

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ковтун Ольга Петровна
Должность: ректор
Дата подписания: 06.06.2025 13:08:38
Уникальный программный ключ:
f590ada38fac7f9d3be3160b34c218b72d19757c

Приложение к РПД

**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,
А.А. Ушаков



**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации 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
2025 год

1) Кодификатор результатов обучения по дисциплине

Кодификатор результатов обучения

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Индекс трудовой функции и ее содержание (из ПС)	Дидактическая единица (ДЕ)	Контролируемые учебные элементы, формируемые в результате освоения дисциплины			Методы оценивания результатов освоения дисциплины
					Знать	Уметь	Владеть	
Управление рисками здоровью населения	ОПК-8. Способен определять приоритетные проблемы и риски здоровью населения, разрабатывать, обосновывать медико- профилактические мероприятия и принимать управленческие решения, направленные на сохранение популяционног о здоровья	8.1 Выполнение ранжирования факторов риска для здоровья населения, выделение объектов риска и групп риска, выбор и обоснование оптимальных мер для минимизации и устранения риска здоровью	Осуществлени е федерального государственно го контроля (надзора) в сфере санитарно- эпидемиологич еского благополучия населения и защиты прав потребителей А/01.7	ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей (ОПК-8, ОПК-10, ПК-10)	- законодательство Российской Федерации в области здравоохранения, технического регулирования, обеспечения санитарно- эпидемиологическ ого благополучия населения и защиты прав потребителей; - правовые основы в области защиты прав потребителей, в том числе основные права потребителя; способы	- применять законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения, технического регулирования, обеспечения санитарно- эпидемиологическ ого благополучия населения, защиты прав потребителей; - формулировать выводы на основе полученных результатов, в том числе, осуществлять выбор наиболее	- разработка защитных мер, направленных на обеспечение безопасности продукции для потребителя; - рассмотрение, оценка, анализ и сопоставление результатов исследований материалов для выбора оптимальной технологии рассмотрения обращения гражданина в сфере защиты прав потребителей	Опрос, тестовый контроль, решение задач.

Менеджмент качества	ОПК-10. Способен реализовать принципы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности	10.1 Владение принципами системы менеджмента качества и маркетинга в профессиональной деятельности	Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей А/01.7		доведения информации до потребителей; принципы организации досудебной и судебной защиты прав потребителей; виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей	оптимальных способов защиты и восстановления нарушенных прав потребителей		
Организационно-управленческий	ПК-10. Способность и готовность к участию в планировании, анализе и отчетной деятельности, к ведению деловой переписки, осуществлению документооборота, к применению профессиональной терминологии, поиску информации для решения профессиональных задач	ИД-5ПК-10 Подготовка ответов на запросы по заданной ситуации в профессиональной деятельности	ТФ 3.1.1. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей (Код: А/01.7)					

Менеджмент качества	ОПК-10. Способен реализовать принципы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности	10.1 Владение принципами системы менеджмента качества и маркетинга в профессиональной деятельности	Организация обеспечения полномочий в сфере федерального государственного контроля (надзора) D/01.8	ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей (ОПК-10, ПК-5)	- законодательство Российской Федерации в области здравоохранения, технического регулирования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей;	- применять законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения, технического регулирования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, в том числе, для формулирования требований в претензиях и исках в защиту прав потребителей;	- анализ полноты представленных (имеющихся) материалов и документов для защиты прав потребителя - рассмотрение, оценка, анализ и сопоставление результатов исследований материалов для выбора оптимальной технологии рассмотрения обращения гражданина в сфере защиты прав потребителей	Опрос, тестовый контроль, решение задач.
Профилактический	ПК-5. Способность и готовность к оказанию консультационных услуг по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, к организации приема граждан, обеспечению рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям	ИД-1ПК-5 Осуществление консультации (беседы) по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей (на заданную тему) ИД-2ПК-5 Рассмотрение обращений, жалоб граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	ТФ 3.2.1. Проведение санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок (Код: В/01.7)		- правовые основы в области защиты прав потребителей, в том числе основные права потребителя; способы доведения информации до потребителей; принципы организации досудебной и судебной защиты прав потребителей; виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей, стандарты консультирования	- формулировать выводы на основе полученных результатов, в том числе, осуществлять выбор наиболее оптимальных способов защиты и восстановления нарушенных прав потребителей и осуществлять консультационную работу в сфере защиты прав потребителей;	- оформление основных процессуальных документов в рамках реализации мер, направленных на защиту прав потребителей (исков, претензий для потребителей)	

					и информирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей;	<ul style="list-style-type: none"> - пользоваться набором средств информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для профессиональной деятельности; - работать с научной и справочной литературой 		
Профилактический	ПК-5. Способность и готовность к оказанию консультационных услуг по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, к организации приема граждан, обеспечению рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям	<p>ИД-1ПК-5 Осуществление консультации (беседы) по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей (на заданную тему)</p> <p>ИД-2ПК-5 Рассмотрение обращений, жалоб граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей</p>	ТФ 3.2.1. Проведение санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок (Код: В/01.7)	ДЕ-3 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров (ПК-5, ПК-8, ПК-10)	<ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в области здравоохранения, технического регулирования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей; - правовые основы в области защиты прав потребителей, в том числе особенности продажи отдельных видов товаров, основные 	<ul style="list-style-type: none"> - применять законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения, технического регулирования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, в том числе, для формулирования нарушений в актах по результатам контрольных (надзорных) мероприятий, протоколах об административных 	- оформление основных процессуальных документов в рамках реализации мер, направленных на защиту прав потребителей (приказа) о проведении контрольных (надзорных) мероприятий; акта по результатам контрольных (надзорных) мероприятий; предписания об устранении выявленных нарушений; документов для	Опрос, тестовый контроль, решение задач.

Организационно-управленческой	ПК-8. Способность и готовность к применению и обеспечению федерального государственного надзора в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, в т.ч. к участию в организации и проведении мероприятий по контролю, проверок соблюдения требований действующего законодательства, административных расследований; к применению мер пресечения и привлечению к административной ответственности и за выявленные	ИД-1ПК-8 Обоснование выбора объектов, подлежащих проведению плановой проверке, на основе риск-ориентированного подхода, в заданной ситуации ИД-2ПК-8 Владение алгоритмом проведения проверок, оформление процессуальных документов ИД-3ПК-8 Владение алгоритмом проведения административных расследований и оформление процессуальных документов ИД-4ПК-8 Владение алгоритмом применения административных мер по результатам	ТФ 3.1.1. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей (Код: А/01.7)		принципы обязательного подтверждения соответствия, понятие и виды фальсификации пищевых продуктов, требования к маркировке товаров; - порядок применения мер по пресечению выявленных нарушений требований санитарного законодательства, технических регламентов и (или) устранению последствий нарушений	правонарушениях; - пользоваться набором средств информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для профессиональной деятельности; - работать с научной и справочной литературой; - оценивать документы, характеризующие свойства продукции, и эффективность мер по предотвращению их вредного воздействия на здоровье потребителя	привлечения к ответственности лиц, допустивших выявленные нарушения); - анализ полноты представленных (имеющихся) материалов и документов для защиты прав потребителя - изучение представленных документов и материалов на предмет наличия факторов, представляющих потенциальную опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя	
-------------------------------	---	---	--	--	--	--	--	--

	<p>нарушения требований законодательства; к оценке причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения; к оценке предотвращенного ущерба в результате действий по пресечению нарушений обязательных требований и (или) устранению последствий таких нарушений</p>	<p>выявленных нарушений требований законодательства, оформление процессуальных документов</p>						
<p>Организационно-управленческой</p>	<p>ПК-10. Способность и готовность к участию в планировании, анализе и отчетной деятельности, к ведению деловой переписки, осуществлению документооборота</p>	<p>ИД-5ПК-10 Подготовка ответов на запросы по заданной ситуации в профессиональной деятельности</p>	<p>ТФ 3.1.1. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав</p>					

	ота, к применению профессиональ ной терминологии, поиску информации для решения профессиональ ных задач		потребителей (Код: А/01.7)					
Профилактичес кий	ПК-5. Способность и готовность к оказанию консультацион ных услуг по вопросам санитарно- эпидемиологич еского благополучия населения и защиты прав потребителей, к организации приема граждан, обеспечению рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям	ИД-1ПК-5 Осуществление консультации (беседы) по вопросам санитарно- эпидемиологич еского благополучия населения и защиты прав потребителей (на заданную тему) ИД-2ПК-5 Рассмотрение обращений, жалоб граждан, юридических лиц и индивидуальн ых предпринимате лей	ТФ 3.2.1. Проведение санитарно- эпидемиологи ческих экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок (Код: В/01.7)	ДЕ-4 Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих отдельные виды услуг (ПК-5, ПК-8, ПК- 10)	- законодательство Российской Федерации в области здравоохранения, технического регулирования, обеспечения санитарно- эпидемиологическ ого благополучия населения и защиты прав потребителей; - правовые основы в области защиты прав потребителей, в том числе особенности оказания услуг;	- пользоваться набором средств информационно- телекоммуникаци онной сети «Интернет» для профессиональной деятельности; - работать с научной и справочной литературой;	- оформление основных процессуальных документов в рамках реализации мер, направленных на защиту прав потребителей (распоряжения (приказа) о проведении контрольных (надзорных) мероприятий; акта по результатам контрольных (надзорных) мероприятий; предписания об устранении выявленных нарушений; документов для привлечения к ответственности лиц, допустивших	Опрос, тестовый контроль, решение задач.
Организационн о- управленчески й	ПК-8. Способность и готовность к применению и	ИД-1ПК-8 Обоснование выбора объектов,	ТФ 3.1.1. Осуществлени е федерального					

	<p>обеспечению федерального государственного надзора в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, в т.ч. к участию в организации и проведении мероприятий по контролю, проверок соблюдения требований действующего законодательства, административных расследований; к применению мер пресечения и привлечению к административной ответственности за выявленные нарушения требований законодательства; к оценке</p>	<p>подлежащих проведению плановой проверки, на основе риск-ориентированного подхода, в заданной ситуации</p> <p>ИД-2ПК-8 Владение алгоритмом проведения проверок, оформление процессуальных документов</p> <p>ИД-3ПК-8 Владение алгоритмом проведения административных расследований и оформление процессуальных документов</p> <p>ИД-4ПК-8 Владение алгоритмом применения административных мер по результатам выявленных нарушений требований законодательства</p>	<p>государственного контроля (надзора) в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей (Код: А/01.7)</p>				<p>выявленные нарушения);</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка информации в документах, представленных лицами, подлежащими проверке в сфере защиты прав потребителей; - анализ полноты представленных (имеющихся) материалов и документов для защиты прав потребителя 	
--	--	---	--	--	--	--	--	--

	причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения; к оценке предотвращенного ущерба в результате действий по пресечению нарушений обязательных требований и (или) устранению последствий таких нарушений	ва, оформление процессуальных документов						
Организационно-управленческой	ПК-10. Способность и готовность к участию в планировании, анализе и отчетной деятельности, к ведению деловой переписки, осуществлению документооборота, к применению профессиональной	ИД-5ПК-10 Подготовка ответов на запросы по заданной ситуации в профессиональной деятельности	ТФ 3.1.1. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей (Код: А/01.7)					

	терминологии, поиску информации для решения профессиональ ных задач							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

2) Аттестационные материалы

2.1. Вопросы для подготовки к экзамену (тестовому контролю). Студенту необходимо дать полный, развернутый ответ на поставленный вопрос в устной форме.

№ п/п	Вопрос	Компетенции
1.	Нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей. Особенности применения законодательства о защите прав потребителей к отдельным правоотношениям	ОПК-10 ПК-8
2.	Субъектный состав правоотношений в сфере защиты прав потребителей.	ОПК-10
3.	Предмет правоотношений в сфере защиты прав потребителей. Основные признаки потребительских правоотношений	ОПК-10
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.	ОПК-10 ПК-5
5.	Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.	ОПК-10 ПК-8
6.	Обязательные требования как предмет государственного надзора в области защиты прав потребителей.	ОПК-10 ОПК-8 ПК-8
7.	Административная ответственность в области защиты прав потребителей и товарного рынка: основные составы, сроки давности привлечения к административной ответственности.	ОПК-10 ОПК-8
8.	Понятие обращения. Основные принципы рассмотрения обращений.	ОПК-10 ПК-5
9.	Основные технологии рассмотрения обращений граждан в области защиты прав потребителей.	ОПК-10 ОПК-8 ПК-10
10.	Страхование: понятие, нормативное регулирование, основные понятия.	ПК-5, ПК-8
11.	Договор страхования. Виды договоров страхования. Страховая премия, страховая сумма.	ПК-5, ПК-8
12.	Страховой риск. Страховой случай. Обязанности страхователя (выгодоприобретателя) при наступлении страхового случая.	ПК-5, ПК-8
13.	Прекращение договора страхования.	ПК-5, ПК-8
14.	Понятие потребительского кредита (займа). Участники правоотношений в сфере кредитования.	ПК-5, ПК-8
15.	Договор потребительского кредита. Изменение и прекращение договора потребительского кредита	ПК-5, ПК-8
16.	Договор банковского счета и договор банковского вклада: основные особенности.	ПК-5, ПК-8
17.	Полномочия государственных органов в области защиты прав потребителей финансовых услуг.	ПК-5, ПК-8, ПК-10
18.	Основные права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей.	ПК-5, ПК-8

19.	Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).	ПК-5, ПК-8, ПК-10
20.	Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).	ПК-5, ПК-8
21.	Обязанности потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей.	ПК-5, ПК-8
22.	Порядок восстановления нарушенных прав потребителей.	ПК-5, ПК-8
23.	Основные требования к информации, предоставляемой потребителям при заключении договора бытового подряда.	ПК-5, ПК-8
24.	Основные требования к договору бытового подряда.	ПК-5, ПК-8
25.	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 конструкции	ПК-5, ПК-8
26.	Понятие фальсификации пищевых продуктов. Пищевые продукты, наиболее часто подвергающиеся фальсификации. Основные виды фальсификации по группам продовольственных товаров.	ПК-5, ПК-8
27.	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.	ПК-5, ПК-8
28.	Заключение и расторжение договора об оказании услуг связи.	ПК-5, ПК-8
29.	Перенесение абонентского номера: понятие, участники, порядок перенесения.	ПК-5, ПК-8
30.	Подача жалоб и предъявление претензий и их рассмотрение при оказании услуг телефонной связи.	ПК-5, ПК-8
31.	Понятия «турагент» и «туроператор». Основные требования к осуществлению туроператорской деятельности.	ПК-5, ПК-8
32.	Права и обязанности потребителя туристских услуг.	ПК-5, ПК-8
33.	Безопасность туризма. Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).	ПК-5, ПК-8
34.	Основания прекращения договора воздушной перевозки пассажира по инициативе пассажира.	ПК-5, ПК-8
35.	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).	ПК-5, ПК-8
36.	Право потребителя на обмен товара надлежащего качества, механизм реализации потребительских прав.	ПК-5, ПК-8
37.	Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, в том числе в технически сложном товаре. Механизм реализации потребительских прав.	ПК-5, ПК-8
38.	Права потребителя при обнаружении недостатков услуги (работы). Механизм реализации потребительских прав.	ПК-5, ПК-8
39.	Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков	ПК-5, ПК-8

	передачи предварительно оплаченного товара.	
40.	Порядок приема заказов и оформления договоров на оказание услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	ПК-5, ПК-8
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).	ПК-5, ПК-8
42.	Платные образовательные услуги: понятие и нормативное регулирование, участники правоотношений.	ПК-5, ПК-8
43.	Договор оказания платных образовательных услуг. Основания для одностороннего расторжения договора по инициативе исполнителя.	ПК-5, ПК-8
44.	Договор оказания медицинских услуг, его содержание, порядок заключения и оплаты.	ПК-5, ПК-8
45.	Требования законодательства в области защиты прав потребителей к дистанционной торговле.	ПК-5, ПК-8
46.	Требования к информации, предоставляемой при перевозке автомобильным транспортом.	ПК-5, ПК-8
47.	Права потребителей при обнаружении недостатков в технически сложных товарах бытового назначения.	ПК-5, ПК-8
48.	Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя при обнаружении в технически сложных товарах недостатков, ответственность продавца.	ПК-5, ПК-8
49.	Понятия маркировки пищевой продукции, этикетки пищевой продукции, приобретателя пищевой продукции.	ПК-5, ПК-8
50.	Требования, которые предъявляются к маркировке упакованной пищевой продукции, выпускаемой в обращение на единой таможенной территории Таможенного союза.	ПК-5, ПК-8
51.	Общие требования к указанию в маркировке состава пищевой продукции.	ПК-5, ПК-8
52.	Запреты розничной торговли табачной продукцией, установленные законодательством Российской Федерации.	ПК-5, ПК-8
53.	Ограничения торговли табачной продукцией и табачными изделиями, установленные законодательством Российской Федерации.	ПК-5, ПК-8
54.	Особые требования к розничной продаже и потреблению (распитию) алкогольной продукции	ПК-5, ПК-8
55.	Документы, сопровождающие оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции отечественного и импортного производства.	ПК-5, ПК-8
56.	Особые требования к розничной продаже и потреблению (распитию) алкогольной продукции.	ПК-5, ПК-8
57.	Требования к маркировке детских игрушек.	ПК-5, ПК-8
58.	Требования к маркировке парфюмерно-косметической продукции.	ПК-5, ПК-8
59.	Требования к маркировке продукции легкой промышленности.	ПК-5, ПК-8
60.	Формы обязательного подтверждения соответствия.	ПК-5, ПК-8

61.	Понятие и цели применения технических регламентов.	ПК-5, ПК-8
62.	Полномочия надзорных органов при получении информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.	ПК-5, ПК-8, ПК-10
63.	Полномочия органов государственного контроля (надзора) в области надзора за соблюдением требований технических регламентов.	ПК-5, ПК-8, ПК-10
64.	Обязанности изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.	ПК-5, ПК-8
65.	Виды контрольных (надзорных) мероприятий.	ОПК-10 ПК-8
66.	Виды контрольных (надзорных) действий	ОПК-10 ПК-8
67.	Виды профилактических мероприятий.	ОПК-10 ПК-8
68.	Особенности рассмотрения обращений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.	ОПК-10 ОПК-8 ПК-5 ПК-10

2.2. Ситуационные задачи для подготовки к экзамену. Студенту необходимо ознакомиться с ситуационной задачей и сформулировать ответ в развернутом виде с обоснованием выбора своих действий.

№ п/п	Задача	Компетенции
1.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: реклама кредита в газете содержит недостоверную информацию об условиях кредитования.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>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.</i>	ПК-10 ПК - 8
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.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в договоре об оказании бытовых услуг (ремонт обуви) не установлен срок выполнения заказа.</i>	ПК-10 ПК - 8

5.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: на автозаправочной станции, по мнению гражданина, осуществляется продажа некачественного бензина, не соответствующего требованиям технических регламентов.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>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.</i>	ПК-10 ПК - 8
7.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в организации бытового обслуживания отсутствует книга отзывов и предложений.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: договором об оказании медицинских услуг, заключенным с потребителем, предусмотрена возможность увеличения исполнителем в одностороннем порядке стоимости услуг по договору.</i>	ПК-10 ПК - 8
9.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: юридическое лицо, осуществляющее продажу товаров дистанционным способом, не указало на сайте, через который осуществляется продажа, полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в организации бытового обслуживания отсутствует книга отзывов и предложений.</i>	ПК-10 ПК - 8
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.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: магазин продает бывшие в употреблении</i>	ПК-10 ПК - 8

	<i>медицинские изделия.</i>	
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.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в организации, предоставляющей туристские услуги, отсутствует книга отзывов и предложений.</i>	ПК-10 ПК - 8
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в договор о реализации туристского продукта, заключенный с потребителем, включены условия о возможности замены туроператором отеля на иной отель аналогичной категории.</i>	ПК-10 ПК - 8
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.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>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.</i>	ПК-10 ПК - 8
18.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: по требованию потребителя в отношении товара не была представлена информация о подтверждении соответствия товара обязательным требованиям.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в договоре об оказании медицинских услуг, заключенном с потребителем, отсутствует стоимость платных медицинских услуг, срок и порядок их оплаты.</i>	ПК-10 ПК - 8
20.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой:	ПК-10 ПК- 5

	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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>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.</i>	ПК-10 ПК - 8
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.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в маркировке игрушки отсутствует указание на минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка.</i>	ПК-10 ПК - 8
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.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в маркировке кондитерского изделия отсутствуют сведения о дате изготовления и сроке годности пищевой продукции.</i>	ПК-10 ПК - 8
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.	ПК-10 ПК- 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: на вывеске организации, предоставляющей платные образовательные услуги, отсутствуют сведения о режиме ее работы.</i>	ПК-10 ПК - 8

28.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: ООО «Перевозчик» завышает тариф на услугу перевозки в общественном транспорте.	ПК-10 ПК - 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: организация реализует алкогольную в отсутствие информации об изготовителе.</i>	ПК-10 ПК - 8
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.	ПК-10 ПК - 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: организация реализует табачную продукцию на расстоянии 50 метров от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг.</i>	ПК-10 ПК - 8
32.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: гражданину А. по ночам звонят коллекторы по вопросу возврата кредита.	ПК-10 ПК - 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: в маркировке продукции указано наименование продукции «масло сливочное несоленое», по результатам лабораторных исследований в продукции выявлено наличие жира немолочного происхождения.</i>	ПК-10 ПК - 8
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».	ПК-10 ПК - 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>Ситуация: при передаче потребителем автомобиля в ремонт в заказе-наряде не была указана цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон.</i>	ПК-10 ПК - 8
36.	Обозначьте схему действий должностного лица Роспотребнадзора при рассмотрении обращения гражданина со следующей фабулой: в	ПК-10 ПК - 5

	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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>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.</i>	ПК-10 ПК - 8
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».	ПК-10 ПК - 5
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 контрольного (надзорного) мероприятия. <i>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.</i>	ПК-10 ПК - 8

2.3. Тестовые задания

Тестовые задания разработаны по каждой ДЕ. Задание позволяет оценить знания конкретной темы дисциплины.

В тестовом задании студенту предлагается ознакомиться с вопросом и выбрать один или несколько правильных ответов.

Примеры тестовых заданий:

Организационные и правовые основы защиты прав потребителей (ДЕ-1)

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

1. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-5 ПК-10
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

Правильный ответ: a

2. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-5 ПК-10
Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции контроля за соблюдением законодательства в сфере рекламы, является

- a Федеральная налоговая служба
- b Роспотребнадзор
- c Федеральная антимонопольная служба
- d Роскомнадзор

Правильный ответ: b

3. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-5 ПК-10
К правоотношениям, возникающим из договора участия в долевом строительстве, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

- a применяется в части, не урегулированной специальными законами
- b не применяется
- c применяется, при этом нормы Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» имеют приоритет
- d Применяется только в части положений об альтернативной подсудности

Правильный ответ: a

4. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-5 ПК-10
Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи - это

- a заказчик
- b исполнитель
- c продавец
- d Уполномоченная организация (уполномоченный индивидуальный предприниматель)

Правильный ответ: c

5.

Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-5 ПК-10
Действие (комплекс действий), имеющее материально выраженный результат и совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя на возмездной договорной основе

- a Товар
- b Работа
- c Услуга
- d Исполнение

Правильный ответ: b

ПОВЫШЕННЫЙ УРОВЕНЬ

1. Установите верны или неверны высказывания. ИД-5 ПК-10

1) потребитель - гражданин, 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

2) изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: в

2. Установите верны или неверны высказывания. ИД-5 ПК-10

1) исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

2) продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, реализующая товары потребителям по договору купли-продажи

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: а

3. Установите верны или неверны высказывания. 8.1, ИД-5 ПК-10

1) Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей

2) Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе составлять протоколы об административных правонарушениях

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: а

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ 10.1, ИД-5 ПК-10

К Вам как начальнику отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора поступило обращение, содержащее информацию о невыдаче кассового чека при продаже товара. В какой орган власти будет переадресовано обращение для рассмотрения?

Правильный ответ: Управление Федеральной налоговой службы

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ 10.1, ИД-5 ПК-10,

К Вам как начальнику отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора поступило обращение, содержащее информацию о нарушении законодательства о рекламе. В какой орган власти будет переадресовано обращение для

рассмотрения?

Правильный ответ: Управление Федеральной антимонопольной службы

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ

1. Прочтите текст, установите соответствия. 8.1, ИД-5 ПК-10

Соотнесите участников системы защиты прав потребителей с их правами (полномочиями):

1. Органы Роспотребнадзора
2. Общественные объединения потребителей
 - а. составляют протоколы об административном правонарушении
 - б. проводят независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг)
 - в. выдают обязательные для исполнения предписания
 - г. осуществляют общественный контроль

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

2. Прочтите текст, установите соответствия. 10.1, ИД-5 ПК-10

Соотнесите участников системы защиты прав потребителей с видами контроля (надзора):

1. Органы Роспотребнадзора
2. Органы Роскомнадзора
 - а. федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей
 - б. государственный контроль и надзор в сфере связи
 - в. федеральный государственный санитарно-эпидемиологический контроль (надзор)
 - г. контроль за соответствием обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации

Правильный ответ: 1 – а, в, 2 – б, г

3. Прочтите текст, установите соответствия. 10.1, ИД-5 ПК-10

Соотнесите участников системы защиты прав потребителей с видами контроля (надзора):

1. Центральный Банк Российской Федерации
2. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)
 - а. надзор за бюро кредитных историй
 - б. федеральный государственный надзор в сфере обращения лекарственных средств
 - в. государственный контроль за обращением медицинских изделий
 - г. надзор за деятельностью некредитных финансовых организаций

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

4. Прочтите текст, установите соответствия. 8.1., 10.1, ИД-5 ПК-10

Соотнесите группы требований в области защиты прав потребителей и их признаки:

1. Обязательные требования
2. Прочие требования
 - а. являются предметом государственного контроля (надзора)
 - б. нарушение влечет исключительно имущественную ответственность (неустойка, обязанности компенсировать моральный вред, убытки и пр.)

в. не являются предметом оценки в рамках государственного контроля (надзора)
г. нарушение влечет административную ответственность
Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

5. Прочтите текст, установите соответствия. 8.1, ИД-5 ПК-10

Соотнесите группы требований в области защиты прав потребителей и соответствующие им примеры:

1. Обязательные требования
2. Прочие требования
- а. прохождение продукции процедур обязательного подтверждения соответствия
- б. соответствие товара договору
- в. оказание услуги в установленный договором срок
- г. соблюдение запретов и ограничений

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

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

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

1. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. 10.1, ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5

Консультационные пункты для потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» не вправе:

- а. Оказывать консультации потребителям
- б. Оказывать правовую помощь в составлении исков
- с. Оказывать правовую помощь в составлении претензий
- д. Составлять протоколы об административных правонарушениях

Правильный ответ: d

2. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5

При сумме исковых требований менее 100 тысяч рублей иск о защите прав потребителя надлежит подавать:

- а. Мировому судье
- б. В районный (городской) суд
- с. В областной суд
- д. В арбитражный суд

Правильный ответ: а

3. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. 10.1, ИД-1 ПК-5

К мерам досудебной защиты прав потребителя нельзя отнести:

- а. Претензию
- б. Обращение в административные органы
- с. Исковое заявление
- д. Обращение к финансовому омбудсмену

Правильный ответ: с

4. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. 10.1, ИД-1 ПК-5
К доказательствам могут быть отнесены

- a. полученные незаконным способом материалы
 - b. Аудио-, видеозаписи, свидетельские показания, заключение эксперта
 - c. Реплики сторон, не имеющие отношение к делу
- Правильный ответ: b

6. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 пк-5

Суд оценивает доказательства

- a. На основании указаний вышестоящего суда
- b. На основании распоряжений председателя суда
- c. Всегда в пользу потребителя
- d. По своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств

Правильный ответ: d

ПОВЫШЕННЫЙ УРОВЕНЬ

1. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5

- 1) Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины, при сумме имущественных требований до 1 млн. руб.
- 2) Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд только по месту нахождения продавца (исполнителя)

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: a

2. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 пк-5

- 1) Истец - лицо, предъявившее судебный иск
- 2) Ответчик - сторона спора, судебного дела, к которой предъявлены претензии, требования со стороны истца. Стороны пользуются равными процессуальными правами и несут равные процессуальные обязанности.

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: c

3. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 пк-5

- 1) Решение суда носит рекомендательный характер для исполнения обеими сторонами
- 2) Суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;

d оба неверны.

Правильный ответ: b

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. ИД-1 ПК-5

К Вам как специалисту консультационного пункта для потребителей обратился потребитель по вопросу приобретения мехового изделия ненадлежащего качества. Гарантийный срок на товар не истек. Имеет ли право потребитель потребовать возврата денежных средств за товар?

Правильный ответ: Да, имеет

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. ИД-1 ПК-5

К Вам как специалисту консультационного пункта для потребителей по следующему вопросу: им подан иск в суд о защите прав потребителей, иск принят судом к производству, решение еще не вынесено. Имеет ли право потребитель ходатайствовать перед судом о привлечении Управления Роспотребнадзора для предоставления заключения в защиту прав потребителей?

Правильный ответ: Да, имеет

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ

1. Прочтите текст, установите соответствия. 10.1, ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5

Соотнесите ситуацию и возможные требования, которые может предъявить потребитель хозяйствующему субъекту:

- 1) Потребителем обнаружен недостаток в товаре
- 2) Работа не выполнена в срок.
 - а. требование о замене товара на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула)
 - б. назначение исполнителю нового срока
 - в. поручение о выполнении работы третьим лицам за разумную цену
 - г. отказ от исполнения договора купли-продажи и требование о возврате уплаченной за товар суммы

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

2. Прочтите текст, установите последовательность. 10.1, ИД-1 ПК-5

Стадии гражданского процесса:

- 1) Обжалование решение суда
- 2) Подготовка к судебному разбирательству
- 3) Судебное разбирательство
- 4) Возбуждение дела
- 5) Вынесение решения
- 6) Исполнительное производство

Правильный ответ: 423516

3. Прочтите текст, установите соответствия. 10.1, ИД-1 ПК-5

Соотнесите классификацию потребителей и виды потребителей:

- 1) Классификация потребителей по типу личности
- 2) Классификация потребителей по уровню доходов
 - а. активные
 - б. Потребители с высоким уровнем доходов

- в. Потребители со средним уровнем доходов
г. импульсивные

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

4. Прочтите текст, установите последовательность. ИД-1 ПК-5

Типичная модель принятия решения о покупке состоит из следующих этапов:

- 1) Анализ альтернатив;
- 2) Осознание потребности;
- 3) Поиск информации;
- 4) Поведение после покупки
- 5) Покупка

Правильный ответ: 23154

5. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5

Соотнесите формы и примеры информирования и консультирования потребителей

- 1) Формы информирования
- 2) Формы консультирования

- а. буклет
б. лекция
в. личный прием
г. письменный ответ

Правильный ответ: 1 – а, б, 2 – в, г

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

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

1. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Требование потребителя о возврате уплаченной денежной суммы за товар надлежащего качества подлежит удовлетворению в течение:

- а 10 дней со дня возврата указанного товара
б 14 дней со дня возврата указанного товара
с 7 дней со дня возврата указанного товара
d 3 дней со дня возврата указанного товара

Правильный ответ: d

2. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Информация о пищевой продукции, нанесенная в виде надписей, рисунков, знаков, символов, иных обозначений и (или) их комбинаций на потребительскую упаковку, транспортную упаковку или на иной вид носителя информации, прикрепленного к потребительской упаковке и (или) к транспортной упаковке, или помещенного в них либо прилагаемого к ним – это:

- а. маркировка
б. упаковка

c. этикетка

d. вкладыш

Правильный ответ: a

3. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5, ИД-5 пк-10

Способом обнаружения такого вида фальсификации молочной продукции, как замена молочного жира жирами немолочного происхождения, является:

a. определение массовой доли золы

b. Определение массовой доли твердых триглицеридов

c. определение массовой доли трансизомеров олеиновой кислоты

d. определение жирно-кислотного состава

Правильный ответ: d

4. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5, ИД-5 пк-10

Маркировка пищевой продукции, в отношении которой изготовителем устанавливается неограниченный срок годности:

a. может не содержать сведений о сроке годности

b. должна дополняться надписью «Срок годности не ограничен при соблюдении условий хранения».

c. должна дополняться надписью «Срок годности не ограничен».

d. должна дополняться надписью «Срок годности не установлен».

Правильный ответ: b

5. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5, ИД-5 пк-10

Потребитель в случае обнаружения недостатков в техническом сложном товаре (согласно Перечню товаров) вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар в течение:

a 10 дней со дня передачи потребителю такого товара

b 14 дней со дня передачи потребителю такого товара

c 15 дней со дня передачи потребителю такого товара

d 7 дней со дня передачи потребителю такого товара

Правильный ответ: c

ПОВЫШЕННЫЙ УРОВЕНЬ

1. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5, ИД-5 пк-

10

1) Продавец (исполнитель, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), получивший информацию о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов обязан довести данную информацию до изготовителя в течение 30 дней

2) Изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), которому стало известно о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов обязан сообщить об этом в орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией в течение 10 дней с момента получения указанной информации

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: b

2. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-

10

1) Табачную и алкогольную продукцию допустимо продавать дистанционным способом.

2) запрещено продавать табачную и никотинсодержащую продукцию на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: b

3. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

1) гистологический метод предназначен для оценки качества мясного сырья и мясопродуктов и их соответствия нормативным документам

2) каррагинан - это нейтральный полисахарид, являющийся полимером маннозы и галактозы в соотношении 1:4, который получают из плодов дерева *Ceratonia siliqua* L (цареградского стручка, цератонии).

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: a

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Носитель информации, на которую наносится маркировка и которая прикрепляется к потребительской упаковке и (или) транспортной упаковке, в том числе путем наклеивания – это...

Правильный ответ: этикетка

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Графическое и (или) текстовое обозначение информационной продукции в соответствии с классификацией информационной продукции

Правильный ответ: знак информационной продукции

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ

1. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите виды продукции и присущие им виды фальсификации.

- 1) Колбасные изделия
- 2) Рыбная продукция

а. наличие несанкционированных включений (белка, сои, гороха, крахмала, каррагинана и пр.)

б. наличие несанкционированных включений (замена сырья на мясо птицы, барана, использование обреза и отходов мясного производства)

в. завышенное содержание массовой доли ледяной глазури

г. массовая доля рыбы

Правильный ответ: 1 – а, б, 2 – в, г

2. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите вид продукции и характерные для нее сведения в маркировке

- 1) Табачные изделия
- 2) Детские игрушки

а. сведения о максимальной розничной цене, месяце и годе изготовления табачного изделия

б. минимальный возраст ребенка, для которого предназначено изделие

в. предупреждение о вреде потребления

г. способы ухода (при необходимости)

Правильный ответ: 1 – а, в, 2 – б, г

3. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите вид продукции и характерные для нее сведения в маркировке

- 1) Продукция легкой промышленности
- 2) Парфюмерно-косметическая продукция

а. состав сырья

б. номинальное количество (объем или масса) продукции в потребительской таре

в. символы по уходу за изделием

г. список ингредиентов

Правильный ответ: 1 – а, в, 2 – б, г

4. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите вид продукции и единицы измерения, в которых допустимо указание количества пищевой продукции в маркировке потребительской упаковки

- 1) Жидкая
- 2) Твердая или сыпучая

а. миллилитры

б. сантилитры

- в. граммы
- г. килограммы

Правильный ответ: 1 – а, б, 2 – в, г

5. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите форму подтверждения оценки (подтверждения) соответствия требованиям технических регламентов и вид продукции, в отношении которых данные формы применяются

- 1) Обязательная сертификация
- 2) Обязательное декларирование соответствия

- а. детские игрушки
- б. корсетные и купальные изделия
- в. обувь для взрослых (кроме валяной)
- г. велосипеды

Правильный ответ: 1 – а, б, 2 – в, г

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

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

1. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

В случае повреждения (порчи) багажа, отсутствии багажа, указанного в багажной квитанции, составляется:

- а. расписка
- б. коммерческий акт
- с. опись
- д. квитанция

Правильный ответ: б

2. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии:

- а. оператор
- б. абонент
- с. пользователь
- д. сооружение связи.

Правильный ответ: а

3. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению:

- a. в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования
- b. в течение 30 дней со дня предъявления соответствующего требования
- c. немедленно
- d. в течение 3 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Правильный ответ: a

4. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Юридическое лицо и дееспособное физическое лицо, заключившее со страховщиками договоры страхования

- a Страхователь
- b Страховщик
- c Потребитель услуг страхования
- d Застрахованное лицо

Правильный ответ: a

5. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Информированного добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство

- a Необходимо для предоставления всех видов платных медицинских услуг
- b Не требуется для предоставления простых медицинских услуг
- c Не требуется для предоставления платных медицинских услуг
- d Не требуется для предоставления медицинских услуг в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения

Правильный ответ: a

ПОВЫШЕННЫЙ УРОВЕНЬ

1. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

1) комплектное транспортное средство - транспортное средство, непригодное для эксплуатации в соответствии с его назначением

2) Текущий ремонт транспортного средства предназначен для устранения возникших отказов и неисправностей или их предупреждения выполнением необходимых работ по восстановлению или замене: у агрегатов - отдельных деталей или узлов, кроме базовых; у автотранспортных средств - отдельных деталей, узлов или агрегатов.

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: b

2. Установите верны или неверны высказывания. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

1) Страхователь при заключении договора обязан сообщить страховщику известные страхователю обстоятельства, имеющие существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных убытков от его наступления (страхового риска), если эти обстоятельства не известны и не должны быть известны страховщику.

2) Если после заключения договора страхования будет установлено, что страхователь сообщил страховщику заведомо ложные сведения об обстоятельствах, имеющих существенное значение для страхового риска, страховщик вправе потребовать признания договора недействительным и применения последствий недействительности сделки (в судебном порядке).

- a первое верно, второе не верно;
- b первое не верно, второе верно;
- c оба верны;
- d оба неверны.

Правильный ответ: c

3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования – это ...

Правильный ответ: потребительский кредит (заем)

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов – это...

Правильный ответ: образование

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния – это...

Правильный ответ: пациент

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ

1. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите органы власти и их полномочия.

- 1) Министерство здравоохранения РФ
- 2) Росздравнадзор

а. принимает номенклатуру медицинских услуг и номенклатуру медицинских организаций

б. осуществляет федеральный государственный надзор в сфере обращения лекарственных средств

в. принимает стандарты медицинской помощи

г. осуществляет государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Правильный ответ: 1 – а, в, 2 – б, г

2. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите договор об оказании услуг и характерные для него условия (сведения)

1) Договор об оказании платных образовательных услуг

2) Договор о реализации туристского продукта

а. сроки освоения образовательной программы

б. размер финансового обеспечения ответственности туроператора

в. сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта

г. форма обучения

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

3. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите договор об оказании услуг и характерные для него условия (сведения)

1) Договор об оказании платных образовательных услуг

2) Договор о реализации туристского продукта

а. сроки освоения образовательной программы

б. размер финансового обеспечения ответственности туроператора

в. сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта

г. форма обучения

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

4. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите вид услуг и наиболее характерные для нее нарушения прав потребителей со стороны исполнителя

- 1) Финансовые услуги
- 2) Услуги связи

- а. последующее установление оператором платы за изначально бесплатную услугу
- б. приобретение услуг обуславливается приобретением иных платных услуг (страховки, комиссии и пр.)
- в. условие о взыскании задолженности в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса изложено таким образом, что потребителю не предоставлено право выразить согласие/отказ
- г. самостоятельное подключение оператором услуги на условии бесплатного периода с последующим взиманием платы

Правильный ответ: 1 – а, г, 2 – б, в

5. Прочтите текст, установите соответствия. ИД-1 ПК-5, ИД-2 ПК-5, ИД-5 ПК-10

Соотнесите участника правоотношений в сфере оказания услуг воздушного транспорта и его обязанности

- 1) Пассажир
- 2) Перевозчик

- а. оплатить воздушную перевозку
- б. оплатить сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа (при наличии у него багажа)
- в. перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете
- г. доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу (в случае перевозки пассажиром багажа)

Правильный ответ: 1 – а, б, 2 – в, г

2.4. Ситуационные задачи

Студенту необходимо ознакомиться с ситуационной задачей и сформулировать ответ в развернутом виде с обоснованием выбора своих действий.

Организационные и правовые основы защиты прав потребителей (ДЕ-1)

Прочитайте задачу и ответьте на вопросы. 10.1, ИД-5 ПК-10,

Вы являетесь специалистом отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора. Вам поступает обращение потребителя следующего содержания: «Прошу принять меры в отношении «... центр имплантологии», от которой с различных номеров поступают звонки и смс-сообщения с информированием об акциях и предложениях связаться с оператором. Данные спам-рассылки продолжаются после просьбы исключить из рассылки. Я согласия на обработку и использование моих данных не этой организации не давала. Последний звонок был с номера +7 (991) ..., номера регулярно меняются, блокировки не помогают». Ответьте на вопросы:

1. Регулируются ли отношения, указанные в обращении, Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».
2. Какие вопросы ставит гражданин в обращении.
3. К компетенции каких органов относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.
4. Выберете тактику рассмотрения обращения. Обозначьте сроки совершения процессуальных действий с обращением.

Ответ:

1. С оператором связи регулируются. С центрами имплантологии – не регулируются.
2. Гражданин ставит вопросы несогласия с рекламой (спам-рассылками и звонками), о законности продолжения рассылок после отказа.
3. Контроль законодательства о рекламе осуществляют органы федеральной антимонопольной службы.
4. Обращение подлежит переадресации в органы федеральной антимонопольной службы в течение 7 дней с момента регистрации, с уведомлением заявителя.

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

Прочитайте задачу и ответьте на вопросы. 10.1, ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5

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 перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

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

Ответ:

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если

указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

2. Могут быть названы: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты; предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары); парфюмерно-косметические товары; текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины; швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные); изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования); товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты; мебельные гарнитуры бытового назначения; ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни, инвестиционные драгоценные металлы и монеты из драгоценных металлов; автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотопарам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения; технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года; гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию; животные и растения; непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

3. Ссылка на перечень надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, необоснованная. Однако в действиях продавца по отказу в обмене товара не усматриваются нарушения, так как потребитель мог вернуть товар только в течение 14 дней с момента покупки. А фактически обратился через месяц.

Чтобы у потребителя возникло право на обмен товара надлежащего качества необходимо следующим образом сформулировать условие: например «на второй (с первого по четырнадцатый) с момента приобретения товара М. обратилась в магазин с просьбой о замене товара на аналогичный, размера 46».

4. Для решения вопроса в досудебном порядке следует подготовить письменную претензию в двух экземплярах и вручить ее продавцу.

На экземпляре потребителя продавец (его представитель) ставит отметку о вручении.

Если продавец отказывает в приеме претензии или проставлении отметки о ее получении, необходимо направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении.

В претензии необходимо изложить требование об обмене товара или возврате уплаченной за товар денежной суммы.

5. В случае оставления требования без удовлетворения, потребитель имеет право обратиться в суд.

При сумме исковых требований до 100 тыс. руб. – дело рассматривается мировым судьей, свыше 100 тыс. руб. – районным (городским) судом.

Согласно ч. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» право выбора территориальной подсудности принадлежит истцу и может быть реализовано по месту:

- 1) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;
- 2) жительства или пребывания истца;
- 3) заключения или исполнения договора;
- 4) по месту нахождения филиала или представительства организации – если иск вытекает из деятельности филиала или организации.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины (до 1 млн. рублей) в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

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

Прочитайте задачу и ответьте на вопросы. ИД-1 пк-8, ИД-2 пк-8, ИД-4 пк-8

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°C 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.

Ответ:

1. Маркировка пищевой продукции - информация о пищевой продукции, нанесенная в виде надписей, рисунков, знаков, символов, иных обозначений и (или) их комбинаций на потребительскую упаковку, транспортную упаковку или на иной вид носителя информации, прикрепленного к потребительской упаковке и (или) к транспортной упаковке, или помещенного в них либо прилагаемого к ним.

2. Требования к маркировке пищевой продукции установлены Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки».

В соответствии с общими требованиями ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» маркировка упакованной пищевой продукции должна содержать следующие сведения:

- 1) наименование пищевой продукции;
- 2) состав пищевой продукции (за исключением свежих фруктов (включая ягоды) и овощей; уксуса, полученного из одного вида продовольственного сырья; пищевой продукции, состоящей из одного компонента);
- 3) количество пищевой продукции;
- 4) дату изготовления пищевой продукции;
- 5) срок годности пищевой продукции;
- 6) условия хранения пищевой продукции, которые установлены изготовителем или предусмотрены техническими регламентами Таможенного союза на отдельные виды пищевой продукции.
- 7) наименование и место нахождения изготовителя пищевой продукции или фамилия, имя, отчество и место нахождения индивидуального предпринимателя - изготовителя пищевой;
- 8) рекомендации и (или) ограничения по использованию;
- 9) показатели пищевой ценности пищевой продукции;
- 10) сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов (далее - ГМО).
- 11) единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

Кроме того, нанесенная в виде надписей маркировка упакованной пищевой продукции должна быть нанесена на русском языке и на государственном(ых) языке(ах) государства - члена Таможенного союза.

В маркировке упакованной пищевой продукции могут быть указаны дополнительные сведения, в том числе сведения о документе, в соответствии с которым произведена и может быть идентифицирована пищевая продукция, придуманное название пищевой продукции, товарный знак, сведения об обладателе исключительного права на товарный знак, наименование места происхождения пищевой продукции, наименование и место нахождения лицензиара, знаки систем добровольной сертификации.

3. Знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

Изображение единого знака обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза представляет собой сочетание трех стилизованных букв "Е", "А" и "С", графически исполненных с применением прямых углов, имеет одинаковые высоту и ширину, составляет точные пропорции квадрата на светлом или на контрастном фоне.

4. В составе пищевой продукции, о которой идет речь в задаче, указана пищевая добавка «эмульгатор». Информация о ней в составе шоколада не соответствует требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» - в составе не указано конкретное наименование пищевой добавки или ее индекс согласно Международной цифровой системе (INS) или Европейской цифровой системе (E).

Эмульгатор - пищевая добавка, предназначенная для сохранения однородной смеси двух или более несмешивающихся компонентов при производстве пищевых продуктов и представляющая собой индивидуальные химические и натуральные вещества или их смеси, имеющая дисперсную природу и обладающая специфическими поверхностно-активными свойствами на границе раздела двух несмешивающихся фаз.

При наличии пищевой добавки в составе пищевой продукции должно быть указано функциональное (технологическое) назначение (регулятор кислотности, стабилизатор, эмульгатор, другое функциональное (технологическое) назначение) и наименование пищевой добавки, которое может быть заменено индексом пищевой добавки согласно Международной цифровой системе (INS) или Европейской цифровой системе (E). Если пищевая добавка имеет различное функциональное назначение, указывается функциональное назначение, соответствующее цели ее использования.

5. Маркировка продукции не соответствует требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»:

- не указано наименование пищевой добавки/индекс пищевой добавки;
- отсутствуют сведения о калорийности в калориях;
- указана неполная информация о месте нахождения изготовителя.

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

Прочитайте задачу и ответьте на вопросы. ИД-1 пк-5

Вы являетесь специалистом отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора. К вам поступает обращение потребителя, который сообщает, что при оказании платных медицинских услуг в частной клинике ООО «М.» допущены нарушения при оказании медицинской помощи, в результате чего причинен вред его здоровью.

1. Регулируются ли отношения, указанные в обращении, Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».
2. Какие вопросы ставит гражданин в обращении.
3. К компетенции каких органов относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.
4. Выберете тактику рассмотрения обращения. Обозначьте сроки совершения процессуальных действий с обращением.

Ответ:

1. Да, отношения регулируются Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».
2. Вопросы о нарушении требований к оказанию медицинской помощи и причинения вреда здоровью потребителя.

3. Органы Росздравнадзора (в части признаков нарушений обязательных требований), органы Роспотребнадзора (в части разъяснения прав потребителя и возможности досудебной/судебной защиты прав потребителя).

4. Обращение подлежит переадресации в органы Росздравнадзора в течение 7 дней с момента регистрации, с уведомлением заявителя. Со стороны Управления Роспотребнадзора заявителю следует дать разъяснения о возможности и порядке досудебной/судебной защиты прав потребителя.

2.5. Самостоятельная работа студентов

1) Рефераты

Тематика рефератов.

Студенту необходимо выбрать тему реферата и подготовить реферат в соответствии с установленными требованиями.

ДЕ-1 Организационные и правовые основы защиты прав потребителей

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

Общественная защита прав потребителей.

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

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.

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

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 реферата с указанием 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.

2) Доклады.

Студенту необходимо выбрать тему доклада и подготовить доклад в соответствии с установленными требованиями.

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.

3) Аналитическая работа

Задание «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»). ИД-2 ПК-8, ИД-3 ПК-8, ИД-4 ПК-8

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

Студенту необходимо выбрать хозяйствующий субъект, действия которого будут оцениваться на соответствие требованиям законодательства в сфере защиты прав потребителей, провести оценку одного из направлений 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 в письменной форме 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	<p><i>Пример заполнения</i></p> <p>Имеется ли у организации вывеска, содержащая:</p> <p>фирменное наименование (наименование), место ее нахождения (адрес) и режим ее работы - для юридического лица;</p> <p>фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя?</p>	Да	<p>1) п. 1 ст. 9 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей»,</p> <p>2) п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085.</p>
2	..		
<p>Выводы:</p> <p>Рекомендации по устранению нарушений:</p>			

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.

Задание на анализ маркировки продукции (ДЕ-3 «Особенности надзора в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот продовольственных и непродовольственных товаров»). ИД-2 пк-8, ИД-3 пк-8, ИД-4 пк-8

Студенту необходимо ознакомиться с предоставленным преподавателем образцом маркировки пищевой или непищевой продукции и ответить в письменной или устной форме (в соответствии с указаниями преподавателя) на нижеприведенные вопросы.

1. Идентифицируйте вид продукции по представленному образцу.

2. Проанализируйте маркировку продукции

1) Назовите :

- наименование парфюмерно-косметической продукции;
- номинальное количество (объем или масса) продукции в потребительской таре;
- сведения о способах применения парфюмерно-косметической продукции.
- наименование изготовителя и его местонахождение;

- наименование и местонахождения организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер).

- основной ингредиент в составе.

2) усматриваете ли вы в маркировке продукции нарушения? Какие?

Подсказка:

- название парфюмерно-косметической продукции - словесное и/или цифровое обозначение изделия, присвоенное ему изготовителем;
- назначение парфюмерно-косметической продукции - функциональное свойство парфюмерно-косметической продукции, конкретизирующее область ее применения;

- наименование парфюмерно-косметической продукции - обозначение вида однородной парфюмерно-косметической продукции (зубная паста, лосьон, духи, крем и т.п.)

3) В течение какого срока после вскрытия упаковки продукция пригодна к использованию?

4) Какому техническому регламенту соответствует продукция? Что свидетельствует о том, что продукция прошла процедуры обязательного подтверждения соответствия?

Задание «Подготовка памятки для потребителя»

(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»). ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5, ИД-5 пк-10

Студенту необходимо в письменной или устной форме (в соответствии с указаниями преподавателя) сформулировать советы гражданину-потребителю при:

- 1) кредитовании;
- 2) приобретении одежды;
- 3) заключении договора на обслуживание и ремонт транспортного средства.

Задание «Подготовка основных процессуальных документов» (ДЕ-2 Информирование и консультирование потребителей, досудебная и судебная защита прав потребителей).

Задание: «Практика составления претензий». 10.1, ИД-1 пк-5

По предложенным ситуациям студенту необходимо написать претензию в форме письменного документа с указанием всех существенных элементов претензии.

Ситуации для подготовки претензий:

1. Потребитель купил 15.08.2022г. в ООО «М.Видео Менеджмент» (г. Екатеринбург, ул. Халтурина, д.55) чайник электрический «Tefal», артикул 737956, по цене 5000 рублей. На товар установлен гарантийный срок 1 год. После 2-х недель эксплуатации чайник перестал отключаться после закипания в нем воды.

2. Потребитель купил заключил 07.07.2022г. с ОАО «АвтоВАЗ» (Самарская обл., г. Тольятти, Южное шоссе, 36) договор купли-продажи автомобиля марка, модель ТС - LADA, RS0Y5L LADA LARGUS, легковой, категория В, идентификационный номер (VIN) XTARS0Y5LE0838598, год изготовления ТС 2015, по цене 500000 рублей. Согласно договору, предоплата в размере 200000 рублей была внесена на расчетный счет предприятия. В соответствии с условиями договора товар должен быть передан в срок до 17.08.2022г. Однако, до настоящего времени автомобиль не доставлен.

Задание: «Практика составления иска». 10.1, ИД-1 пк-5

По предложенной ситуации студенту необходимо составить проект иска с указанием всех существенных элементов иска:

«Потребитель заказал 01.09.2022г. в интернет-магазине ООО «Мир Фото» (г. Москва, ул. Вернадского, д.15 стр.1) фотокамеру «Sony» TX-CK 25863 по цене 40 000 рублей. Срок доставки 7 дней. Стоимость товара в размере 100% была оплачена дебетовой картой. Товар был доставлен 01.10.2022г., однако он уже нашел в другом магазине аналогичный товар по более низкой цене и хочет вернуть фотокамеру «Sony» TX-CK

25863 продавцу. Обратился с претензией в адрес продавца, однако в возврате денежных средств тот отказал».

Задание «Анализ нарушений требований». (ДЕ-1 «Организационные и правовые основы защиты прав потребителей»). 8.1, ИД-5 пк-10

Студенту необходимо в письменной или устной форме (в соответствии с указаниями преподавателя) разделить приведенные ниже возможные нарушения законодательства на 2 группы: 1) нарушения обязательных требований, по которым Роспотребнадзором могут быть приняты меры административного воздействия, и 2) прочие нарушения (условий договора, обычно предъявляемых требований и т.п.).

Далее, нарушения обязательных требований квалифицировать по одной из статей КоАП РФ.

Подсказка: возможные статьи применительно к приведенным нарушениям:

- ч. 2 ст. 14.7 - введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств услуги, ч. 1 ст. 14.7 – обмеривание, обвешивание, обсчет
- ч. 1 ст. 14.8 – нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации
- ч. 2 ст. 14.8 – включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя

- 1) Потребитель заказал диван синего цвета, ему доставили диван желтого цвета.
- 2) Потребителем заказаны работы по установке пластиковых окон, в установленный договором срок работы не выполнены.
- 3) Магазин продал товар с истекшим сроком годности.
- 4) В магазине продается игрушка, не соответствующая требованиям ТР ТС по показателю «запах»
- 5) В договор с потребителем об изготовлении мебели включено условие, позволяющее компании в одностороннем порядке изменить дату выполнения заказа.
- 6) Туроператор заселил туриста не в тот отель, который обозначен в договоре.
- 7) В договор о реализации туристского продукта включено условие, которое позволяет туроператору на свое усмотрение заменить предусмотренный договором отель.
- 8) Потребителю при заключении кредитного договора навязана страховка.
- 9) Продавец не возвращает денежные средства за товар ненадлежащего качества.
- 10) В договоре на оказание бытовых услуг отсутствует срок выполнения заказа.
- 11) В маркировке платья женского отсутствуют сведения об изготовителе.
- 12) По требованию потребителя сведения о сертификации детской игрушки не представлены.
- 13) На сайте медицинской организации нет сведений о цене медицинских услуг.
- 14) Организатор концерта отменил его.

3. Технология оценивания

3.1. Шкала оценивания базируется на следующих критериях и баллах:

«Отлично» – 5 баллов	Обучающийся демонстрирует глубокие знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; ответ логичный и последовательный; умеет аргументировано объяснять сущность явлений, процессов, событий, анализировать, делать выводы и обобщения, приводить
----------------------	---

	примеры; умеет обосновывать выбор метода решения проблемы, демонстрирует навыки ее решения
«Хорошо» – 4 балла	Обучающийся демонстрирует на базовом уровне знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе; умеет объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускает неточности в ответе; возникают затруднения в ответах на вопросы
«Удовлетворительно» – 3 балла	Обучающийся демонстрирует недостаточные знания для объяснения наблюдаемых процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется недостаточной полнотой раскрытия темы по основным вопросам теории и практики, допускаются ошибки в содержании ответа; обучающийся демонстрирует умение давать аргументированные ответы и приводить примеры на пороговом уровне
«Неудовлетворительно» – 2 балла	Обучающийся демонстрирует слабое знание изучаемой предметной области, отсутствует умение анализировать и объяснять наблюдаемые явления и процессы. Обучающийся допускает серьёзные ошибки в содержании ответа, демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. У обучающегося отсутствует умение аргументировать ответы и приводить примеры.

3.2. В период теоретического обучения преподавателем организуется и осуществляется формативное оценивание путем опроса (устного или письменного), решения ситуационных задач.

3.3. В рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине преподавателем организуется и осуществляется суммативное оценивание в процессе рубежного контроля посредством оценки приобретенных обучающимися знаний, умений и навыков, элементов компетенций.

3.4. Оценивание по результатам рубежного контроля происходит по пятибалльной шкале. Положительными оценками являются: «отлично» (5 баллов); «хорошо» (4 балла), «удовлетворительно» (3 балла).

3.5. Результатом текущего контроля успеваемости по дисциплине являются полученные обучающимся оценки по всем рубежным контролям в семестре, предусмотренным рабочей программой дисциплины. По учебной дисциплине защита прав потребителей аудиторная нагрузка - 18 практических занятий (4 ДЕ) и 9 лекций.

По итогам обучения сдается итоговый тестовый контроль и проводится зачет, выводится итоговый рейтинг студента по дисциплине в семестре.

Студенты, пропустившие практические занятия в семестре, обязаны отработать их до начала экзаменационной сессии в соответствии с графиком отработок.

Пропущенные лекции не отрабатываются

3.6. Алгоритм определения рейтинга студента по дисциплине в семестре

Баллы начисляются по результатам оценки рубежных контролей по завершению изучения дисциплинарных модулей дисциплины, промежуточных тестовых контролей:

	Критерий	Min балл	Max балл
1	Подготовка доклада по теме, предложенной преподавателем и выступление с ним в группе	2	5
2	Итоговый тестовый контроль	2	5
	ИТОГО	40	100

Итоговый результат текущего контроля успеваемости выражается в рейтинговых баллах как процентное выражение суммы положительных оценок по рубежным контролям, полученным студентом, к максимально возможному количеству баллов по итогам всех рубежных контролей в семестре и рассчитывается по следующей формуле:

$$R_{\text{текущий контроль}} = \sum (a_1 + a_2 + \dots + a_i) / \sum (m_1 + m_2 + \dots + m_i) \times 100\%, \text{ где}$$

$R_{\text{текущий контроль}}$ – итоговое количество рейтинговых баллов по результатам текущего контроля в семестре;

a_1, a_2, a_i – положительные оценки (3, 4, 5), полученные студентом по результатам рубежных контролей, предусмотренных рабочей программой дисциплины;

m_1, m_2, m_i – максимальные оценки (5) по тем же рубежным контролям, которые предусмотрены рабочей программой дисциплины (практики) в семестре.

Результатом текущего контроля успеваемости является количество рейтинговых баллов, полученным студентом в течение семестра, в диапазоне 40 – 100.

Критерии оценки тестирования

Количество рейтинговых баллов	Критерии оценки
5 балла	Ответы на 90% и более вопросов
4 балла	Ответы на 80-89% вопросов
3 балла	Ответы на 70-79% вопросов
0 баллов	Ответы на менее чем 70% вопросов

Максимальная сумма рейтинговых баллов, которую может набрать студент по дисциплине в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 100 рейтинговых баллов.

Минимальная сумма рейтинговых баллов, которую должен набрать студент по дисциплине в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 40 рейтинговых баллов.

Студенты, набравшие 40 рейтинговых баллов, но не имеющие положительных результатов по всем рубежным контролям по дисциплине в семестре, допускаются до

экзаменационного контроля. В этом случае в рамках экзаменационного контроля студенту будут предложены дополнительные вопросы по тематике не сданных рубежных контролей в семестре.

3.7. Алгоритм определения премиальных баллов

С целью мотивации обучающихся к высоким учебным достижениям итоговый рейтинг студента может быть повышен за счет начисления премиальных рейтинговых баллов.

Распределение премиальных рейтинговых баллов по видам учебной работы студентов

№ п\п	Виды учебной работы	Количество рейтинговых баллов
1	Посещение 1 заседания студенческого научного кружка кафедры эпидемиологии, социальной гигиены и организация госсанэпидслужбы	1
2	Доклад на заседании студенческого научного кружка кафедры эпидемиологии, социальной гигиены и организация госсанэпидслужбы	1
3	Участие в научной работе кафедры эпидемиологии, социальной гигиены и организация госсанэпидслужбы (статья в сборнике НОМУС, доклад на сессии НОМУС, видеофильм, аудиопособие, программа для ЭВМ)	3

3.8. Порядок и сроки добора баллов

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.

Процедура добора рейтинговых баллов осуществляется в случае, если студент не получил установленного минимума рейтинговых баллов (40 баллов), при проведении преподавателем текущих консультаций путем сдачи пропущенных текущих контролей или их повторной сдачи, учитывается наиболее высокая оценка.

4. Критерии оценки

4.1. Итоговый результат текущего контроля успеваемости выражается в рейтинговых баллах как процентное выражение суммы положительных оценок по рубежным контролям, полученным студентом, к максимально возможному количеству баллов по итогам всех рубежных контролей в семестре.

Максимальная сумма рейтинговых баллов, которую может набрать студент по дисциплине в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 100 рейтинговых баллов.

Минимальная сумма рейтинговых баллов, которую должен набрать студент по дисциплине в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 40 рейтинговых баллов.

4.2. Алгоритм определения итогового рейтинга студента по учебной дисциплине

Итоговый рейтинг студента по учебной дисциплине определяется по результатам экзаменационного контроля (экзамена). Экзаменационная оценка по дисциплине по результатам экзаменационного контроля (экзамена) выставляется по пятибалльной шкале.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется в экзаменационную ведомость. Этот факт свидетельствует о наличии академической задолженности по данной дисциплине (практике).

Студент вправе пересдать промежуточную аттестацию по соответствующей дисциплине не более двух раз в сроки, установленные Университетом.

Студент, не прибывший по расписанию экзаменационной сессии на экзаменационный контроль по уважительной причине, имеет право пересдать его по индивидуальному направлению в установленном порядке.

4.3. Полученный студентом итоговый рейтинг по дисциплине выставляется в зачётную книжку студента и экзаменационную ведомость.