30000 руб., срок изготовления – 30 дней; по истечении 45 дней заказ еще не выполнен;
2. сделан заказ на ремонт автомобиля. По результатам ремонта автосервис выдал автомобиль поврежденным.
3. приобретенный в магазине телевизор через 2 дня вышел из строя;

ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров.

«Групповой анализ ситуационных задач».

Прочитайте нижеприведенные ситуации и дайте ответы на вопросы к ним.

Ситуация 1.

Вы являетесь специалистом отдела надзора по гигиене питания и защиты прав потребителей на потребительском рынке продуктов питания. В ходе проведения проверки Вами инспектируется товар, в маркировке которого указаны следующие сведения: «Шоколад молочный «Весна». Состав: сахар, сухое цельное молоко, масло какао, какао тёртое, эмульгатор; ароматизаторы. Массовые доли: общего сухого остатка какао – не менее 32%; сухого обезжиренного остатка какао – не менее 5,9%; сухого обезжиренного остатка молока – не менее 15,2%; молочного жира – не менее 5,4%. Противопоказано при индивидуальной непереносимости белка молока. Пищевая ценность 100 г продукта, г: белки – 7,0; жиры – 34,0 (из которых насыщенные жирные кислоты – 20,3); углеводы – 53,0, пищевые волокна – 2,3. Энергетическая ценность: 2300 кДж /100 г. Хранить при температуре от 15 до 21°С и относительной влажности воздуха не более 75%. Не подвергать воздействию прямого солнечного света. Изготовлено: 05.12.2016. Годен до: 05.12.2017. Изготовитель: ОАО «Весна», Россия, 107000, г. Москва. ТУ 9125-013-59727036. Масса нетто: 100 г. Знак «ЕАС».

1. Дайте определение маркировке пищевой продукции.
2. Перечислите основные требования, которые предъявляются к маркировке упакованной пищевой продукции, выпускаемой в обращение на единой таможенной территории Таможенного союза.
3. Что такое «знак обращения на рынке»? Опишите единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.
4. Назовите пищевую добавку в составе продукции, о которой идет речь в задаче. Соответствуют ли приведенные о пищевой добавке сведения требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»?
5. Оцените, соответствует ли требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» маркировка продукции, о которой идет речь в задаче. Опишите выявленные нарушения.

ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг.

«Групповой анализ ситуационных задач».

Прочитайте нижеприведенные ситуации и дайте ответы на вопросы к ним.

Ситуация 1.

Потребитель М. обнаружил в газете объявление «Салон релаксации ООО «Карма»: красота, здоровье и отдых! Услуги ароматерапии, консультации астролога и психолога, пирсинг, мануальная терапия, татуаж, бодиарт. Доступные цены! Подробнее – на нашем сайте www.karma.ru». Потребитель зашел на сайт организации и не обнаружил там сведений о лицензии. Посетив салон, он убедился, что в помещении ООО «Карма» сведения о лицензии также отсутствуют. Администратор салона, к которому обратился М., заверил потребителя, что ни один из указанных видов услуг не требует получение лицензии.

Проанализируйте, требуется ли лицензия при предоставлении тех видов услуг, которые оказывает ООО «Карма». Какие нарушения допускает ООО «Карма»? К компетенции каких органов отнесен контроль и применение мер административного воздействия в связи с данными правонарушениями?

«Деловая игра «Основы финансовой грамотности» (Брейн-ринг)»

Студенты разбиваются на 3 команды, которым предлагается ответить на вопросы. Командам предоставляется 30 секунд, чтобы ответить на вопрос из первого блока (открытые) и 1 минута, чтобы ответить на вопрос из второго блока (закрытые). Команда, которая быстрее других правильно отвечает на вопрос, получает очко (первый тур) или два очка (второй тур).

В конце игры команда, которая набрала больше очков, побеждает.

К каждому ответу ведущий дает небольшой комментарий.

Перед вторым раундом игрокам сообщается о том, что при ответе на вопрос приветствуются логические рассуждения, а не точные ответы. При необходимости ведущий помогает участнику сформулировать мысль и направляет ход его рассуждений.

I. Первый раунд (блок 1):

1. Как называется экономическая выгода в денежной или натуральной форме? (доход)

Доход в виде денежных средств или материальных ценностей мы получаем в результате какой-либо деятельности за определённый период времени.

Это может быть заработная плата, пенсия, стипендия, авторский гонорар и пр.

2. Как называется уменьшение экономических выгод? (расходы)

Расходы мы несем в результате:

- приобретения чего-либо (это могут быть продукты питания, одежда, плата за ЖКУ и пр.) либо в связи с финансовыми вложениями (например, приобретение акций);
- в связи с исполнением взятых на себя обязательств (например, выплата алиментов, возвращение долгов и пр.).

II. Второй раунд:

1. Что такое «банк»? Какую деятельность он осуществляет?

Банк - кредитная организация, которая имеет право осуществлять банковские операции:

- привлечение денег во вклады;
-размещение указанных средств от своего имени, в том числе, выдача кредитов;
- открытие и ведение банковских счетов.

Также банк может осуществлять и иные операции (перевод, обмен валюты, прием платежей, например, за ЖКХ и пр.)

2. Что такое кредитная история?

Мы часто слышим, что «у него плохая кредитная история» или, наоборот «хорошая кредитная история».

Кредитная история представляет собой информацию о человеке, которая хранится в специальных организациях - бюро кредитных историй.

И хотя сама кредитная история имеет несколько разделов, наибольший интерес представляет тот раздел, который по сути содержит сведения о добросовестности заемщика по ранее взятым кредитам.

В кредитную историю вносится информация е о каждой просрочке погашения кредита, а по наиболее «злостным» - если заемщик два и более раза в течение 120 календарных дней с даты необходимого платежа.

Также если заемщику отказывают в предоставлении кредита, сведения об этом тоже заносятся в кредитную историю, правда, без указания причин.

Каждый заемщик может один раз в год бесплатно получить информацию о себе (кредитный отчет) в своем бюро кредитных историй, а при несогласии с кредитной историей – оспорить ее путем подачи заявления, а затем в суд.

Методика оценивания: студенты, проявивший наибольшую активность, получают 1 балла.

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)**

**Кафедра эпидемиологии, социальной гигиены
и организации госсанэпидслужбы**

ВОЗМОЖНАЯ ТЕМАТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНАОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Специальность: 32.05.01 медико-профилактическое дело
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: врач по общей гигиене, по эпидемиологии

г. Екатеринбург
2019 г.

Самостоятельная работа студентов - является дополнительным видом учебной деятельности в процессе освоения ООП с целью добора баллов и может быть реализована в виде рефератов, докладов и аналитических работ.

1) Рефераты

Тематика рефератов

ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

Общественная защита прав потребителей.

ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей

Иски в защиту интересов неопределенного круга потребителей

Порядок подачи искового заявления в суд

ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.

Дистанционный способ продажи товара.

Особенности продажи продовольственных товаров.

Особенности продажи текстильных, швейных и меховых товаров.

Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров.

Особенности продажи товаров бытовой химии.

ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг

Понятие и особенности договора на выполнение работ.

Особенности оказания туристских услуг.

Особенности оказания услуг связи.

Требования к реферату:

Структура реферата:

1. Титульный лист (наименование учебного заведения, кафедры, тема реферата, ФИО студента, место и год написания).
2. Содержание (в нем в последовательности перечисляются названия всех разделов рефераты с указание номера страницы, на которой начинается каждый из них).
3. Введение (формулируется цель реферата, аргументируется выбор темы, ее современность и значимость).
4. Основная часть (каждый из разделов раскрывает тему работы и исследуемые вопросы).
5. Заключение (после подведения обобщающих итогов, делаются выводы по теме).
6. Список литературы (указывается перечень всех используемых источников; алфавитный способ группировки).
7. Работа должна быть выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги одного сорта формата А4 (210х297 мм) через полтора интервала и размером шрифта 14 пунктов. Страницы должны иметь следующие поля: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен пяти знакам. Все страницы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку без пропусков и повторений. Первой страницей считается титульный лист, на котором нумерация страниц не ставится, на следующей странице ставится цифра "2" и т.д. Иллюстративный материал может быть представлен рисунками, фотографиями, картами, графиками, схемами, диаграммами и другим подобным материалом. Иллюстрации размещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть приведены ссылки в тексте реферата. При ссылке следует писать слово «Рисунок» или «Схема» с указанием его номера. Таблицы размещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на

следующей странице. Таблицы нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией или в пределах раздела. На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте реферата. При ссылке следует писать слово "Таблица" с указанием ее номера.

Реферат может сопровождаться презентацией или раздаточным материалом.

Методика оценивания:

Количество рейтинговых баллов	Критерии оценки
8 баллов	Реферат выполнен в соответствии со всеми требованиями, студент хорошо ориентируется в теме реферата, отвечает на дополнительные вопросы.
6 баллов	Реферат выполнен в соответствии со всеми требованиями или с незначительными замечаниями, студент хорошо ориентируется в теме реферата, отвечает на дополнительные вопросы.
4 балла	Реферат выполнен не в соответствии со всеми требованиями, студент плохо ориентируется в теме реферата, не отвечает или отвечает с затруднениями на дополнительные вопросы.

2) Доклады

Тематика докладов

ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей

Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг)

Понятие качества товара (работы, услуги)

ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей

Порядок оформления и подачи претензии в адрес продавца (исполнителя)

Стандарт консультирования потребителей на личном приёме и по телефону

ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров

Маркировка продукции легкой промышленности

Схемы подтверждения соответствия

Требования к товарам, предназначенным для детей и подростков

Запреты и ограничения при продаже алкогольной продукции

ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг

Безопасность туризма

Права гражданина при истребовании задолженности

Порядок перенесения абонентского номера

Требования к докладу: Презентация: от 5 до 15 слайдов, сопровождающиеся текстовыми комментариями. Обязательно должны быть сформулированы цели и выводы, раскрывающие тематику доклада.

Методика оценивания: Доклад оценивается от 4 до 8 баллов.

Если доклад не отвечает требованиям и докладчик не смог ответить на дополнительные вопросы – 4 баллов.

Цели и выводы не сформулированы, но были высказаны в ходе доклада, докладчик смог ответить на дополнительные вопросы – 6 баллов.

Доклад полностью соответствует требованиям к докладу, докладчик полностью или частично смог ответить на дополнительные вопросы – 8 баллов.

3) Аналитическая работа «Анализ наличия нарушений прав потребителей»

(ДЕ-3 «Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров», ДЕ-4 «Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг»)

Цель работы – помочь студентам выработать практические навыки поиска нарушений прав потребителей

Необходимо выбрать хозяйствующий субъект, действия которого будут оцениваться на соответствие требованиям законодательства в сфере защиты прав потребителей, провести оценку одного деятельности хозяйствующего субъекта на соответствие требованиям законодательства в сфере защиты прав потребителей по одному из приведенных ниже направлений, составить отчет о проделанной работе.

Направления оценки:

- договор об оказании услуг/купли-продажи товаров (в том числе, условия публичной оферты на сайте организации) на предмет полноты условий и отсутствия условий, ущемляющих права потребителя;
- сайт организации (медицинская организация, Интернет-магазин, средство размещения) на предмет наличия необходимой информации и отсутствия условий, ущемляющих права потребителя;
- наличие в местах продажи товаров книги отзывов и предложений, ценников, надлежащее оформление вывески, соблюдение требований к продаже отдельных видов товаров (например, в отношении одежды – наличие условий для примерки; проведение предпродажной подготовки и пр.);
- наличие в местах оказания услуг необходимой информации для потребителей, предусмотренной правилами оказания услуг, надлежащее оформление вывески.

Задача:

1) выбрать одно из направлений оценки;

2) выбрать хозяйствующий субъект, деятельность которого будет оцениваться;

3) составить проверочный лист по следующей форме:

Наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя: _____

Место осуществления деятельности (почтовый адрес/ адрес сайта в сети Интернет (в случае, если оценивался сайт): _____

Результаты оценки соблюдения обязательных требований:

№	Вопросы, отражающие содержание обязательных требований	Ответы на вопросы[1]	Реквизиты нормативных правовых актов, с указанием их структурных единиц, которыми установлены обязательные требования
1	*Пример заполнения* *Имеется ли у организации вывеска, содержащая:* *фирменное наименование (наименование), место ее нахождения (адрес) и режим ее работы - для юридического лица;* *фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя?*	*Да*	*1) п. 1 ст. 9 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей»,* *2) п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085.*
2	..		

Выводы: *Рекомендации по устранению нарушений:*

1 *Возможные ответы – да, нет*

4) Оценить соответствие деятельности на соответствие требованиям законодательства в сфере защиты прав потребителей путем заполнения проверочного листа; проведение оценки должно подтверждаться фотографиями, скриншотами и пр., сформулировать выводы о соответствии/несоответствии деятельности хозяйствующего субъекта обязательным требованиям в области защиты прав потребителей и рекомендации по устранению нарушений.

5) Сдать преподавателю проверочный лист.

Методика оценивания:

Работа оценивается от 4 до 8 баллов.

В полном объеме проведена оценка соблюдения обязательных требований (в проверочном листе отражены все обязательные требования или ключевые обязательные требования, предъявляемые к деятельности хозяйствующего субъекта; проверочный лист заполнен в полном объеме; частично или полностью представлены подтверждающие проведение оценки, в том числе, выявленные нарушения, материалы (скриншоты, фотографии и пр.), работа содержит, в целом, предметные рекомендации по устранению нарушений, адекватные выявленным нарушениям – 8 баллов;

В полном объеме проведена оценка соблюдения обязательных требований (в проверочном листе отражены все ключевые обязательные требования, предъявляемые к деятельности хозяйствующего субъекта, представлены подтверждающие проведение оценки, в том числе, выявленные нарушения, материалы; рекомендации по устранению нарушений не являются полными – 6 баллов;

В проверочном листе отражено более половины обязательных требований, предъявляемых к деятельности хозяйствующего субъекта, однако некоторые ключевые обязательные требования не отражены, не представлены подтверждающие проведение оценки, в том числе, выявленные нарушения, материалы, рекомендации по устранению нарушений сформулированы неполно, неконкретно - 4 балла;

В проверочном листе не отражено более половины обязательных требований, предъявляемых к деятельности хозяйствующего субъекта или проверочный лист не заполнен, рекомендации по устранению нарушений не сформулированы – не зачет.

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)

Кафедра эпидемиологии, социальной гигиены и организации госсанэпидслужбы

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Специальность: 32.05.01 медико-профилактическое дело
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: врач по общей гигиене, по эпидемиологии

г. Екатеринбург
2018 г.

Теоретические вопросы

1. Нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей. Особенности применения законодательства о защите прав потребителей к отдельным правоотношениям.
2. Субъектный состав правоотношений в сфере защиты прав потребителей.
3. Предмет правоотношений в сфере защиты прав потребителей. Основные признаки потребительских правоотношений.
4. Система органов и организаций, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей. Полномочия органов местного самоуправления и общественных организаций в области защиты прав потребителей.
5. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.
6. Административная ответственность в области защиты прав потребителей и товарного рынка: основные составы, сроки давности привлечения к административной ответственности.
7. Понятие обращения. Основные принципы рассмотрения обращений.
8. Основные технологии рассмотрения обращений граждан в области защиты прав потребителей.
9. Страхование: понятие, нормативное регулирование, основные понятия.
10. Договор страхования. Виды договоров страхования. Страховая премия, страховая сумма.
11. Страховой риск. Страховой случай. Обязанности страхователя (выгодоприобретателя) при наступлении страхового случая.
12. Прекращение договора страхования.
13. Понятие потребительского кредита (займа). Участники правоотношений в сфере кредитования.
14. Договор потребительского кредита. Изменение и прекращение договора потребительского кредита.
15. Договор банковского счета и договор банковского вклада: основные особенности.
16. Полномочия государственных органов в области защиты прав потребителей финансовых услуг.
17. Основные права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
18. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
19. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).
20. Обязанности потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
21. Порядок восстановления нарушенных прав потребителей.
22. Основные требования к информации, предоставляемой потребителям при заключении договора бытового подряда.
23. Основные требования к договору бытового подряда.
24. Особенности осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в сфере оказания бытовых услуг по изготовлению и монтажу оконных и дверных конструкций
25. Понятие фальсификации пищевых продуктов. Пищевые продукты, наиболее часто подвергающиеся фальсификации. Основные виды фальсификации по группам продовольственных товаров.
26. Виды молока и молочной продукции, которые наиболее часто являются объектами фальсификации и подлежат контролю по критериям, подтверждающим подлинность. Критерии подлинности питьевого молока при различных способах его фальсификации.
27. Заключение и расторжение договора об оказании услуг связи.

28. Перенесение абонентского номера: понятие, участники, порядок перенесения.
29. Подача жалоб и предъявление претензий и их рассмотрение при оказании услуг телефонной связи.
30. Понятия «турагент» и «туроператор». Основные требования к осуществлению туроператорской деятельности.
31. Права и обязанности потребителя туристских услуг.
32. Безопасность туризма. Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).
33. Основания прекращения договора воздушной перевозки пассажира по инициативе пассажира.
34. Основные требования к организации торговой деятельности (режим работы, ассортиментный перечень товаров и услуг, требования к помещениям, инвентарю, средствам измерения, к информации о продавце и товаре, к оформлению ценников).
35. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества, механизм реализации потребительских прав.
36. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, в том числе в технически сложном товаре. Механизм реализации потребительских прав.
37. Права потребителя при обнаружении недостатков услуги (работы). Механизм реализации потребительских прав.
38. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков передачи предварительно оплаченного товара.
39. Порядок приема заказов и оформления договоров на оказание услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
40. Порядок оплаты оказываемых услуг (выполняемых работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
41. Порядок оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (права и обязанности исполнителя и потребителя в процессе оказания услуг и в результате выполненной работы).
42. Состав необходимой и достоверной информации, предоставляемой потребителю при продаже товара дистанционным способом продавец до заключения договора купли-продажи.
43. Состав необходимой и достоверной информации, предоставляемой потребителю при продаже товара дистанционным способом продавец в момент доставки товара.
44. Сроки и порядок возврата товара надлежащего и ненадлежащего качества при дистанционной продаже товаров.
45. Права потребителей при обнаружении недостатков в технически сложных товарах бытового назначения.
46. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя при обнаружении в технически сложных товарах недостатков, ответственность продавца.
47. Понятия маркировки пищевой продукции, этикетки пищевой продукции, приобретателя пищевой продукции.
48. Требования, которые предъявляются к маркировке упакованной пищевой продукции, выпускаемой в обращение на единой таможенной территории Таможенного союза.
49. Общие требования к указанию в маркировке состава пищевой продукции.
50. Запреты розничной торговли табачной продукцией, установленные законодательством Российской Федерации.
51. Ограничения торговли табачной продукцией и табачными изделиями, установленные законодательством Российской Федерации.
52. Требования к информации, сопровождающей алкогольную продукцию, находящуюся в розничной продаже на территории Российской Федерации

53. Документы, сопровождающие оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции отечественного и импортного производства.
54. Особые требования к розничной продаже и потреблению (распитию) алкогольной продукции.
55. Формы подтверждения соответствия и их основные отличия.
56. Обязательное подтверждение соответствия продукции требованиям технических регламентов.
57. Понятие и цели применения технических регламентов.
58. Полномочия надзорных органов при получении информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.
59. Полномочия органов государственного контроля (надзора) в области надзора за соблюдением требований технических регламентов.
60. Обязанности изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.

Вопросы, направленные на оценку практических навыков

1. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: реклама кредита в газете содержит недостоверную информацию об условиях кредитования.
2. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: оператор мобильной телефонной связи изменил тариф в одностороннем порядке, предупредив абонентов об изменении тарифа за семь дней до изменения путем размещения информации на своем сайте.*
3. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в договор с абонентом оператор связи включил условие о возможности оператора в любое время расторгнуть договор с абонентом.
4. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в договоре об оказании бытовых услуг (пошив платья) не установлен срок выполнения заказа.*
5. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: оператор связи не предоставил ответ на письменную претензию абонента.
6. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в договор о предоставлении потребительского кредита включено условие о том, что если клиент допустит просрочку уплаты очередного платежа, на сумму образовавшейся задолженности банк предоставит новый кредит для покрытия данной задолженности без заключения нового договора.*
7. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в магазине отсутствует книга отзывов и предложений.
8. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: договором об оказании медицинских услуг, заключенным с потребителем,*

предусмотрена возможность увеличения исполнителем в одностороннем порядке стоимости услуг по договору.

9. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в магазине одежды не предоставляется возможность примерки товара.
10. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в организации розничной торговли отсутствует книга отзывов и предложений.*
11. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в магазине осуществляется реализация детских игрушек без информации на русском языке.
12. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: образцы бытовой техники, выставленные в магазине для целей розничной продажи, не сопровождаются ярлыками с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.*
13. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: гражданин Щ. купил у гражданина Ж. автомобиль. Впоследствии выяснилось, что этот автомобиль находился в залоге у банка, в котором предыдущий собственник получил кредит. Щ. хочет предъявить претензию Ж.
14. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в организации, предоставляющей туристские услуги, отсутствует книга отзывов и предложений.*
15. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в договор о реализации туристского продукта, заключенный с потребителем, включены условия о возможности замены туроператором отеля на иной отель аналогичной категории.*
16. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: магазин, находящийся менее чем в 20 метрах от образовательного учреждения, реализует табачную продукцию.
17. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в договоре о реализации туристского продукта, заключенном с потребителем, отсутствуют сведения о размере финансового обеспечения, номер, дате и сроке действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименовании, адресе (месте нахождения) и почтовом адресе организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.*
18. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: по требованию потребителя на товар не были представлены товарно-сопроводительные документы, содержащие сведения о подтверждении соответствия товара обязательным требованиям.

19. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в договоре об оказании медицинских услуг, заключенном с потребителем, отсутствует стоимость платных медицинских услуг, срок и порядок их оплаты.*
20. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: гражданин Л. пришел в Министерство за оформлением лицензии. Придя в здание Министерства Л. не смог найти необходимой информации, которая требуется для оформления лицензии. Установленный Министерством график приема граждан не соблюдался.
21. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в договор об оказании образовательных услуг, заключенный с потребителем, включено условие, предусматривающее 30-дневный срок возврата исполнителем денежных средств в связи с отказом потребителя от исполнения договора.*
22. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: гражданин З. обратился в суд с иском. Дело было рассмотрено с существенным нарушением процессуального срока, решение по делу изготовлено с нарушением установленных сроков.
23. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в маркировке игрушки отсутствует указание на минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка.*
24. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: при заключении договора страхования с ООО «Страхование» Д. не выданы правила страхования, на которые имеется ссылка в полисе.
25. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в маркировке кондитерского изделия отсутствуют сведения о дате изготовления и сроке годности пищевой продукции.*
26. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: управляющая компания ООО «Домоуправление» провело расчет платы за услугу «водоснабжение» с нарушением требований правил оказания коммунальных услуг.
27. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: на вывеске организации, предоставляющей платные образовательные услуги, отсутствуют сведения о режиме ее работы.*
28. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: ООО «Перевозчик» завышает тариф на услугу перевозки в общественном транспорте.
29. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки.

Ситуация: организация реализует алкогольную продукцию в нестационарном торговом объекте (киоске).

30. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: гражданин Ж. сделал вклад в банке АО «Банк первый». Ж. обратился в банк за его получением, однако банк сообщил о невозможности выплаты вклада и предложил обратиться через месяц.
31. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: организация реализует табачную продукцию на расстоянии 50 метров от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг.*
32. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: гражданину А. по ночам звонят коллекторы по вопросу возврата кредита.
33. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в маркировке продукции указано наименование продукции «масло сливочное несоленое», по результатам лабораторных исследований в продукции выявлено наличие жира немолочного происхождения.*
34. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: ООО «Фирма» незаконно передала персональные данные своих сотрудников компании ООО «Фирма2».
35. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: при передаче потребителем автомобиля в ремонт в заказе-наряде не была указана цена автомототранспортного средства, определяемая по соглашению сторон.*
36. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в магазине Л. потребителем приобретено молоко с истекшим сроком годности.
37. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в момент доставки товара, приобретенного потребителем в Интернет-магазине, покупателю не была предоставлена информация о гарантийном сроке товара, а также сведения о правилах его использования.*
38. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: потребителю М. не выдан кассовый чек при приобретении телевизора в магазине ООО «Магазин».
39. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеприведенной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки. *Ситуация: в договор страхования, заключенный с потребителем, включено условие о праве страховой компании увеличить срок принятия решения о признании события страховым случаем и страховой выплате.*
40. Необходимо проанализировать материалы обращений граждан.

Экзаменационный билет состоит из 4 вопросов. Каждый вопрос оценивается по 10 балльной системе. В итоге все баллы, набранные за 4 экзаменационных вопроса, суммируются, формируя экзаменационный рейтинг.

Пример экзаменационного билета:

Билет № 1

1. Субъективный состав правоотношений в сфере защиты прав потребителей.

2. Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в договор с абонентом оператор связи включил условие о возможности оператора в любое время расторгнуть договор с абонентом.

3. Проанализируйте обращение № 2 (материалы прилагаются). Ответьте на постеленные вопросы:

3.1. Какие проблемные вопросы поставлены заявителем в обращении?

3.2. К компетенции какого органа власти относится рассмотрение каждого из поставленный в обращении проблемных вопросов?

3.3. Исходя из ответов по п. 3.1. и 3.2. обозначьте сему должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении данного обращения. В случае, если все проблемные вопросы (часть проблемных вопросов) относится к компетенции Роспотребнадзора, обозначьте возможные технологии рассмотрения обращения и меры, которые могут быть применены в случае подтверждения факта нарушения.

4. Оцените, содержатся ли признаки нарушения прав потребителей в нижеперечисленной ситуации. Обозначьте меры, которые будут применены должностными лицами Роспотребнадзора в случае подтверждения факта нарушения в ходе проверки.

Ситуация: договором об оказании медицинских услуг, заключенным с потребителем, предусмотрена возможность увеличения исполнителем в одностороннем порядке стоимости услуг по договору.

Методика оценивания ответов, обучающихся на вопросы экзаменационного билета:

10 баллов - полный, чёткий ответ с использованием материалов учебной литературы, лекционного курса и дополнительной литературы;

9 баллов - чёткий ответ с использованием материалов учебной литературы и лекционного курса, с ответом на 1 наводящий вопрос;

8 баллов - ответ с использованием учебной литературы и лекционного курса с незначительными недочётами, с ответами на наводящие вопросы;

7 баллов - неполный ответ, требующий дополнительных уточняющих вопросов, на которые студент отвечает;

6 баллов - неполный ответ, требующий дополнительных уточняющих вопросов, на которые студент не даёт правильного ответа;

5 баллов - ошибки в ответе, при дополнительных, наводящих вопросах – может частично исправить;

4 балла - ошибки в ответе, при дополнительных, наводящих вопросах – не может исправить;

3 балла - грубые ошибки в ответе, частичное незнание основных понятий;

2 балла - грубые ошибки в ответе, не знание основных понятий и терминов;

1 балл - ответ не по существу вопроса;

0 баллов - отсутствие ответа.

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)

Кафедра эпидемиологии, социальной гигиены
и организации госсанэпидслужбы

МЕТОДИКА БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНИВАНИЯУЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Специальность: 32.05.01 медико-профилактическое дело
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: врач по общей гигиене, по эпидемиологии

г.Екатеринбург
2019 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика балльно-рейтинговой системы оценивания учебных достижений студентов по дисциплине «Защита прав потребителей» разработана в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания учебных достижений студентов УГМУ, принятой на заседании Учёного совета 23.06.17 г. (протокол № 2) и утвержденной приказом ректора от 03.07.17г. № 355-р.

1.2. Кафедра исходит из того, что балльно-рейтинговая система оценивания учебных достижений является основой текущего и экзаменационного контроля знаний студентов всех форм обучения.

1.3. В соответствии с настоящей Методикой преподаватели кафедры оценивают знания студентов на каждом практическом занятии и в конце занятия информируют студентов о результатах.

1.4. По учебной дисциплине «Защита прав потребителей» аудиторная нагрузка составляет 12 лекционных часов и 24 часа практических занятий.

1.5.

Изучение дисциплины «Защита прав потребителей»

№ п/п	Наименование разделов	Всего	Из них аудиторных	В том числе		СР
				Лекции	Практ. занятия	
1	ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей	14	10	2	8	
2	ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей	14	10	2	8	
3	ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров	50	36	8	28	
4	ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг	48	34	6	28	
	Всего	108	90	18	72	

2. Алгоритм определения рейтинга студента по дисциплине в семестре

2.1. За посещение лекций выставляются рейтинговые баллы: 1 балл – посещение лекции. Допускается добор баллов путём предоставления конспектов лекций при отсутствии студента на лекционных занятиях по уважительной причине (если имеется соответствующая справка или иной другой документ, подтверждающий факт отсутствия) – 1 балл за лекцию, по неуважительной причине – 0,5 балла.

2.2. Присутствие студента на практическом занятии оценивается в 0,5 балла. Преподаватели кафедры оценивают знания студентов на каждом практическом занятии. Активность на каждом практическом занятии оценивается в 0,5 балла.

2.3. По заданию преподавателя или по инициативе студента, но по согласованию с преподавателем, может быть выполнена аналитическая работа (от 4 до 8 баллов), решена ситуационная задача (от 1 до 3 баллов), реферат или доклад.

Требования к оформлению реферата

Структура реферата:

8. Титульный лист (наименование учебного заведения, кафедры, тема реферата, ФИО студента, место и год написания).
9. Содержание (в нем в последовательности перечисляются названия всех разделов рефераты с указание номера страницы, на которой начинается каждый из них).
10. Введение (формулируется цель реферата, аргументируется выбор темы, ее современность и значимость).
11. Основная часть (каждый из разделов раскрывает тему работы и исследуемые вопросы).
12. Заключение (после подведения обобщающих итогов, делаются выводы по теме).
13. Список литературы (указывается перечень всех используемых источников; алфавитный способ группировки).
14. Работа должна быть выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги одного сорта формата А4 (210х297 мм) через полтора интервала и размером шрифта 14 пунктов. Страницы должны иметь следующие поля: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен пяти знакам. Все страницы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку без пропусков и повторений. Первой страницей считается титульный лист, на котором нумерация страниц не ставится, на следующей странице ставится цифра "2" и т.д. Иллюстративный материал может быть представлен рисунками, фотографиями, картами, графиками, схемами, диаграммами и другим подобным материалом. Иллюстрации размещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть приведены ссылки в тексте реферата. При ссылке следует писать слово «Рисунок» или «Схема» с указанием его номера. Таблицы размещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на следующей странице. Таблицы нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией или в пределах раздела. На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте реферата. При ссылке следует писать слово "Таблица" с указанием ее номера.

Реферат может сопровождаться презентацией или раздаточным материалом.

Критерии оценки реферата

Количество рейтинговых баллов	Критерии оценки
8 баллов	Реферат выполнен в соответствии со всеми требованиями, студент хорошо ориентируется в теме реферата, отвечает на дополнительные вопросы.
6 баллов	Реферат выполнен в соответствии со всеми требованиями или с незначительными замечаниями, студент хорошо ориентируется в теме реферата, отвечает на дополнительные вопросы.
4 балла	Реферат выполнен не в соответствии со всеми требованиями, студент плохо ориентируется в теме реферата, не отвечает или отвечает с затруднениями на дополнительные вопросы.

Требования к докладу: Презентация: от 5 до 15 слайдов, сопровождающиеся текстовыми комментариями. Обязательно должны быть сформулированы цели и выводы, раскрывающие тематику доклада.

Методика оценивания: Доклад оценивается от 4 до 8 баллов.

Если доклад не отвечает требованиям и докладчик не смог ответить на дополнительные вопросы – 4 балла.

Цели и выводы не сформулированы, но были высказаны в ходе доклада, докладчик смог ответить на дополнительные вопросы – 6 баллов.

Доклад полностью соответствует требованиям к докладу, докладчик полностью или частично смог ответить на дополнительные вопросы – 8 баллов.

2.4. После окончания дисциплинарного модуля студенты выполняют тестовый контроль.

Критерии оценки тестирования

Количество рейтинговых баллов	Критерии оценки
	60 тестовых вопросов
10 баллов	Ответы на 100%
9 баллов	Ответы на 90 - 99% вопросов
8 баллов	Ответы на 80 - 89% вопросов
0 баллов	Ответы на менее чем 80% вопросов

3. Алгоритм определения экзаменационного рейтинга по учебной дисциплине

3.1. Студент, имеющий рейтинг по дисциплине, в общей сложности, не менее 40 баллов, посетивший все (отработавший все пропущенные) лекции и практические занятия, и, выполнивший тестовый контроль, считается допущенным к сдаче экзамена.

3.2. Экзамен проводится в виде собеседования по дисциплине.

Распределение рейтинговых баллов по видам экзамена по учебной дисциплине «Защита прав потребителей»

Виды зачета		Количество рейтинговых баллов
Собеседование	min	**20**
	max	**40**

3.3. Экзаменационный билет состоит из 4 вопросов. Каждый вопрос оценивается по 10 балльной системе. В итоге все баллы, набранные за 4 экзаменационных вопроса, суммируются, формируя экзаменационный рейтинг.

Критерии оценки ответа на вопрос

Количество рейтинговых баллов	Критерии оценки
10 баллов	полный, чёткий ответ с использованием материалов учебной литературы, лекционного курса и дополнительной литературы;
9 баллов	чёткий ответ с использованием материалов учебной литературы и лекционного курса, с ответом на 1 наводящий вопрос;
8 баллов	ответ с использованием учебной литературы и лекционного курса с незначительными недочётами, с ответами на наводящие вопросы;
7 баллов	неполный ответ, требующий дополнительных уточняющих вопросов, на которые студент отвечает;
6 баллов	неполный ответ, требующий дополнительных уточняющих вопросов, на которые студент не даёт правильного ответа;
5 баллов	ошибки в ответе, при дополнительных, наводящих вопросах – может частично исправить;
4 балла	ошибки в ответе, при дополнительных, наводящих вопросах – не может исправить;

3 балла	грубые ошибки в ответе, частичное незнание основных понятий;
2 балла	грубые ошибки в ответе, не знание основных понятий и терминов;
1 балл	ответ не по существу вопроса;
0 баллов	отсутствие ответа.

По пропущенным лекциям экзаменатор вправе задать студенту дополнительные вопросы.

4. Алгоритм определения итогового рейтинга студента по учебной дисциплине

4.1. Итоговый рейтинг студента по учебной дисциплине определяется в результате суммирования рейтинговых баллов, набранных студентом в течение семестра по результатам текущего контроля, и рейтинговых баллов, полученных студентом по результатам экзамена.

4.2. Для перевода итогового рейтинга студента по дисциплине в аттестационную оценку вводится следующая шкала:

Аттестационная оценка студента по дисциплине	Итоговый рейтинг студента по дисциплине, рейтинговые баллы
«Неудовлетворительно»	0 – 59
«Удовлетворительно»	60 – 69
«Хорошо»	70 – 84
«Отлично»	85 – 100

4.3. Полученные студентом аттестационная оценка и итоговый рейтинг по дисциплине выставляются в зачётную книжку студента и зачетную ведомость.

5. Порядок и сроки добора баллов

5.1. После подведения итогов текущего контроля знаний студентов и выставления рейтинга студенту по дисциплине в семестре данная информация доводится до сведения студентов на последнем практическом занятии.

5.2. До начала экзаменационной сессии и до даты сдачи в деканат журнала посещаемости и текущей успеваемости студентов вправе добрать баллы до минимальной суммы рейтинговых баллов (40 рейтинговых баллов), при которой он может быть допущен к экзамену.

5.3. Добор рейтинговых баллов может проходить в форме выполнения самостоятельной работы по заданию ведущего преподавателя в виде предоставления письменно выполненных заданий или отработки тем пропущенных заданий, в виде собеседования, решения ситуационных задач или выполнения аналитической работы; выполнение оценивается в 1 балл.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящая Методика вступает в силу с момента её утверждения на заседании кафедры эпидемиологии, социальной гигиены и организации госсанэпидслужбы.

6.2. Преподаватели, ведущие занятия по дисциплине, обязаны ознакомить студентов с Методикой балльно-рейтинговой системы оценивания учебных достижений студентов в начале изучения дисциплины.

6.3. Настоящая Методика размещается на информационном стенде кафедры для всеобщего ознакомления (страница кафедры на портале educa.usma.ru).