

Федеральное государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Воронежский государственный аграрный  
университет имени К.Д. Глинки»

Профессионально-педагогический факультет

Кафедра педагогики и социально-политических наук

**В.С. Артемьева, старший преподаватель**  
**Н.И. Бухтояров, к.э.н., доцент**

**Методическое пособие**  
для самостоятельной работы по изучению курса  
**«ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**  
для студентов очной и заочной форм обучения  
неюридических специальностей

**Воронеж**  
**2010**

УДК 347.451.031(072)  
ББК 67.404я7  
А862

Рецензенты:

Кандидат юридических наук, доцент Е.Л. Харьковский  
(заместитель начальника ФГОУ ВПО «Воронежский институт ФСИН России»)

Кандидат экономических наук, доцент кафедры налогов и права Б.Е. Князев (Воронежский государственный аграрный университет им. К.Д. Глинки)

**Артемьева В.С., Бухтояров Н.И.**

Методическое пособие для самостоятельной работы по изучению курса «Основы защиты прав потребителей» для студентов очной и заочной форм обучения неюридических специальностей. – Воронеж: ФГОУ ВПО ВГАУ, 2010. – 125 с.

Методическое пособие для самостоятельной работы составлено в соответствии с программой курса «Основы законодательства по защите прав потребителей, читаемого для студентов, обучающихся по неюридическим специальностям Воронежского государственного аграрного университета им. К.Д. Глинки.

Пособие предназначено для организации работы на семинарских занятиях по курсу «Основы защиты прав потребителей», а также для самостоятельной внеаудиторной работы студентов.

Методическое пособие для самостоятельной работы по изучению курса «ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» для студентов ВГАУ очной формы обучения неюридических специальностей рассмотрено и рекомендовано к изданию на заседании кафедры педагогики и социально-политических наук (протокол № 5 от 23.11.2009 г.) и на заседании методической комиссии профессионально-педагогического факультета (протокол № 5 от 23.12.2009 г.).

© Артемьева В.С., Бухтояров Н.И., 2010.  
© Воронеж, «ФГОУ ВПО ВГАУ», 2010.

## ВВЕДЕНИЕ

Методическое пособие для самостоятельной работы «ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» предназначено для изучения и эффективной организации самостоятельной работы студентов дневного и заочного отделения ВГАУ, обучающихся по неюридическим специальностям.

Содержание методического пособия соответствует рабочей программе «Основы законодательства по защите прав потребителей», содержит планы семинарских занятий, перечень основных понятий и определений, необходимых для усвоения, вопросы для самопроверки, темы для подготовки докладов, методические указания и рекомендуемые виды самостоятельной работы студентов по изучению тем курса, тестовые и контрольные задания, а также примерный перечень вопросов к зачету. Применительно к каждой теме прилагается список литературы, рекомендуемый для изучения данной темы.

Темы, выносимые для изучения на семинарских занятиях, определяются преподавателем в соответствии с учебными планами и рабочими программами дисциплины конкретной специальности. Другие темы изучаются студентами самостоятельно с учётом рекомендаций, приводимых в данном пособии.

Методические рекомендации и виды самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины также не являются исчерпывающими. Студенты могут прибегать к иным формам, методам и видам самостоятельной работы, исходя из имеющихся возможностей (наличия литературы, первоисточников правовых актов, доступа к информационным ресурсам и пр.).

По всем вопросам, возникающим у студента в процессе изучения дисциплины, он вправе обратиться к преподавателю, ведущему курс лекций или семинарских занятий, а также на кафедру педагогики и социально-политических наук к дежурному преподавателю. График дежурства и консультаций преподавателей имеется на кафедре педагогики и социально-политических наук (кабинет 177-а главного корпуса ВГАУ).

## **РАЗДЕЛ 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

### **1.1. Содержание разделов учебной дисциплины «Основы законодательства по защите прав потребителей»**

## **РАЗДЕЛ I. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Тема 1. История развития законодательства по защите прав потребителей**

«Основы законодательства по защите прав потребителей»: предмет, цели, задачи. История развития законодательства о защите прав потребителей. Зарождение движения в защиту прав потребителей. Движение в защиту прав потребителей (консьюмеризм). Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей: историко-правовой аспект. Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей». История законодательства о защите прав потребителей в России.

### **Тема 2. Законодательная база по защите прав потребителей в РФ**

Закон РФ «О защите прав потребителей». Потребительское право. Понятие законодательства о защите прав потребителей. Система российского законодательства о защите прав потребителей. Федеральные законы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей. Нормативные акты, принимаемые Правительством РФ. Основные положения Конституции РФ, гражданского, административного, уголовного законодательства о защите прав потребителей. Международные договоры Российской Федерации. Практика применения законодательства по защите прав потребителей.

### **Тема 3. Состав гражданских потребительских правоотношений**

Основные понятия Закона «О защите прав потребителей»: потребитель, исполнитель, изготовитель, продавец и др. Состав гражданских правоотношений, регулируемых законодательством: объекты, субъекты, содержание. Виды гражданских договоров как объектов потребительских правоотношений.

### **Тема 4. Гражданско-правовой договор как основа потребительских правоотношений**

Понятие гражданско-правового договора. Формы договора. Возмездный и безвозмездный договор. Публичный договор. Договор присоединения. Предварительный договор. Порядок заключения договора. Оферта. Акцепт. Договор розничной купли-продажи. Договор аренды (включая прокат). Договор найма жилых помещений. Договор бытового подряда. Договор хранения. Договоры перевозки пассажиров и багажа.

## **РАЗДЕЛ II. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ**

### **Тема 5. Предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательства как субъекты потребительских правоотношений**

Понятие и основные признаки предпринимательской деятельности. Физические лица как субъекты предпринимательства. Правовой статус индивидуального предпринимателя. Юридические лица как субъекты предпринимательских правоотношений. Виды и организационно-правовые формы юридического лица. Лицензирование деятельности.

### **Тема 6. Государственное регулирование в сфере потребительских правоотношений**

Роль органов государственной власти в регулировании потребительских отношений. Формы действия органов власти по защите прав потребителей. Акты органов государственной власти: акты государственного регулирования, акты контроля. Сис-

тема государственных органов защиты прав потребителей. Формы контроля в области защиты прав потребителей. Полномочия федеральных органов исполнительной власти по защите прав потребителей. Полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей. Порядок проведения проверок хозяйствующих субъектов органами местного самоуправления.

## **РАЗДЕЛ III. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Тема 7. Право потребителей на просвещение**

Понятие права потребителя на просвещение. Потребительское образование. Государственные образовательные стандарты. Организация системы информации для потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав. Направления и задачи просвещения в сфере защиты прав потребителей.

### **Тема 8. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг)**

Понятие и условия качества товаров (работ, услуг). Соответствие договору. Соответствие целям использования. Соответствие образцу (описанию). Соответствие обязательным требованиям. Обязанности изготовителя (исполнителя) по обеспечению качества товара (работы, услуги). Гарантийный срок. Сезонные сроки. Послегарантийное обслуживание.

### **Тема 9. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)**

Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Срок службы и срок годности – гарантия безопасности жизни и здоровья потребителей. Виды товаров, на которые устанавливается срок службы. Виды товаров, на которые устанавливается срок годности. Последствия неустановки срока службы и срока годности. Требования безопасности. Знаки безопасности и соответствия на товарах. Мероприятия по обеспечению безопасности товаров (работ, услуг).

## **Тема 10. Сертификация продукции (работ, услуг)**

Понятие сертификации продукции (работ, услуг). Законодательство о сертификации товаров и услуг. Виды и цели сертификации. Товары, работы и услуги, подлежащие обязательной сертификации. Государственные органы по сертификации. Добровольная сертификация. Декларирование соответствия. Сертификат соответствия. Порядок проведения сертификации работ, услуг. Срок действия сертификата.

## **Тема 11. Право потребителей на информацию**

Общие требования к информации. Понятие необходимой и достоверной информации. Способы доведения информации потребителю. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце). Информация о товаре (работе, услуге). Режим работы продавца (исполнителя). Виды дополнительной информации. Маркировка товаров. Виды маркировки. Формы и способы доведения информации до потребителя. Дополнительная информация: знаки экологической чистоты, товарные знаки, знаки ухода за товарами, маркировка опасных веществ и материалов, штрих-код.

## **Тема 12. Реклама как вид информации**

Нормативные документы, регулирующие рекламную деятельность. Закон РФ «О рекламе». Понятие рекламы. Правовые категории Закона РФ «О рекламе»: объект рекламирования, товар, ненадлежащая реклама, рекламоделец, рекламопроизводитель, рекламодатель, распространитель, потребители рекламы. Недобросовестная реклама. Недостоверная реклама. Запреты и ограничения. Социальная реклама. Ответственность за нарушение законодательства о рекламе.

## **Тема 13. Право потребителей на возмещение вреда**

Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатка товаров (работ, услуг). Понятие материального вреда. Договорной и внедоговорной вред. Способы возмещения материального вреда. Убытки. Вред, причиненный здоровью (жизни) потребителя. Размер и порядок возмещения вреда, причиненного жизни и здоровью потребителя. Освобождение от

ответственности возмещения вреда. Компенсация морального вреда. Порядок определения и возмещения.

## **РАЗДЕЛ IV. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Тема 14. Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров**

Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества. Права потребителей в случае приобретения технически-сложных или дорогостоящих товаров ненадлежащего качества. Ненадлежащее качество товара. Недостаток. Виды недостатков. Существенный недостаток. Порядок предъявления требований потребителями. Проверка качества товара (экспертиза). Порядок проведения экспертизы. Доставка товаров с недостатками. Сроки предъявления требований потребителями.

### **Тема 15. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества**

Сроки выполнения требований потребителей. Безвозмездное устранение недостатков. Замена товара ненадлежащего качества: замена на товар аналогичной марки, замена на такой же товар другой марки с перерасчетом покупной цены. Сроки удовлетворения требования о замене товара. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей: уменьшение покупной цен, возмещение расходов на устранение недостатка, возмещение убытков. Расторжение договора купли-продажи. Порядок определения цены при возврате товара ненадлежащего качества. Неустойка за просрочку требований потребителя. Порядок обмена товаров надлежащего качества. Товары, не подлежащие обмену.

### **Тема 16. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг**

Понятие работы, услуги. Договор возмездного оказания услуг. Договор бытового подряда. Сроки выполнения работ, оказания услуг. Последствия нарушения сроков выполнения. Неустойка за нарушение сроков выполнения работ. Понятие сметы на выполнение работы (оказание услуги). Выполнение работы из



материала (с вещью) потребителя. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги).

### **Тема 17. Последствия выполнения работ (оказания услуг) ненадлежащего качества**

Недостатки работ (услуг). Понятие существенного недостатка работы (услуги). Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).

### **Тема 18. Защита прав потребителей при продаже отдельных видов товаров и оказании отдельных видов услуг**

Правовое регулирование продажи отдельных видов товаров. Особенности продажи продовольственных товаров. Продажа товаров в кредит. Продажа по образцам. Дистанционный способ продажи. Регулирование оказания отдельных видов услуг. Договор банковского вклада. Договор страхования. Оказание образовательных услуг на платной основе.

### **Тема 19. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей**

Понятие, признаки и виды юридической ответственности. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Состав гражданского правонарушения. Понятие гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты гражданских прав. Понятие и расчет неустойки. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге). Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.

### **Тема 20. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителей**

Понятие и признаки административной ответственности. Административное правонарушение. Административные наказания.

Виды административных правонарушений, нарушающие права потребителей. Понятие уголовной ответственности. Уголовное наказание. Виды уголовных наказаний. Преступления, посягающие на права потребителей.

### **Тема 21. Государственная и общественная защита прав потребителей**

Государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства по защите прав потребителей. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения (Роспотребнадзора). Предписания Роспотребнадзора. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации контролирующим органам по защите прав потребителей. Полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей. Порядок обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по поводу нарушения прав потребителей. Общественные организации и их полномочия по защите прав потребителей. Права общественных объединений по защите прав потребителей. Защита прав неопределенного круга лиц.

### **Тема 22. Судебный и внесудебный порядок защиты прав потребителей**

Соотношение судебного и внесудебного порядка защиты прав потребителей. Претензионный порядок урегулирования споров между потребителями и организациями. Судебный порядок защиты прав потребителей. Лица, имеющие право предъявлять иски в защиту прав потребителей. Исковое заявление. Порядок подачи судебного иска. Содержание искового заявления. Порядок рассмотрения иска. Мирное соглашение. Судебные расходы.

## 1.2. Темы семинарских занятий

### ЗАНЯТИЕ 1

#### ТЕМА: Гражданские потребительские правоотношения

##### План занятия

1. Законодательство РФ о защите прав потребителей.
2. Гражданское право в системе потребительского законодательства.
3. Гражданские потребительские правоотношения. Субъекты потребительских правоотношений: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец.
4. Гражданско-правовой договор как основа потребительских правоотношений: форма, порядок заключения.
5. Понятие, виды и особенности договоров, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей.

##### Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Система российского законодательства о защите прав потребителей. Основные понятия Закона «О защите прав потребителей»: потребитель, исполнитель, изготовитель, продавец и др. Понятие гражданско-правового договора. Форма договора. Возмездный и безвозмездный договоры. Публичный договор. Договор присоединения. Предварительный договор. Порядок заключения договора. Оферта. Акцепт. Договор розничной купли-продажи. Договор аренды (включая прокат). Договор найма жилых помещений. Договор бытового подряда. Договор хранения. Договоры перевозки пассажиров и багажа.

##### Вопросы для самопроверки

1. Какие нормативно-правовые акты регулируют отношения в сфере защиты прав потребителей?
2. Каково значение гражданского права в регулировании потребительских правоотношений?
3. Охарактеризуйте контрагентов потребителя. Кто такой продавец? Изготовитель? Исполнитель?
4. Что такое публичный договор?

5. В чем особенности договора присоединения?
6. Что такое оферта? Акцепт?
7. Что такое предварительный договор?

### **Темы докладов**

1. Договор найма и коммунального обслуживания жилых помещений.
2. Особенности договора строительного подряда.
3. Договор аренды.
4. Договор хранения в ломбарде.
5. Договор хранения ценностей в индивидуальном банковском сейфе.
6. Договор перевозки пассажиров и багажа.
7. Договор банковского кредита.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. О ломбардах: федер. закон от 19.07.2007 г. № 196-ФЗ (ред. от 02.11.2007) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
6. О дополнительных мерах по защите прав потребителей в сфере предоставления кредитов: письмо Роспотребнадзора от 24.07.2008 г. № 01/7907-8-27 // Справочно-правовая система

«Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам: постановление Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307 (ред. от 21.07.2008) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте: постановление Правительства РФ от 06.02.2003 г. № 72 (ред. от 18.01.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. Об утверждении правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте: приказ МПС РФ от 26.07.2002 г. № 30 (ред. от 28.03.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности: утв. постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. №111 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Айман Т.О. Защита прав потребителей: [Закон. Комментарий юристов и офиц. органов. Формы претензий и исковых заявлений] / Т. О. Айман. – М.: РИОР, 2007. – 88 с.

12. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

13. Афолина А.В. Комментарий к Федеральному закону от 19.07.2007 г. № 196-ФЗ «О ломбардах» (постатейный). Подготовлен для системы Консультант Плюс, 2007. / А.В. Афолина // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

14. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением

нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

15. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

16. Бунина С.Г. Потребительское право в системе современного российского права / С.Г. Бунина // Современное право. – 2007. – №9. – С. 2-5.

17. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.

18. Гражданское право. Т. 1: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 784 с.

19. Гражданское право. Т. 2: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 780 с.

20. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах / С. П. Гришаев. – М.: НОРМА, 2008. – 127 с .

21. Защита прав потребителей: практ. пособие / Под ред. Т.А. Стяжкиной. М.: Проспект, 2006. – 148 с.

22. Кабалкин А.Ю. Гражданско-правовые договоры в России / А.Ю. Кабалкин. – М.: Юридическая литература, 2002. – 224 с.

23. Киричук А.А. Потребительский кредит: защита прав заемщика / А.А. Киричук // Законодательство. – 2007. – № 12. – С. 40-43.

24. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балушкина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.

25. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М., 2004. – 268 с.

26. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.

27. Куликов А.Б. Защита прав потребителей / А.Б. Куликов. – М.: НОРМА, 2007. – 112 с.

28. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: [курс лекций] / Т.Л. Левшина. – М.: Юридическая литература, 1994. – 158 с.

29. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

30. Подхолзин Б.А. Договоры, обязательства, сделки: Юрид. коммент. Судебная практика. Образцы договоров / Б.А. Подхолзин. – М.: Ось-89, 2007. – 590 с.

31. Попондопуло В.Ф. Коммерческое (предпринимательское) право: [учеб. для вузов по специальности «Юриспруденция»] / В.Ф. Попондопуло. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юристъ, 2006. – 764 с.

32. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, частям первой, второй, третьей / Ин-т гос. и права РАН; под ред.: Т.Е. Абовой [и др.]. – М.: Юрайт, 2006. – 1037 с.

33. Пугинский Б.И. Коммерческое право России: учебник для студ. юрид. вузов / Б. И. Пугинский; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. – Изд. 2-е. – М.: Зерцало, 2009. – 350 с.

34. Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.

35. Симолин А.А. Возмездность, безвозмездность, смешанные договоры и иные теоретические проблемы гражданского права / А.А. Симолин. – М.: Статут, 2005. – 638 с.

36. Свит Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг / Свит Ю.П. // Законы России: опыт, анализ, практика. Ежемесячный правовой журнал. – 2007. – № 2. – С. 23-31.

37. Смирнова В.В. Договор подряда: юридические аспекты. – М.: ГроссМедиа, 2008. – 127 с.

## **ЗАНЯТИЕ 2**

### **ТЕМА: Право потребителей на просвещение.**

#### **Право на качество товаров (работ, услуг)**

#### **План занятия**

1. Основные права потребителей. Содержание права потребителей на просвещение.
2. Понятие и условия качества товаров (работ, услуг).
3. Гарантийный срок.
4. Сезонные сроки.
5. Обязанности изготовителя по обеспечению качества товаров. Послегарантийное обслуживание.

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Понятие права потребителя на просвещение. Потребительское образование. Задачи просвещения в сфере защиты прав потребителей. Понятие и условия качества товаров (работ, услуг). Соответствие договору. Соответствие целям использования. Соответствие образцу (описанию). Соответствие обязательным требованиям. Обязанности изготовителя (исполнителя) по обеспечению качества товара (работы, услуги). Гарантийный срок. Сезонные сроки. Послегарантийное обслуживание.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Что подразумевает право потребителей на просвещение?
2. Что такое потребительское образование? Какие функции оно выполняет?
3. Какие аспекты защиты интересов потребителей должны включать программы просвещения потребителей в соответствии с Резолюцией ООН?
4. Как определяет Закон «О защите прав потребителей» качество товара (работы, услуги)?
5. Что такое гарантийный срок? Кем может устанавливаться гарантийный срок?
6. Что такое сезонный срок? На какие товары он устанавливается?
7. Что включает послегарантийное обслуживание?



### **Темы докладов**

1. Независимые источники информации для потребителей в РФ.
2. Организация системы информации для потребителей в Воронежской области.
3. Программы просвещения и информирования потребителей на федеральном и региональном уровне.
4. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров (работ, услуг).
5. Способы определения качества товаров.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. Айман Т.О. Защита прав потребителей: [Закон. Комментар. юристов и офиц. органов. Формы претензий и исковых заявлений] / Т. О. Айман. – М.: РИОР, 2007. – 88 с.
6. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.
7. Богдан В.В. Сроки по закону РФ «О защите прав потребителей» / В.В. Богдан // Теоретические аспекты и правоприменительная практика российского законодательства. Материалы Всероссийской научно-практической конференции 12-14 апреля 2007 г. – Курск: Изд-во Курск. гос. техн. ун-та, 2007. – С. 320-325.

8. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.
9. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.
10. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.
11. Гражданское право. Т. 1: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 784 с.
12. Гражданское право. Т. 2: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 780 с.
13. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах / С. П. Гришаев. – М.: НОРМА, 2008. – 127 с.
14. Декларация, принятая Конвенцией обществ потребителей // Спрос. – 1993. – № 1. – С. 2-17.
15. Защита прав потребителей: Практ. пособие / Под ред. Т.А. Стяжкиной. М.: Проспект, 2006. – 148 с.
16. Защита прав потребителей / сост. В. В. Смирнова. – СПб.: Питер, 2006. – 208 с.
17. Защита прав потребителей в России: историко-правовое исследование. Монография / Богдан В.В. – Курск: Изд-во Курск. гос. техн. ун-та, 2008. – 188 с.
18. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балушкина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.
19. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М.: НОРМА, 2004. – 268 с.
20. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.
21. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите

прав потребителей / Э.Г. Корнилов // Современное право. – 2007. – № 12. – С. 15-18.

22. Куликов А.Б. Защита прав потребителей/А.Б. Куликов. – М.: НОРМА, 2007. – 112 с.

23. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: [курс лекций] / Т.Л. Левшина. – М.: Юридическая литература, 1994. – 158 с.

24. Ордина М.В., Шелепина Е.А. Проблемы защиты прав потребителей при дистанционных способах продажи товаров / М.В. Ордина, Е.А. Шелепина // Цивилист. – 2007. – № 2. – С. 68-72.

25. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

26. Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства / Я.Е. Парций // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

27. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, частям первой, второй, третьей / Ин-т гос. и права РАН; под ред.: Т.Е. Абовой [и др.]. – М.: Юрайт, 2006. – 1037 с.

28. Подхолзин Б.А. Договоры, обязательства, сделки: Юрид. коммент. Судебная практика. Образцы договоров / Б.А. Подхолзин. – М.: Ось-89, 2007. – 590 с.

29. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, частям первой, второй, третьей / Ин-т гос. и права РАН; под ред.: Т.Е. Абовой [и др.]. – М.: Юрайт, 2006. – 1037 с.

30. Пугинский Б.И. Коммерческое право России: учебник для студ. юрид. вузов / Б. И. Пугинский; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. – Изд. 2-е. – М.: Зерцало, 2009. – 350 с.

31. Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.

32. Резолюция № 39/248 от 9.04.1986 года, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН. Руководящие принципы для защиты прав потребителей. // Законодательство и экономика. – 1993. – №3-4. – С. 25-50.

## **ЗАНЯТИЕ 3**

### **ТЕМА: Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). Сертификация.**

#### **План занятия**

1. Понятие безопасности товаров (работ, услуг).
2. Срок службы и срок годности.
3. Сертификация товаров (работ, услуг): понятие, виды и цели сертификации.
4. Органы по сертификации.
5. Порядок проведения сертификации.

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Срок службы и срок годности. Последствия неустановки срока службы и срока годности. Требования безопасности. Знаки безопасности и соответствия на товарах. Мероприятия по обеспечению безопасности товаров (работ, услуг). Понятие сертификации продукции (работ, услуг). Законодательство о сертификации товаров и услуг. Виды и цели сертификации. Государственные органы по сертификации. Добровольная сертификация. Декларирование соответствия. Сертификат соответствия. Порядок проведения сертификации работ, услуг. Срок действия сертификата.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Что понимается под безопасностью товаров (работ, услуг)?
2. Что такое срок службы? На какие товары обязательна установка срока службы?
3. Что такое срок годности? На какие виды товаров устанавливается срок годности?
4. Какие мероприятия предусмотрены законодательством для предотвращения опасности для жизни, здоровья и имущества потребителей?
5. Что понимается под сертификацией? Каковы цели сертификации?
6. Какие товары (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации?

7. Что такое добровольная сертификация?
8. Что такое сертификат соответствия?

### **Темы докладов**

1. Государственные стандарты Российской Федерации.
2. Органы сертификации РФ.
3. Лицензирование и сертификация туристической деятельности в РФ.
4. Правовой статус, полномочия, цели и задачи Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
5. Правила по проведению сертификации парфюмерно-косметической продукции.
6. Правила проведения сертификации пищевых продуктов и продовольственного сырья.
7. Правила сертификации продукции текстильной и легкой промышленности.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. О качестве и безопасности пищевых продуктов: федер. закон от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ (ред. от 30.12.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

6. О лицензировании отдельных видов деятельности: федер. закон от 08.08.2001 г. № 128-ФЗ (ред. от 30.12.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. О техническом регулировании: федер. закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов: постановление Правительства РФ от 21.12.2000 г. № 987 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. О государственном надзоре и контроле за качеством и безопасностью зерна и продуктов его переработки: федер. закон от 05.12.1998 г. № 183-ФЗ (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Номенклатура продукции, в отношении которой законодательными актами РФ предусмотрена обязательная сертификация: постановление Госстандарта РФ от 30.07.2002 г. (ред. от 29.09.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. О мерах по защите потребительского рынка российской федерации от проникновения некачественных импортных товаров: постановление Правительства РФ от 12.07.1996 г. № 799 (ред. от 28.07.2005 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. О порядке проведения экспертизы продукции с истекшим сроком годности: письмо Роспотребнадзора От 17.08.2006 г. № 0100/8881-06-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

13. Об утверждении перечня продукции, подлежащей декларированию соответствия, порядка принятия декларации о соответствии и ее регистрации: постановление Правительства РФ от 07.07.1999 г. № 766 (ред. от 15.12.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

14. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг: принят Постановлением Госстандарта РФ от 06.08.1993 г. № 17 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

15. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-92 (ОКУН), утв. постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 г. № 163 (ред. от 28.03.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

16. Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации: утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 г. № 1013 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

17. Положение о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии: утв. постановлением Правительства РФ от 17.06.2004 г. № 294) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

18. Правила по проведению сертификации парфюмерно-косметической продукции утверждены Постановлением Госстандарта РФ от 02.02.2001 г. № 11 (с изм. и доп. от 18.06.2002 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

19. Правила по проведению сертификации средств гигиены полости рта утверждены Постановлением Госстандарта РФ от 02.02.2001 г. № 12 (с изм. и доп. от 18.06.2002 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

20. Правила проведения сертификации в системе сертификации лекарственных средств Системы сертификации ГОСТ: утв. постановлением Госстандарта РФ от 24.05.2002 г. № 36 (с изм. и доп. от 3 сентября 2003 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

21. Правила проведения сертификации пищевых продуктов и продовольственного сырья: утв. постановлением Госстандарта РФ от 28.04.1999 г. № 21 (с изм. и доп. от 18 июня 2002 г.) //

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

22. Правила проведения сертификации табака и табачных изделий: утв. постановлением Госстандарта РФ от 18.09.1997 г. № 28 (с изм. и доп. от 18.06.2002 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

23. Правила сертификации продукции текстильной и легкой промышленности: утв. постановлением Госстандарта РФ от 06.02.2001 г. № 13 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

24. Агешкина Н.А. Комментарий к федеральному закону от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (постатейный) Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2008) / Н.А. Агешкина // // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

25. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга-сервис, 2003. – 192 с.

26. Беляева Н.А. Лицензирование и сертификация туристической деятельности / Н.А. Беляева // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

27. Беляева Н.А. Сертификация туристических услуг / Н.А. Беляева // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

28. Богдан В.В. Сроки по закону РФ «О защите прав потребителей» / В.В. Богдан // Теоретические аспекты и правоприменительная практика российского законодательства. Материалы Всероссийской научно-практической конференции 12-14 апреля 2007 г. – Курск: Изд-во Курск. гос. техн. ун-та, 2007. – С. 320-325.

29. Божанова Н.Г. Декларирование соответствия / Н.Г. Божанова // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

30. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.



31. Быков А.А. Место и роль обязательной сертификации среди иных форм подтверждения соответствия / А.А. Быков // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

32. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах / С. П. Гришаев. – М.: НОРМА, 2008. – 127 с.

33. Защита прав потребителей / сост. В. В. Смирнова. – СПб.: Питер, 2006. – 208 с.

34. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балушкина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.

35. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М., 2004. – 268 с.

36. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.

37. Куликов А.Б. Защита прав потребителей/А.Б. Куликов. – М.: НОРМА, 2007. – 112 с.

38. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный). Подготовлен для справочно-правовой системы «Консультант Плюс» / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

39. Пискунов С.А. Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности / С.А. Пискунов // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

40. Пугинский Б.И. Коммерческое право России: учебник для студ. юрид. вузов / Б. И. Пугинский; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. – Изд. 2-е. – М.: Зерцало, 2009. – 350 с.

41. Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.

42. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов] / А.В. Селянин. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.

## **ЗАНЯТИЕ 4**

### **ТЕМА: Право потребителей на информацию. Правовое регулирование рекламы**

#### **План занятия**

1. Понятие права потребителей на информацию. Общие требования к информации.
2. Способы доведения информации потребителю.
3. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе). Информация о товаре.
4. Маркировка товаров: виды маркировки. Дополнительная информация о товаре.
5. Понятие рекламы. Правовое регулирование рекламной деятельности.

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Понятие необходимой и достоверной информации. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце). Информация о товаре (работе, услуге). Режим работы продавца (исполнителя). Маркировка товаров. Виды маркировки. Формы и способы доведения информации до потребителя. Дополнительная информация: знаки экологической чистоты, товарные знаки, знаки ухода за товарами, маркировка опасных веществ и материалов, штрихкод. Понятие рекламы. Правовые категории Закона РФ «О рекламе»: объект рекламирования, товар, ненадлежащая реклама, рекламодаделец, рекламопроизводитель, рекламораспространитель, потребители рекламы. Недобросовестная реклама. Недостоверная реклама. Социальная реклама. Ответственность за нарушение законодательства о рекламе.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Что означает достоверная и необходимая информация?
2. Что должна включать информация о продавце (изготовителе, исполнителе) – юридическом лице? Индивидуальном предпринимателе?
3. Что должна включать информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке?

4. Как определяется режим работы продавца (исполнителя)?
5. Что такое маркировка товара? Какие существуют виды маркировки?
6. Что такое реклама? Ненадлежащая реклама? Недобросовестная реклама?
7. Какая информация не является рекламой? Какая реклама признается недостоверной?
8. Какие запреты и ограничения устанавливает законодательство в отношении рекламы?
9. Какая ответственность предусматривается за нарушение законодательства о рекламе?

### **Темы докладов**

1. Товарные знаки. Ответственность за незаконное использование товарного знака.
2. Особенности рекламы алкогольной продукции.
3. Наружная реклама и установка рекламных конструкций.
4. Реклама в телепрограммах и телепередачах.
5. Реклама пива и напитков, изготавливаемых на его основе.
6. Государственный контроль в сфере рекламы.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: федеральный закон Российской Федерации от 8 августа 2001 г. N 129-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

5. О защите конкуренции: федер. закон Российской Федерации от 26 июля 2006 г. №135-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

6. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. О рекламе: федер. закон от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ (ред. от 27.10.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. О гарантиях права граждан на охрану здоровья при распространении рекламы: указ Президента РФ от 17.02.1995 г. №161 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. О разграничении рекламы и иной информации: письмо Федеральной антимонопольной службы РФ от 16.03.2006 г. № АК/3512 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания при применении при отдельных видах заболеваний: утв. постановлением Правительства РФ от 23.04.1997 г. № 481 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

12. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

13. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

14. Бунина С.Г. Потребительское право в системе современного российского права / С.Г. Бунина // Современное право. – 2007. – №9. – С. 2-5.

15. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.

16. Гражданское право. Т. 2: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 780 с.

17. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах / С. П. Гришаев. – М.: НОРМА, 2008. – 127 с .

18. Гришаев С.П. Правовая охрана товарных знаков. (Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2007) /С.П. Гришаев // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

19. Гульбин Ю.Т. Исключительные права на средства индивидуализации товаров - товарные знаки, знаки обслуживания, наименования мест происхождения товаров: гражданско-правовой аспект / Ю.Т. Гульбин. – Статут, 2007 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

20. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Д. Еналеева. – М.: Дашков и К°, 2007. – 235 с.

21. Защита прав потребителей: ракт. пособие / Под ред. Т.А. Стяжкиной. М.: Проспект, 2006. – 148 с.

22. Зольников А. Незаконное использование товарного знака /А. Зольников // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

23. Кайль А.Н. Комментарий к федеральному закону от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (постатейный). Подготовлен для системы Консультант Плюс, 2007/ А.Н. Кайль // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

24. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балущкина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.

25. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М.: Проспект, 2004. – 268 с.

26. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.

27. Куликов А.Б. Защита прав потребителей/А.Б. Куликов. – М.: НОРМА, 2007. – 112 с.

28. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: [курс лекций] / Т.Л. Левшина. – М.: Юридическая литература, 1994. – 158 с.

29. Мамонова Е.А. Правовое регулирование рекламы / Е.А. Мамонова. – М., 2008 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

30. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный). Подготовлен для системы Консультант Плюс / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

31. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, частям первой, второй, третьей / Ин-т гос. и права РАН; под ред.: Т.Е. Абовой [и др.]. – М.: Юрайт, 2006. – 1037 с.

32. Пугинский Б.И. Коммерческое право России: учебник для студ. юрид. вузов / Б. И. Пугинский; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. – Изд. 2-е. – М.: Зерцало, 2009. – 350 с.

33. Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.

34. Сафонов И.В. Товарный знак / И.В. Сафонов // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

35. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов] / А.В. Селянин. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.

36. Спиридонова М.А. Комментарий к Федеральному закону от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» (постатейный). Подготовлен для системы Консультант Плюс, 2007. / М.А. Спиридонова // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

## **ЗАНЯТИЕ 5**

### **ТЕМА: Защита прав потребителей при продаже товаров**

#### **План занятия**

1. Понятие ненадлежащего качества товара. Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.
2. Порядок предъявления требований потребителями. Сроки предъявления требований.
3. Экспертиза товаров ненадлежащего качества. Порядок проведения.
4. Сроки выполнения отдельных требований потребителей.
5. Порядок замены товара ненадлежащего качества.
6. Порядок обмена товара надлежащего качества.

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества. Ненадлежащее качество товара. Недостаток. Виды недостатков. Существенный недостаток. Порядок предъявления требований потребителями. Проверка качества товара (экспертиза). Сроки предъявления требований потребителями. Сроки выполнения требований потребителей. Безвозмездное устранение недостатков. Замена товара ненадлежащего качества: замена на товар аналогичной марки, замена на такой же товар другой марки с перерасчетом покупной цены. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей: уменьшение покупной цены, возмещение расходов на устранение недостатка, возмещение убытков. Расторжение договора купли-продажи. Порядок определения цены при возврате товара ненадлежащего качества. Неустойка за просрочку требований потребителя. Порядок обмена товаров надлежащего качества. Товары, не подлежащие обмену.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Какие требования потребитель вправе предъявить в случае обнаружения недостатка в товаре?

2. Какие требования потребитель вправе предъявить в случае обнаружения недостатка в технически сложном товаре? В случае обнаружения существенного недостатка?
3. В какие сроки вправе предъявлять требования потребитель?
4. Как проводится экспертиза товара ненадлежащего качества? Кто ее оплачивает?
5. Каковы особенности выполнения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества? Какие сроки устанавливает Закон «О защите прав потребителей» для выполнения данного требования?
6. В каком порядке осуществляется замена товара на такой же товар другой марки? Как осуществляется перерасчет цены?
7. Какой размер неустойки определяет Закон «О защите прав потребителей» в случае просрочки выполнения требований потребителей?
8. В каком порядке производится обмен товара надлежащего качества? Какие товары не подлежат обмену?

### **Темы докладов**

1. Особенности продажи непродовольственных товаров.
2. Комиссионная торговля.
3. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов.
4. Особенности продажи оружия.
5. Особенности продажи лекарственных средств.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».



4. О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции: федеральный закон Российской Федерации от 22 ноября 1995 г. №171-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

5. О контроле за соблюдением правил продажи товаров дистанционным способом: письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 12 октября 2007 г. № 0100/10281-07032 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

6. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт: федер. закон от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации: постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 (ред. от 27.03.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом: постановление Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Об утверждении Правил продажи товаров по образцам: постановление Правительства РФ от 27.07.1997г. № 918 (ред. от 07.12.2000, с изм. от 27.02.2007 г.) // Справочно-правовая система

«Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации: утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. Правила продажи отдельных видов товаров: утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 (ред. от 27.03.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

13. Правила продажи товаров по образцам: утв. постановлением Правительства РФ от 21.06.1997 г. № 918 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

14. Айман Т.О. Защита прав потребителей: [Закон. Комментар. юристов и офиц. органов. Формы претензий и исковых заявлений] / Т. О. Айман. – М.: РИОР, 2007. – 88 с.

15. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

16. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

17. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

18. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.

19. Гражданское право. Т. 2: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 780 с.

20. Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И. Е. Горина. – М.: Юрайт, 2006. – 235 с.

21. Грачева Е.А. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»: предоставить или не предоставить товар в поль-

зование? / Е.А. Грачева // Вестник Российской правовой академии. – 2008. – № 1. – С. 23-24.

22. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах / С. П. Гришаев. – М.: НОРМА, 2008. – 127 с.

23. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Д. Еналеева. – М.: Дашков и К°, 2007. – 235 с.

24. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балушкина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.

25. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей / Э.Г. Корнилов // Современное право. – 2007. – № 12. – С. 15-18.

26. Марочкина Ю.Н. Защита прав потребителей при покупке товаров и услуг / Ю.Н. Марочкина. – М.: Омега-Л, 2007. – 204 с.

27. Ордина М.В., Шелепина Е.А. Проблемы защиты прав потребителей при дистанционных способах продажи товаров / М.В. Ордина, Е.А. Шелепина // Цивилист. – 2007. – № 2. – С. 68-72.

28. От магазина до розничного рынка: как юридически грамотно защитить права потребителя / предисл. и разъяснения Д.Д. Янина; юрид. коммент. С.Р. Матвеевой, И.Е. Соколовой. – М.: Библиотечка РГ, 2008. – 184 с.

29. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

30. Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства / Я.Е. Парций // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

31. Перминова Е.В. Ненадлежащее качество дорогих товаров и услуг: защита прав потребителей среднего класса: Справочник / Е.В. Перминова. – М., 2006. – 145 с.

32. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов] / А.В. Селянин. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.

## **ЗАНЯТИЕ 6**

### **ТЕМА: Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)**

#### **План занятия**

1. Договор возмездного оказания услуг. Договор бытового подряда.
2. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения сроков.
3. Права потребителей при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).
4. Сроки выполнения требований потребителя.
5. Расторжение договора о выполненной работе (оказанной услуге). Порядок расчетов.

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Понятие работы, услуги. Договор возмездного оказания услуг. Договор бытового подряда. Сроки выполнения работ, оказания услуг. Последствия нарушения сроков выполнения. Неустойка за нарушение сроков выполнения работ. Понятие сметы на выполнение работы (оказание услуги). Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги). Недостатки работ (услуг). Понятие существенного недостатка работы (услуги). Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).

#### **Вопросы для самопроверки**

1. В чем особенности договора бытового подряда?
2. Какие сроки выполнения работ определяет Закон «О защите прав потребителей»?
3. Какими правами наделен потребитель при нарушении сроков выполнения работы?

4. Какой размер неустойки определяет Закон «О защите прав потребителей» при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг)?
5. Что такое смета? Какие виды смет определяет Закон?
6. Какие особенности определяет Закон при выполнении работ из материала заказчика? Какими обязанностями в данном случае наделен исполнитель?
7. Что означает недостаток работы (услуги)? Существенный недостаток?
8. Какие сроки устранения недостатков закрепляет Закон? Какие требования в данном случае вправе предъявить потребитель?

### **Темы докладов**

1. Особенности досрочного прекращения договоров на выполнение работ (оказание услуг).
2. Особенности защиты прав потребителей при оказании медицинских услуг.
3. Защита прав потребителей при оказании финансовых услуг.
4. Особенности защиты прав потребителей при оказании услуг в сфере туризма.
5. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг (на примере железнодорожного транспорта).

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

4. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

5. О почтовой связи: федер. закон Российской Федерации от 17 июля 1999 г. №176-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

6. О связи: Федеральный Закон от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ (ред. от 29.04.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федер. закон Российской Федерации от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 30.12.2008) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. О мерах по организации оказания универсальных услуг связи: постановление Правительства РФ от 21.04.2005 г. № 241 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ: постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025 (ред. 01.02.2005 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами: постановление Правительства РФ от 06.06.1998 г. № 569 (ред. от 22.02.2001) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи: постановление Правительства РФ от 18.05.2005 г. № 310 (ред. от 16.02.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (ред. от 10.05.2007) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

13. Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутрен-

нем водном транспорте: постановление Правительства РФ от 06.02.2003 г. № 72 (ред. от 18.01.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

14. Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных: постановление Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32 (ред. от 16.02.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

15. Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями: постановление Правительства РФ от 13.01.1996 г. № 27 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

16. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности: утв. постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. №111 (ред. от 14.12.2006 г., с изм. от 21.02.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

17. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: утв. постановлением Правительства РФ от 18.06.2007 г. № 452 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

18. Правила оказания услуг почтовой связи: утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 221 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

19. Правила оказания услуг телеграфной связи: утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 222 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

20. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями: утв. постановлением Правительства РФ от 13.01.2005 г. № 241 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

21. Батяев А.А., Юдина А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Постатейный) / А.А. Батяев, А.Б. Юдина / Подготовлен для Системы Консультант Плюс, 2007 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».

22. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.

23. Гражданское право. Т. 2: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 780 с.

24. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах / С. П. Гришаев. – М.: НОРМА, 2008. – 127 с.

25. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Д. Еналеева. – М.: Дашков и К°, 2007. – 235 с.

26. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей / Э.Г. Корнилов // Современное право. – 2007. – № 12. – С. 15-18.

27. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

28. Перминова Е.В. Ненадлежащее качество дорогих товаров и услуг: защита прав потребителей среднего класса: Справочник / Е.В. Перминова. – М., 2006. – 145 с.

29. Попондопуло В.Ф. Коммерческое (предпринимательское) право: [учеб. для вузов по специальности «Юриспруденция»] / В.Ф. Попондопуло. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юристъ, 2006. – 764 с.

30. Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.

31. Свит Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг / Свит Ю.П. // Законы России: опыт, анализ, практика. Ежемесячный правовой журнал. – 2007. – № 2. – С. 23-31.



## **ЗАНЯТИЕ 7**

### **ТЕМА: Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей. Государственная и общественная защита прав потребителей**

#### **План занятия**

1. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Гражданское правонарушение. Способы защиты гражданских прав.
2. Административная ответственность за нарушение прав потребителей. Виды административных правонарушений, посягающих на права потребителей.
3. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителей. Преступления, посягающие на права потребителей.
4. Полномочия Роспотребнадзора. Предписания Роспотребнадзора.
5. Полномочия органов местного самоуправления. Порядок обращения в органы власти по поводу нарушения прав потребителей.
6. Общественные организации, их полномочия и права по защите прав потребителей.

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Состав гражданского правонарушения. Способы защиты гражданских прав. Неустойка. Административное правонарушение. Административное наказание. Административная ответственность за нарушение прав потребителей. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителей. Преступления, посягающие на права потребителей. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения (Роспотребнадзора). Предписания Роспотребнадзора. Полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей. Порядок обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по поводу нарушения прав потребителей. Общественные организации и их пол-

номочия по защите прав потребителей. Права общественных объединений по защите прав потребителей.

### **Вопросы для самопроверки**

1. Какие виды юридической ответственности предусмотрены за нарушение прав потребителей? Что означает «презумпция виновности должника»?
2. Что такое неустойка? В каких случаях при нарушении прав потребителей взыскивается неустойка? Как определяется ее размер?
3. Каковы последствия несоблюдения продавцом сроков передачи предварительно оплаченного товара?
4. Каковы отличительные признаки административной ответственности? Какие административные наказания предусматривает закон? Какие нарушения прав потребителей влекут административную ответственность?
5. Какие правонарушения в сфере защиты прав потребителей влекут уголовную ответственность? Назовите составы данных преступлений.
6. Какими полномочиями наделен Роспотребнадзор? В каких случаях выдаются предписания Роспотребнадзора?
7. Какими полномочиями в сфере защиты прав потребителей наделены органы местного самоуправления?
8. Каков порядок обращения в органы власти в случае нарушения прав потребителей?
9. Какими полномочиями и правами в сфере защиты прав потребителей наделены общественные организации?
10. Что означает и каковы последствия защиты прав неопределенного круга лиц?

### **Темы докладов**

1. Порядок проведения контрольных закупок.
2. Общественные организации по защите прав потребителей Воронежской области.
3. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)».

4. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации.
5. Деятельность органов внутренних дел в сфере защиты прав потребителей.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 г. № 63-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора): федер. закон от 8 августа 2001 г. № 134-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
6. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
7. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт: федер. закон от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. Об общественных объединениях: федер. закон от 19.05.1995 г. № 82-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Административный регламент исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по осуществлению в установленном порядке проверки деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан: утв. приказом Министерства здравоохранения и соц. развития РФ от 19.10.2007 г. № 658 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: постановление Правительства РФ от 06.04.2004 г. № 154 (ред. от 28.08.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. Методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей») // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

13. О полномочиях общественных объединений потребителей: письмо Роспотребнадзора от 29.06.2005 г. № 0100/433805-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

14. О полномочиях органов местного самоуправления: письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29.06.2005 г. № 0100/4939-05-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

15. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: утв. постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

16. Авдейко А.Г. Защита органами внутренних дел прав граждан на потребительском рынке // Закон и право. – 2008. – № 1. – С. 3-11.

17. Аленичев А.А., Борисова М.М., Козлов Е.Н. Защита прав потребителей по административному законодательству // Проблемы обеспечения правоохранительными органами прав и свобод человека и гражданина в современной России. Материалы межвузовской научно-практической конференции, 15 декабря 2005 года. Ч. 2. – СПб.: ИПШ (Санкт-Петербург). – 2006. – С. 62-68.

18. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

19. Ашиткова Т. Защита прав потребителей / Т. Ашиткова, М. Маматов // Законность. – 2005. – № 9. – С. 9-12.

20. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // Юрист. – 2003. – № 7. – С. 15-19.

21. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

22. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

23. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.

24. Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И. Е. Горина. – М.: Юрайт, 2006. – 235 с.

25. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Д. Еналеева. – М.: Дашков и К°, 2007. – 235 с.

26. Карташова Т.Е. Правовое обеспечение и организация работы органов местного самоуправления по защите прав потребителей на территории муниципального образования / Т.Е. Карташова // Государственная власть и местное самоуправление. – 2007. – № 8. – С. 42-44.

27. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М.: НОРМА, 2004. – 268 с.

28. Корнеев В.Н. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение / В.Н. Корнеев // Правовая система России: история и перспективы развития. Материалы «круглого стола». – Брянск: БФ МосУ МВД России, 2006. – С. 209-214.

29. Костина К.В. Административно-правовой статус Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека / К.В. Костина // Вестник Саратовской государственной академии права. – Саратов: Изд-во СГАП, 2007. – № 2. – С. 41-46.

30. Ланина Е.Ю. Административно-правовое регулирование деятельности органов внутренних дел по обеспечению правил торговли и защиты прав потребителей / Е.Ю. Ланина // Административное и муниципальное право. – 2009. – № 5 (17). – С. 23-28.

31. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

32. Покидина Т.Ф. Деятельность органов внутренних дел в сфере защиты прав потребителей // Вестник Московского университета МВД России. – М.: Изд-во Моск. ун-та МВД России, 2008. – № 2. – С. 62-63.

33. Прокш М. Ответственность за нарушение прав потребителей / М. Прокш // Законность. – 2003. – № 10. – С. 25-29.

34. Пучков Е.А. Способы государственной и общественной защиты прав потребителей / Е.А. Пучков // Юриспруденция. – 2008. – № 11. – С. 131-140.

35. Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.

36. Распопов А.Н. Справочник потребителя. Виды ответственности / А.Н. Распопов, В.П. Смолянинов. – Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2000. – 144 с.

37. Читалкина И.В. Нарушения прав потребителей при покупке пищевых продуктов и гражданско-правовые способы их защиты / И.В. Читалкина // Российское правосудие. – 2008. – № 9 (29). – С. 42-49.

## **РАЗДЕЛ 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ КУРСА «ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

### **2.1. Общие методические рекомендации по самостоятельной работе**

Самостоятельная работа – вид индивидуальной деятельности студента, основанный на собственных познавательных ресурсах. Целью самостоятельной работы студентов является обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения курса «Основы защиты прав потребителей», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, изучающих курс «Основы защиты прав потребителей», являются:

во-первых, продолжение изучения учебной дисциплины в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем;

во-вторых, привитие студентам интереса к юридической литературе, судебной практике, правотворческому процессу.

Изучение и изложение информации, полученной в результате изучения научной литературы и практических материалов, предполагает развитие у студентов как владения навыками устной речи, так и способностей к четкому письменному изложению материала.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Изучение теоретического материала во внеаудиторных условиях при подготовке к аудиторным занятиям (семинарам), к зачету.
2. Подготовка устных сообщений (докладов) к семинарским занятиям. Целью подготовки докладов является выделение проблемных вопросов по изучаемой теме. Доклад представляется устно перед студенческой группой, оформляется письменно в виде плана-конспекта и сдается преподавателю. Регламент одного доклада не может превышать 7-10

мин. Темы докладов указываются в планах семинарских занятий.

3. Подготовка рефератов по отдельным темам программы учебной дисциплины. Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными и законодательными источниками, опубликованной судебной и арбитражной практикой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом. Темы рефератов указаны к темам, предназначенным для самостоятельного изучения. Методические рекомендации по написанию рефератов содержатся в соответствующем разделе учебно-методического пособия.
4. Иные формы самостоятельной работы. По усмотрению преподавателя студенты могут выполнять и другие виды самостоятельной работы. В частности:
  - обзор новейших научных работ (монографий, статей) гражданского и потребительскому праву, новых актов гражданского законодательства, руководящих разъяснений и обзоров судебной практики высших судебных инстанций;
  - подбор материалов периодической печати по изучаемой теме;
  - составление задач и упражнений на практическое разрешение ситуаций применительно к изучаемой теме.

Соответственно конкретным темам семинарских занятий студентам могут быть даны иные рекомендации.

Самостоятельная работа студентов должна быть организована с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Работа студента в аудиторных и во внеаудиторных условиях по проблематике должна максимально совпадать.

Самостоятельную работу, указанную в пунктах 2-4, не должны выполнять все без исключения студенты. Преподаватель, ведущий практические и семинарские занятия, определяет конкретных студентов, которые будут выполнять задания (доклады, рефераты и др.). Следует учитывать, что стандарты устанавливают максимальный объем учебной нагрузки студента в 54 часа в



неделю, включая все виды его аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы. В связи с этим преподаватель должен предоставить студенту время, достаточное для выполнения того или иного дополнительного задания, возможно, с освобождением студента от подготовки к задачам и вопросам, выносимым на семинарские и практические занятия.

Основной формой контроля за самостоятельной работой студентов являются семинарские (практические) занятия, промежуточная аттестация, а также еженедельные консультации преподавателя.

При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, написания рефератов, подготовки докладов) преподавателем основное внимание должно уделяться разбору и оценке лучших работ, анализу недостатков. По предложению преподавателя студент может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических и семинарских занятиях.

## **2.2. Темы для самостоятельного изучения**

### **ТЕМА: История развития законодательства по защите прав потребителей. Законодательная база по защите прав потребителей**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

«Основы законодательства по защите прав потребителей»: предмет, цели, задачи. Консьюмеризм. Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей». Закон РФ «О защите прав потребителей». Потребительское право. Понятие законодательства о защите прав потребителей.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Каков предмет, цели и задачи курса «Основы законодательства по защите прав потребителей»?
2. Когда появились первые нормы, защищающие права потребителей? В каких государствах были приняты законы, защищающие права потребителей?
3. Что такое консьюмеризм? Что послужило началом его возникновения?
4. Когда была принята Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей»? Какие задачи в сфере защиты прав потребителей она закрепляет?
5. Когда был принят Закон РФ «О защите прав потребителей»?
6. Какова структура Закона «О защите прав потребителей»?
7. Что такое потребительское право?
8. Какие нормативно-правовые акты включает в себя законодательство о защите прав потребителей в РФ?
9. Какое место в системе потребительского законодательства занимает Гражданский кодекс РФ?

10. Как соотносятся нормы потребительского права с нормами уголовного и административного законодательства?

### **Темы рефератов**

1. История развития института защиты прав потребителей за рубежом.
2. История развития института защиты прав потребителей в России.
3. Консьюмеризм.
4. Международные принципы защиты интересов потребителей.
5. История развития движения в защиту прав потребителей в России.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 г. № 63-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
6. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система

«Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. Резолюция № 39/248 от 9.04.1986 года, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН. Руководящие принципы для защиты прав потребителей. // Законодательство и экономика. – 1993. – №3-4. – С. 25-50.

8. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

9. Бобков М.А. Исторические предпосылки развития института защиты прав потребителя / А.А. Бобков // Вестник Московского университета МВД России. – М.: Изд-во Моск. ун-та МВД России, 2006. – № 7. – С. 141-142.

10. Богдан В.В. Защита прав потребителей в России: историко-правовое исследование. Монография / Богдан В.В. – Курск: Изд-во Курск. гос. техн. ун-та, 2008. – 188 с.

11. Богдан В.В. Исторические этапы развития современного законодательства о защите прав потребителей в России [Актуальные проблемы гражданского права]/В.В. Богдан // Гражданское право. – 2005. – № 3. – С. 2-10.

12. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

13. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

14. Бунина С.Г. Потребительское право в системе современного российского права / С.Г. Бунина // Современное право. – 2007. – № 9. – С. 2-5.

15. Декларация, принятая Конвенцией обществ потребителей // Спрос. – 1993. – № 1. – С. 2-17.

16. Кетлер Ф. Консьюмеризм/ Ф. Кетлер. – М.: Мировая экономика, 1994. – 205 с.

17. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балуткина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.

18.Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М., 2004. – 268 с.

19.Корнева И.Ю. Защита прав потребителей / И.Ю. Корнева // Правовая система России: история и перспективы развития. Материалы «круглого стола». – Брянск: БФ МосУ МВД России, 2006. – С. 162-164.

20. Корнилов Э.Г. Закон о защите прав потребителей в развитии / Э.Г. Корнилов //Право и экономика. – 1998. – №8. – С. 69-72.

21. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.

22.Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: [курс лекций] / Т.Л. Левшина. – М.: Юридическая литература, 1994. – 158 с.

23.Основы потребительских знаний: [Учебник для общеобразовательных учреждений]/ И.Виноградова [и др.]; под ред. П. Крючковой. – М.: Вита-Пресс, 2001. – 272 с.

24.Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

25.Пугинский Б.И. Коммерческое право России: учебник для студ. юрид. вузов / Б. И. Пугинский; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. – Изд. 2-е. – М.: Зерцало, 2009. – 350 с.

26. Райлян А.А. Основы потребительского права: [учебное пособие] / А.А. Райлян, А.Е. Тархов. – Вологда: Русь, 2000 – 318 с.

27.Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.

28. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов]/А.В. Селянин. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.

29.Сумская Е. Г. Потребительское право в вопросах и ответах / Е.Г. Сумская. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 220 с.

30. Шляхов К.В. Источники потребительского права / Шляхов К.В. //Юридические науки. – 2007. – № 2 (24). – С. 117-119.

## **ТЕМА: Государственное регулирование предпринимательской деятельности на потребительском рынке**

### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Понятие и основные признаки предпринимательской деятельности. Физические лица. Правовой статус индивидуального предпринимателя. Юридические лица. Виды и организационно-правовые формы юридического лица. Лицензирование. Формы действия органов власти по защите прав потребителей. Акты органов государственной власти: акты государственного регулирования, акты контроля. Система государственных органов защиты прав потребителей. Формы контроля в области защиты прав потребителей.

### **Вопросы для самопроверки**

1. Что такое предпринимательская деятельность? Каковы ее основные признаки?
2. В чем особенности правового статуса индивидуального предпринимателя?
3. В каких случаях законом устанавливаются запреты на занятие предпринимательской деятельностью?
4. Что такое юридическое лицо? Каковы признаки юридического лица?
5. В каких организационно-правовых формах могут создаваться коммерческие юридические лица? Некоммерческие?
6. Что такое лицензирование? Какие виды деятельности подлежат лицензированию?
7. В каких формах проявляется действие государственных органов по защите прав потребителей?
8. Что такое акт государственного регулирования? Акт контроля?
9. Какой орган государственной власти является уполномоченным по контролю и надзору за защитой прав потребителей в РФ? Что предусматривает государственный контроль и надзор в данной сфере?

10. Каков порядок проведения проверок хозяйствующих субъектов органами местного самоуправления?

### **Темы рефератов**

1. Полномочия Федеральной антимонопольной службы (ФАС) в сфере защиты прав потребителей.
2. Полномочия Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирования) в сфере защиты прав потребителей.
3. Антимонопольное законодательство. Защита конкуренции.
4. Гарантии прав хозяйствующих субъектов при проведении государственного контроля.
5. Закон РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О защите конкуренции: федер. закон Российской Федерации от 26 июля 2006 г. №135-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
6. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (над-

зора): федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 134-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт: федеральный закон Российской Федерации от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. О Государственном комитете Российской Федерации по антимонopolной политике и поддержке новых экономических структур: указ Президента Российской Федерации от 24.08.1992 г. № 915 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Административный регламент исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по осуществлению в установленном порядке проверки деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан: утв. приказом Министерства здравоохранения и соц. развития РФ от 19.10.2007 г. № 658 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: постановление Правительства РФ от 06.04.2004 г. № 154 (ред. от 28.08.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. О полномочиях общественных объединений потребителей: письмо Роспотребнадзора от 29.06.2005 г. № 0100/433805-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

13. О полномочиях органов местного самоуправления: письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29.06.2005 г. № 0100/4939-05-32 // Спра-



вочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

14. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт: федер. закон от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

15. Об утверждении положения о Федеральной антимонопольной службе: постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 331 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

16. Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 (ред. от 07.11.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

17. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг: принят Постановлением Госстандарта РФ от 06.08.1993 г. № 17 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

18. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-92 (ОКУН), утв. постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 г. № 163 (ред. от 28.03.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

19. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: утв. постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

20. Положение о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии: утв. постановлением Правительства РФ от 17.06.2004 г. № 294) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

21. Аленичев А.А., Борисова М.М., Козлов Е.Н. Защита прав потребителей по административному законодательству // Проблемы обеспечения правоохранительными органами прав и сво-

бод человека и гражданина в современной России. Материалы межвузовской научно-практической конференции, 15 декабря 2005 года. Ч. 2. – СПб.: ИПП (Санкт-Петербург). – 2006. – С. 62-68

22. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

23. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

24. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

25. Карташова Т.Е. Правовое обеспечение и организация работы органов местного самоуправления по защите прав потребителей на территории муниципального образования / Т.Е. Карташова // Государственная власть и местное самоуправление. – 2007. – № 8. – С. 42-44.

26. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балуткина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.

27. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М.: НОРМА, 2004. – 268 с.

28. Костина К.В. Административно-правовой статус Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека / К.В. Костина // Вестник Саратовской государственной академии права. – Саратов: Изд-во СГАП, 2007. – № 2. – С. 41-46.

29. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.

30. Ланина Е.Ю. Административно-правовое регулирование деятельности органов внутренних дел по обеспечению правил торговли и защиты прав потребителей / Е.Ю. Ланина // Административное и муниципальное право. – 2009. – № 5 (17). – С. 23-28.

31. Ланина Е.Ю. Административно-правовое регулирование управления в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей / Е.Ю. Ланина // Административное и муниципальное право. – 2009. – № 6 (18). – С. 18-24.

32. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: [курс лекций] / Т.Л. Левшина. – М.: Юридическая литература, 1994. – 158 с.
33. Основы потребительских знаний: [Учебник для общеобразовательных учреждений] / И.Виноградова [и др.]; под ред. П. Крючковой. – М.: Вита-Пресс, 2001. – 272 с.
34. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
35. Покидина Т.Ф. Деятельность органов внутренних дел в сфере защиты прав потребителей // Вестник Московского университета МВД России. – М.: Изд-во Моск. ун-та МВД России, 2008. – № 2. – С. 62-63.
36. Пучков Е.А. Способы государственной и общественной защиты прав потребителей // Юриспруденция. – 2008. – № 11. – С. 131-140.
37. Райлян А.А. Основы потребительского права: [учебное пособие] / А.А. Райлян, А.Е. Тархов. – Вологда: Русь, 2000 – 318 с.
38. Райлян А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2005. – 350 с.
39. Сандугей А.Н. О взаимодействии подразделений органов внутренних дел по борьбе с правонарушениями в сфере потребительского рынка и исполнению административного законодательства с федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека / А.Н. Сандугей // Вопросы совершенствования деятельности милиции общественной безопасности. Сборник. – М.: ВНИИ МВД России. – 2006. – № 13. – С. 115-121.
40. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов] / А.В. Селянин. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.
41. Шкурат Е.А. Уполномоченная организация как особый субъект Закона «О защите прав потребителей» / Е.А. Шкурат // Адвокат. – 2008. – № 9. – С. 82-85.

## **ТЕМА: Право потребителей на возмещение вреда**

### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Вред. Понятие материального вреда. Договорный и внедоговорный вред. Способы возмещения материального вреда. Убытки. Упущенная выгода. Реальный ущерб. Вред, причиненный жизни и здоровью. Освобождение от ответственности возмещения вреда. Моральный вред. Физические и нравственные страдания. Компенсация морального вреда. Порядок определения и возмещения.

### **Вопросы для самопроверки**

1. В чем выражается право потребителя на возмещение вреда?
2. Что такое вред? Какие существуют виды вреда?
3. Какие предусматриваются способы возмещения вреда? Что означает возмещение вреда в натуре?
4. Что такое убытки? Что включает упущенная выгода?
5. В каких случаях размер возмещения может быть уменьшен?
6. Что включает вред, причиненный жизни и здоровью потребителя?
7. В каком порядке возмещается вред, причиненный жизни и здоровью потребителя?
8. В каких случаях происходит освобождение изготовителя (исполнителя, продавца) от ответственности возмещения вреда?
9. Что такое моральный вред? Что такое физические и нравственные страдания?
10. В какой форме возмещается моральный вред?

### **Темы рефератов**

1. Обязательства вследствие причинения вреда.
2. Зарождение и развитие института возмещения вреда.
3. Деликтная ответственность.
4. Убытки и их виды.
5. Компенсация морального вреда как способ защиты гражданских прав.

### Рекомендуемая литература

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

4. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

5. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

6. Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 г. № 10 (ред. от 06.02.2007) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

7. О компенсации морального вреда: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 г. № 10 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

8. О правовых основах возмещения вреда, причиненного потребителям вследствие недостатков товара, работы, услуги: письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 06.06.2005 г. № 0100/4265-05-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей: постановление Пленума ВС РФ от 29.09.1994 г. № 7

(ред. от 11.05.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. О разъяснении отдельных положений действующего законодательства: письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 07.03.2006 г. № 0100/2473-06-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Обзор законодательства и судебной практики Верховного Суда РФ за второй квартал 2007 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. Обзор практики Верховного Суда. Некоторые вопросы судебной практики по гражданским делам // Бюллетень Верховного Суда. – 1995 г. – № 10. – С. 10-11.

13. Определение судебной коллегии Верховного Суда РФ от 15 декабря 1998 г. // Бюллетень Верховного Суда. – 1999 г. – № 6. – С. 8.

14. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

15. Аргунов В.Н. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей / В.Н. Аргунов, С.В. Краснов // Вестник МГУ. Серия 11. Право. – 1996. – № 4. – С. 16-27.

16. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // Юрист. – 2003. – № 7. – С. 15-19.

17. Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере прав потребителей / В.В. Богдан // Российский судья. – 2003. – № 3. – С. 23-26.

18. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

19. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

20. Гражданское право. Т. 1: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 784 с.

21. Гражданское право. Т. 2: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 780 с.
22. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав / В.П. Грибанов. – М., 2001. – 250 с.
23. Конвенция об ответственности производителя за причинение вреда личности и здоровью // Закон. – 1994. – № 3. – С. 5-12.
24. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. Балущина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. – М.: Проспект, 2004. – 258 с.
25. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. – М., 2004. – 268 с.
26. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.
27. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
28. Пешкова О.А. Компенсация морального вреда: защита и ответственность при причинении вреда нематериальным благам и неимущественным правам / О.А. Пешкова. – М.: Ось-89, 2006. – 239 с.
29. Пиляева В.В. Федеральный закон «О защите прав потребителей» в схемах и определениях: Учеб. Пособие / В.В. Пиляева. – М.: НОРМА, 2006. – 198 с.
30. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, частям первой, второй, третьей / Ин-т гос. и права РАН; под ред.: Т.Е. Абовой [и др.]. – М.: Юрайт, 2006. – 1037 с.
31. Пучков Е.А. Способы государственной и общественной защиты прав потребителей // Юриспруденция. – 2008. – № 11. – С. 131-140.
32. Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. – 2008. – № 10. – С. 22-24.
33. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов] / А.В. Селянин. – М., ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.
34. Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания / А.М. Эрделевский. – М.: Издательство БЕК, 1998. – 482 с.

**ТЕМА: Защита прав потребителей при продаже  
отдельных видов товаров и оказании  
отдельных видов услуг**

**Основные понятия и определения, необходимые  
для усвоения**

Правовое регулирование продажи отдельных видов товаров. Особенности продажи продовольственных товаров. Продажа товаров в кредит. Продажа по образцам. Дистанционный способ продажи. Регулирование оказания отдельных видов услуг. Договор банковского вклада. Договор страхования. Оказание образовательных услуг на платной основе.

**Вопросы для самопроверки**

1. В отношении каких товаров предусматриваются особые правила торговли?
2. Каковы обязанности продавца при продаже товаров, в отношении которых установлены особые правила торговли?
3. Каковы правила продажи продовольственных товаров?
4. Как осуществляется продажа товаров в кредит?
5. Какие особенности продажи товаров по образцам предусматривает закон?
6. Как осуществляется доставка товара, проданного по образцам?
7. С какого момента договор купли-продажи товара по образцам считается исполненным?
8. Какие особенности можно выделить при дистанционном способе продаж? Как осуществляется возврат товара, купленного таким способом?
9. Как регулируется законом услуги по договору банковского вклада?
10. Какие особенности определяет закон в отношении услуг по страхованию?

**Темы рефератов**

1. Особенности продажи автомобилей.
2. Особенности продажи сложной бытовой техники.
3. Правила бытового обслуживания потребителей.



4. Правила оказания услуг общественного питания.
5. Правила оказания гостиничных услуг.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. О банках и банковской деятельности: федер. закон Российской Федерации от 3 февраля 1996 г. № 17-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. О медицинском страховании граждан в Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 28 июня 1991 г. № 1499-1 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
6. О страховании: федер. закон РФ от 10 июня 1993 г. № 5151-1 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
7. Об образовании: федер. закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
8. О дополнительных мерах по защите прав потребителей в сфере предоставления кредитов: письмо Роспотребнадзора от 24.07.2008 г. № 01/7907-8-27 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
9. О контроле за соблюдением правил продажи товаров дистанционным способом: письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 12 октября 2007 г. № 0100/10281-07032 // Справочно-правовая

система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ: постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025 (ред. 01.02.2005 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг: постановление Правительства РФ от 5.06.2001 г. № 505 (ред. от 15.09.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. Об утверждении Правил по кино-видеообслуживанию населения: Постановление Правительства РФ от 17.11.1994 г. № 1264 (ред. от 14.12.2006 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

13. Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом: постановление Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

14. Об утверждении Правил продажи товаров по образцам: постановление Правительства РФ от 27.07.1997 г. № 918 (ред. от 07.12.2000 г., с изм. от 27.02.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

15. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств: утв. постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

16. Правила оказания услуг автостоянок: утв. постановлением Правительства РФ от 17.11.2001 г. № 795 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

17. Правила оказания услуг общественного питания: утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (ред. от 10.05.2007 г. № 276) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

18. Правила оказания услуг почтовой связи: утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 221 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

19. Правила оказания услуг телеграфной связи: утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 222 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

20. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

21. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями: утв. постановлением Правительства РФ от 13.01.2005 г. № 241 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

22. Правила продажи отдельных видов товаров: утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 (ред. от 27.03.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

23. Правила продажи товаров по образцам: утв. постановлением Правительства РФ от 21.06.1997 г. № 918 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

24. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

25. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / В.Ю. Бозаджиев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 416 с.

26. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий; Рос. гос. торгово-экон. ун-т (ГОУ ВПО РГТЭУ). – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.

27. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.

28. Гражданское право. Т. 2: учебник: [в 3 т.] / отв. ред.: А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2008. – 780 с.
29. Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И. Е. Горина. – М.: Юрайт, 2006. – 235 с.
30. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах / С. П. Гришаев. – М.: НОРМА, 2008. – 127 с .
31. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Д. Еналеева. – М.: Дашков и К°, 2007. – 235 с.
32. Киричук А.А. Потребительский кредит: защита прав заемщика / А.А. Киричук // Законодательство. – 2007. – № 12. – С. 40-43.
33. Котельников Н.В. Защита прав потребителей. Курс лекций / Н.В. Котельников. – Волгоград: ВА МВД России, 2007. – 84 с.
34. Марочкина Ю.Н. Защита прав потребителей при покупке товаров и услуг / Ю.Н. Марочкина. – М.: Омега-Л, 2007. – 204 с.
35. Ордина М.В., Шелепина Е.А. Проблемы защиты прав потребителей при дистанционных способах продажи товаров / М.В. Ордина, Е.А. Шелепина // Цивилист. – 2007. – № 2. – С. 68-72.
36. От магазина до розничного рынка: как юридически грамотно защитить права потребителя / предисл. и разъяснения Д.Д. Янина; юрид. коммент. С.Р. Матвеевой, И.Е. Соколовой. – М.: Библиотечка РГ, 2008. – 184 с.
37. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
38. Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства / Я.Е. Парций // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант-Плюс».
39. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, частям первой, второй, третьей / Ин-т гос. и права РАН; под ред.: Т.Е. Абовой [и др.]. – М.: Юрайт, 2006. – 1037 с.
40. Свит Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг / Свит Ю.П. // Законы России: опыт, анализ, практика. Ежемесячный правовой журнал. – 2007. – № 2. – С. 23-31.
41. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов] / А.В. Селянин. – М., ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.

## **ТЕМА: Судебный и внесудебный порядок защиты прав потребителей**

### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Соотношение судебного и внесудебного порядка защиты прав потребителей. Претензионный порядок урегулирования споров между потребителями и организациями. Судебный порядок защиты прав потребителей. Исковое заявление. Порядок подачи судебного иска. Содержание искового заявления. Порядок рассмотрения иска. Мирное соглашение. Судебные расходы.

### **Вопросы для самопроверки**

1. В чем выражается внесудебный порядок защиты прав потребителей?
2. Что предусматривается за несоблюдение продавцом (исполнителем) добровольного удовлетворения законных требований потребителей?
3. В каких случаях обязательно соблюдение претензионного порядка защиты прав потребителей?
4. Что такое претензия? Что она должна включать?
5. Какие документы должны быть приложены к претензии?
6. Какими судебными инстанциями рассматриваются дела по защите прав потребителей? В какой суд может подать иск потребитель?
7. Кто может подать иск о защите прав потребителей, кроме самого потребителя?
8. Что такое иск? Что указывается в иске?
9. Какие документы должны быть приложены к иску?
10. Что такое мирное соглашение?

### **Темы рефератов**

1. Иски в защиту неопределенного круга лиц.
2. Рассмотрение дела о защите прав потребителей в первой инстанции.

3. Производство по делам о защите прав потребителей в кассационной инстанции.
4. Апелляционное производство по пересмотру решений и определений мировых судей о защите прав потребителей.
5. Исполнительной производство по делам о защите прав потребителей.

### **Рекомендуемая литература**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25 декабря.
2. Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ. С последующими изменениями и дополнениями послед. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
3. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 23.07.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
4. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
5. Об общественных объединениях: федер. закон от 19.05.1995 г. № 82-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
6. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
7. Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: постановление Правительства РФ от 06.04.2004 г. № 154 (ред. от 28.08.2008 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
8. Методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разрабо-

таны Министерством Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей») // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

9. О полномочиях общественных объединений потребителей: письмо Роспотребнадзора от 29.06.2005 г. № 0100/433805-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

10. О полномочиях органов местного самоуправления: письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29.06.2005 г. № 0100/4939-05-32 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

11. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей: постановление Пленума ВС РФ от 29.09.1994 г. № 7 (ред. от 11.05.2007 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

12. Обзор законодательства и судебной практики Верховного Суда РФ за второй квартал 2007 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

38. Определение судебной коллегии Верховного Суда РФ от 15 декабря 1998 г. // Бюллетень Верховного Суда. – 1999 г. – № 6. – С. 8.

13. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: [учебно-практическое пособие] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис, 2003. – 192 с.

14. Аргунов В.Н. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей / В.Н. Аргунов, С.В. Краснов // Вестник МГУ. Серия 11. Право. – 1996. – № 4. – С. 16-27.

15. Ашиткова Т. Защита прав потребителей / Т. Ашиткова, М. Маматов // Законность. – 2005. – № 9. – С. 9-12.

16. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // Юрист. – 2003. – № 7. – С. 15-19.

17. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // Юрист. – 2003. – № 7. – С. 15-19.

18. Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере прав потребителей / В.В. Богдан // Российский судья. – 2003. – №3. – С. 23-26.
19. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий – М.: НОРМА, 2008. – 415 с.
20. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. Рекомендации и примеры / Н.В. Васильчикова. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.
21. Верховный Суд РФ в защиту прав потребителей // Цивилист – 2007. – № 4. – С. 14-15.
22. Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И. Е. Горина. – М.: Юрайт, 2006. – 235 с.
23. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Д. Еналеева. – М.: Дашков и К°, 2007. – 235 с.
24. Корнеев В.Н. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение / В.Н. Корнеев // Правовая система России: история и перспективы развития. Материалы «круглого стола». – Брянск: БФ МосУ МВД России, 2006. – С. 209-214.
25. Оглобина О. М. Споры о защите прав потребителей / О.М. Оглобина. – М., 2006. – 232 с.
26. Парций Я.Е. Комментарий к закону «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – Москва, 2009. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».
27. Прокш М. Ответственность за нарушение прав потребителей / М. Прокш // Законность. – 2003. – № 10. – С. 25-29.
28. Пучков Е.А. Способы государственной и общественной защиты прав потребителей // Юриспруденция. – 2008. – № 11. – С. 131-140.
29. Распопов А.Н. Справочник потребителя. Виды ответственности / А.Н. Распопов, В.П. Смолянинов. – Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2000. – 144 с.
30. Селянин А.В. Защита прав потребителей: [учебное пособие для вузов] / А.В. Селянин. – М., ЗАО Юстицинформ, 2006. – 248 с.
31. Судебная практика по спорам о защите прав потребителей / Сост. В.М. Малиновская. – М.: Питер, 2006. – 254 с.



### **2.3. Методические рекомендации по написанию рефератов**

Написание рефератов является одной из форм самостоятельной работы студентов и направлено на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов, а также на усиление контроля за этой работой.

Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными и законодательными источниками, опубликованной судебной практикой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от семинарских занятий, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суждений и изложения мнений других авторов в устной форме, написание рефератов даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, юридически грамотным языком и в хорошем стиле.

Рефераты должны носить научно-проблемный характер. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

Объем реферата должен быть в пределах 15 – 20 страниц (шрифт Times New Roman, полуторный интервал). Титульный лист должен содержать следующие сведения: наименование учебного заведения, наименование кафедры, тема, фамилия и инициалы студента, факультет, курс, номер группы, год выполнения. Реферат должен включать список нормативных актов, список использованной литературы и список материалов судебной практики.

Реферат сдается преподавателю. Как правило, на основании написанного реферата студент готовит небольшое (5-10 мин.) выступление на занятии, в ходе которого он должен доложить основные положения своего реферата.

## РАЗДЕЛ 3. ПРАКТИКУМ

### 3.1. Тестовые задания для проведения промежуточного контроля знаний студентов

№ п/п	Содержание тестового задания	Варианты ответов
<b>Законодательство по защите прав потребителей</b>		
1	Первые четыре права потребителей были сформулированы:	1) в 1961 году; 2) в 1967 году; 3) в 1985 году; 4) в 1993 году.
2	Какое из перечисленных прав не было озвучено в речи президента США:	1) право на безопасность; 2) право на информацию; 3) право быть услышанным; 4) право на здоровую окружающую среду.
3	Принципы потребительского движения запрещают потребителям организациям:	1) публиковать рекламу везде, кроме собственных изданий; 2) публиковать антирекламные материалы; 3) публиковать рекламу в своих изданиях; 4) публиковать результаты независимой экспертизы.
4	«Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» приняты:	1) 15 марта 1986 года; 2) 12 сентября 1982 года; 3) 9 апреля 1985 года; 4) 12 декабря 1993 года.
5	Консюмеризм – это:	1) экологическое движение; 2) движение в поддержку мира; 3) движение в поддержку потребителей; 4) антиглобалистское движение.
6	Впервые основные права потребителей были сформулированы:	1) в выступлении Президента Франции; 2) в выступлении Президента США; 3) в выступлении Генерального секретаря ООН; 4) в выступлении Президента России.

7	Всемирный день защиты прав потребителей отмечается:	1) 15 апреля; 2) 15 сентября; 3) 15 марта; 4) 15 июня.
8	«Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» были приняты:	1) Советом безопасности Организации Объединенных Наций; 2) организацией «Международные потребители»; 3) Генеральной ассамблеей Организации Объединенных Наций; 4) Парламентом РФ.
9	Какой из нормативных актов не относится к законодательству о защите прав потребителей:	1) ФЗ «О техническом регулировании»; 2) ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»; 3) ФЗ «Об основах туристской деятельности»; 4) ФЗ «О занятости населения в РФ».
10	Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие:	1) между гражданином - предпринимателем и продавцом; 2) между потребителем и государством; 3) между потребителем и юридическим лицом; 4) между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).
11	Структуру Закона «О защите прав потребителей» составляют:	1) 9 глав; 2) 6 глав; 3) 4 главы; 4) 5 глав.
12	Потребитель – это:	1) индивидуальный предприниматель; 2) любой гражданин; 3) любое физическое или юридическое лицо; 4) юридическое лицо

13	Какие отношения регулируются Законом «О защите прав потребителей»?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) отношения, возникающие при оформлении нотариусом нотариальных действий;</li> <li>2) отношения, возникающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров;</li> <li>3) отношения, возникающие из возмездных гражданско-правовых договоров;</li> <li>4) отношения, возникающие из договоров, связанных с приобретением товаров с целью извлечения прибыли.</li> </ol>
14	На гражданина, который продал телевизор своему соседу, Закон «О защите прав потребителей»:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) распространяется;</li> <li>2) не распространяется;</li> <li>3) распространяется только в части предоставления информации;</li> <li>4) распространяется только по решению суда.</li> </ol>
15	Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) в целях личного потребления;</li> <li>2) для использования в частном хозяйстве;</li> <li>3) для собственных бытовых нужд;</li> <li>4) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.</li> </ol>
16	Какие отношения не регулируются законодательством о защите прав потребителей:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) вытекающие из договора проката;</li> <li>2) вытекающие из договора перевозки пассажиров;</li> <li>3) вытекающие из договора оказания услуг связи;</li> <li>4) вытекающие из договора государственного займа.</li> </ol>
17	Договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах и могли быть приняты другой стороной, называется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) учредительным договором;</li> <li>2) публичным договором;</li> <li>3) договором присоединения;</li> <li>4) организационным договором.</li> </ol>

18	Принятие предложения лицом, согласившимся в письменной форме с другим лицом заключить с ним договор на определенных условиях, называется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) реституцией;</li> <li>2) акцептом;</li> <li>3) виндикацией;</li> <li>4) офертой.</li> </ol>
19	Условия договора, ограничивающие права потребителей по сравнению с законодательством:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) могут включаться в договор только</li> <li>2) при наличии письменного согласия потребителя;</li> <li>3) могут включаться в договор по желанию продавца;</li> <li>4) могут включаться в договор при продаже товара со скидкой;</li> <li>5) не могут включаться в договор с потребителем, а если включены, то могут признаваться недействительными.</li> </ol>
20	Договор, стороны которого обязуются заключить в будущем договор о передаче на определенных условиях имущества, называется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) организационным договором;</li> <li>2) предварительным договором;</li> <li>3) учредительным договором;</li> <li>4) договором в пользу третьего лица.</li> </ol>
21	Предложение лица, направленное в письменной форме другому лицу с целью заключения договора на определенных условиях, называется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) виндикацией;</li> <li>2) офертой;</li> <li>3) реституцией;</li> <li>4) акцептом.</li> </ol>
22	По договору подряда подрядчик обязуется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) выполнить работу;</li> <li>2) доставить груз;</li> <li>3) осуществить продажу;</li> <li>4) осуществить хранение вещи.</li> </ol>

23	Выдача товарного чека – это:	1) право продавца; 2) обязанность продавца; 3) право требования потребителя; 4) желание продавца.
24	Кто является стороной договора купли-продажи:	1) покупатель; 2) исполнитель; 3) заказчик; 4) арендатор.
25	Если международным договором России установлены иные правила о защите прав потребителей по сравнению с Законом «О защите прав потребителей», применяются:	1) правила Закона «О защите прав потребителей»; 2) правила международного договора; 3) правила, предоставляющие потребителям более высокий уровень защиты их прав; 4) правила гражданского законодательства.
<b>Государственное регулирование предпринимательской деятельности на потребительском рынке</b>		
1	Признаком предпринимательской деятельности не является:	1) самостоятельность осуществления предпринимательской деятельности; 2) рисковый характер; 3) направленность на систематическое получение прибыли; 4) получение прибыли не ниже установленного размера.
2	Какие субъекты предпринимательства признаются законом:	1) коммерческие организации; 2) некоммерческие организации; 3) индивидуальные предприниматели; 4) все перечисленные.
3	Физическое лицо - это:	1) гражданин РФ; 2) иностранный гражданин; 3) лицо без гражданства; 4) все перечисленные.

4	С какого момента гражданин имеет право заниматься предпринимательской деятельностью:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;</li> <li>2) с момента открытия расчетного счета;</li> <li>3) с момента фактического начала осуществления предпринимательской деятельности;</li> <li>4) с момента наступления правоспособности.</li> </ol>
5	Признаками юридического лица не является:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) организационное единство;</li> <li>2) наличие представительства;</li> <li>3) наличие обособленного имущества;</li> <li>4) наличие собственного имени.</li> </ol>
6	Среди видов некоммерческих организаций отсутствует:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) товарищество на вере;</li> <li>2) фонд;</li> <li>3) ассоциация;</li> <li>4) потребительский кооператив.</li> </ol>
7	Не является формой действия государственных органов по защите прав потребителей:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) осуществлении проверок хозяйствующих субъектов;</li> <li>2) обеспечении продажи на рынках доброкачественных товаров;</li> <li>3) пресечении фактов монополизации торговли;</li> <li>4) рассмотрении исков о защите нарушенных прав потребителей.</li> </ol>
8	Уполномоченным федеральным органом по защите прав потребителей в РФ является:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Роспотребнадзор;</li> <li>2) Госстандарт;</li> <li>3) Министерство антимонопольной политики;</li> <li>4) Минэкономразвития.</li> </ol>

9	Органы местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей не уполномочены:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)рассматривать письменные и устные обращения и заявления потребителей;</li> <li>2)консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;</li> <li>3)оказывать помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;</li> <li>4)осуществлять контроль за деятельностью продавцов.</li> </ol>
10	Проверка хозяйствующих субъектов органами местного самоуправления осуществляется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)специальной комиссией;</li> <li>2)уполномоченным лицом;</li> <li>3)как комиссией, так и должностным лицом;</li> <li>4)независимыми экспертами.</li> </ol>
<b>Основные права потребителей</b>		
1	Как в РФ реализуется право потребителей на образование:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)разрабатываются образовательные программы;</li> <li>2)предусматривается в образовательных стандартах;</li> <li>3)издаются специальные учебные и справочные пособия;</li> <li>4)все выше перечисленное.</li> </ol>
2	Если продавец при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)включить в договор пункт о целях использования товара;</li> <li>2)передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с заявленной потребителем целью;</li> <li>3)передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется;</li> <li>4)передать товар, соответствующий стандартам качества.</li> </ol>



3	Право потребителя на свободный выбор товара означает:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) продавец обязан обеспечить потребителю возможность свободного подхода к любым прилавкам, на которых находится товар;</li> <li>2) продавец обязан обеспечить потребителю возможность примерить любую вещь, попробовать любой продукт питания;</li> <li>3) продавец не может требовать от потребителя обязательного приобретения товара;</li> <li>4) продавец обязан представить самый широкий ассортимент товаров.</li> </ol>
4	Гарантийный срок – это:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;</li> <li>2) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные законом;</li> <li>3) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;</li> <li>4) период, в течение которого потребитель может использовать товар по назначению.</li> </ol>
5	Гарантийный срок на товар исчисляется со дня:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) выпуска товара;</li> <li>2) начала эксплуатации;</li> <li>3) передачи товара потребителю;</li> <li>4) определенного изготовителем.</li> </ol>

6	На товар, предназначенный для длительного использования:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) продавец вправе установить срок службы;</li> <li>2) изготовитель должен установить срок службы;</li> <li>3) изготовитель и продавец вправе установить срок службы;</li> <li>4) изготовитель обязан установить гарантийный срок.</li> </ol>
7	Если изготовитель не установил гарантийный срок на товар, то продавец:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) не вправе установить гарантийный срок на товар самостоятельно;</li> <li>2) вправе установить гарантийный срок на товар;</li> <li>3) вправе установить гарантийный срок только с согласия изготовителя;</li> <li>4) вправе устанавливать гарантийный срок с согласия потребителя.</li> </ol>
8	При приобретении товара гарантийный срок начинает исчисляться:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) с момента передачи товара потребителю;</li> <li>2) с момента наступления соответствующего сезона;</li> <li>3) с даты, установленной продавцом;</li> <li>4) с даты, определенной по договоренности с потребителем.</li> </ol>
9	Если гарантийный срок на товар не установлен, то потребитель вправе предъявить требования по качеству товара:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) в разумный срок, но в пределах 1 года;</li> <li>2) в разумный срок, но в пределах 2 лет;</li> <li>3) в разумный срок, но в пределах 2 недель;</li> <li>4) в пределах 10 лет.</li> </ol>
10	Если изготовитель не установил на товар срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) в течение 2 лет со дня изготовления товара;</li> <li>2) гарантийного срока;</li> <li>3) 10 лет со дня передачи товара потребителю;</li> <li>4) в течение 20 лет со дня передачи товара потребителю.</li> </ol>

11	На какие товары из перечисленных изготовитель обязан установить срок службы?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) продукты питания;</li> <li>2) товары длительного пользования;</li> <li>3) лекарства;</li> <li>4) косметические и парфюмерные товары.</li> </ol>
12	На какие товары из перечисленных изготовитель обязан установить срок годности?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) бытовую технику;</li> <li>2) одежду;</li> <li>3) продукты питания;</li> <li>4) автомобили.</li> </ol>
13	Какую функцию выполняет срок годности.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему;</li> <li>2) устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности;</li> <li>3) устанавливает срок использования товара;</li> <li>4) аналогичен сроку службы.</li> </ol>
14	Срок службы – это:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;</li> <li>2) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные законом;</li> <li>3) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;</li> <li>4) период, в течение которого товар может быть использован по назначению.</li> </ol>

15	Срок наступления соответствующего сезона для сезонных товаров определяется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) исходя из климатических мест нахождения продавца;</li> <li>2) исходя из климатических условий нахождения изготовителя;</li> <li>3) исходя из климатических условий нахождения потребителя;</li> <li>4) устанавливается федеральным законом.</li> </ol>
16	Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) в течение 20 дней после покупки сезонных товаров;</li> <li>2) за 10 дней до наступления сезона;</li> <li>3) с момента покупки сезонных товаров;</li> <li>4) с момента наступления сезона.</li> </ol>
17	Срок годности – это:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;</li> <li>2) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные законом;</li> <li>3) период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.</li> <li>4) все ответы верные.</li> </ol>
18	При приобретении шубы гарантийный срок, установленный продавцом начинается исчисляться:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) со дня передачи товара потребителю;</li> <li>2) с момента наступления соответствующего сезона;</li> <li>3) с даты, установленной продавцом;</li> <li>4) со дня покупки.</li> </ol>

19	Срок годности определяется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) датой изготовления и периодом в течение которого товар можно использовать;</li> <li>2) датой, по истечении которой товар непригоден к использованию;</li> <li>3) конкретным периодом времени;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>
20	Если на товар не установлен срок годности, но должен был быть установлен, при обнаружении недостатка в товаре потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатка:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) в течение 6 месяцев со дня покупки;</li> <li>2) в течение 1 месяца со дня покупки;</li> <li>3) в течение 14 дней со дня покупки;</li> <li>4) в разумные сроки, но в пределах 2 лет со дня покупки.</li> </ol>
21	Требования безопасности к товарам обеспечиваются:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) через обязательные требования к качеству;</li> <li>2) системой сертификации;</li> <li>3) через обязанность изготовителя указывать специальные правила использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>
22	Знак соответствия проставляется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) на несъемной части изделия;</li> <li>2) на упаковке;</li> <li>3) в технической документации на товар;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>
23	При отзыве товара из торгового оборота изготовитель возмещает потребителям:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) стоимость товара;</li> <li>2) все убытки в полном объеме;</li> <li>3) только моральный вред;</li> <li>4) ничего не возмещает.</li> </ol>
24	К товарам, подлежащим обязательной сертификации относятся:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) легковые автомобили;</li> <li>2) обувь;</li> <li>3) мебель;</li> <li>4) все перечисленное.</li> </ol>

25	К услугам (работам), подлежащим обязательной сертификации не относятся:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) техническое обслуживание и ремонт транспортных средств;</li> <li>2) услуги розничной торговли (реализация пищевых продуктов);</li> <li>3) услуги общественного питания (услуги по изготовлению кулинарной и кондитерской продукции);</li> <li>4) юридические услуги.</li> </ol>
26	Срок действия сертификата соответствия на работы (услуги) не может превышать:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) один год;</li> <li>2) пять лет;</li> <li>3) два года;</li> <li>4) три года.</li> </ol>
27	П. С. Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция только на корейском, английском, японском языках. Фирма предложила П. С. Иванову сделать перевод за 50\$ Права покупателя в данной ситуации.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) потребовать от магазина перевода инструкции безвозмездно;</li> <li>2) сделать перевод самостоятельно;</li> <li>3) передать дело в суд о возмещении морального ущерба;</li> <li>4) заплатить за перевод инструкции.</li> </ol>
28	Под ненадлежащей информации понимается:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) предоставление недостоверной информации;</li> <li>2) отказ от предоставления информации;</li> <li>3) предоставление недостоверной или недостаточно полной информации;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>
29	Режим работы негосударственных организаций в сфере торговли и бытового обслуживания устанавливается:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) по решению органа местного самоуправления;</li> <li>2) по решению органов исполнительной власти;</li> <li>3) самостоятельно этими организациями;</li> <li>4) в соответствии с законом.</li> </ol>

30	Информация о товаре доводится до сведения покупателя:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) через различные виды маркировки;</li> <li>2) знаком соответствия стандарту;</li> <li>3) в лицензии изготовителя товара;</li> <li>4) в сопроводительной товарной документации.</li> </ol>
31	Режим работы государственных организаций в сфере торговли и бытового обслуживания устанавливается:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) по решению органа местного самоуправления;</li> <li>2) по решению органов исполнительной власти;</li> <li>3) самостоятельно этими организациями;</li> <li>4) в соответствии с законом.</li> </ol>
32	Если товар был в употреблении, должен ли продавец сообщить об этом потребителю:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) да, в обязательном порядке;</li> <li>2) да, но это не обязательная информация;</li> <li>3) да, если потребитель об этом спросит продавца;</li> <li>4) нет, это не сообщается потребителю.</li> </ol>
33	На каком языке должна быть представлена информация о товаре:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) только на русском языке;</li> <li>2) на русском и дополнительно на национальном языке субъекта РФ;</li> <li>3) на английском языке;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>
34	Маркировка бывает:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) производственная и торговая;</li> <li>2) техническая и товарная;</li> <li>3) государственная и негосударственная;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>
35	Носителем производственной маркировки не является:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) этикетка;</li> <li>2) кольеретка;</li> <li>3) вкладыш;</li> <li>4) гарантийный талон.</li> </ol>
36	Не относится к дополнительной информации:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) знаки экологической чистоты продукции;</li> <li>2) товарные знаки;</li> <li>3) знаки ухода за товарами;</li> <li>4) информация об изготовителе.</li> </ol>

37	Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя, подлежит возмещению:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) если вред причинен в течение установленного срока службы;</li> <li>2) если вред причинен в течение установленного срока годности товара;</li> <li>3) если вред причинен в течение гарантийного срока;</li> </ol> <p>во всех случаях, не зависимо от времени его причинения.</p>
38	Вред, причиненный вследствие недостатка товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) продавца;</li> <li>2) изготовителя товара;</li> <li>3) потерпевшего;</li> <li>4) исполнителя.</li> </ol>
39	Моральный вред – это:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) физические страдания;</li> <li>2) страдания, испытываемые гражданином при нарушении его личных немущественных или иных нематериальных благ;</li> <li>3) нравственные страдания ;</li> <li>4) все перечисленное.</li> </ol>
40	Размер компенсации морального вреда за нарушение прав потребителем определяется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) потребителем;</li> <li>2) судом;</li> <li>3) продавцом;</li> <li>4) экспертизой.</li> </ol>
<b>Защита прав потребителей</b>		
1	Последствия продажи товара ненадлежащего качества:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) потребитель вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»;</li> <li>2) потребитель вправе только расторгнуть договор купли-продажи;</li> <li>3) потребитель вправе только обменять товар на качественный;</li> <li>4) потребитель не имеет права ничего требовать.</li> </ol>



2	Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) безвозмездное устранение недостатков;</li> <li>2) замены на товар аналогичной или другой марки;</li> <li>3) расторжение договора и возврат денег;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ul>
3	На какой срок продлевается гарантийный срок, в случае нахождения товара в ремонте?	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) на 30 дней;</li> <li>2) на срок, установленный договором с потребителем;</li> <li>3) на срок, в течение которого потребитель не мог пользоваться этим товаром;</li> <li>4) на 2 месяца.</li> </ul>
4	Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера и в какой срок?	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) нет, так как этот товар обмену и возврату не подлежит;</li> <li>2) в течение 14 дней при наличии чека магазина;</li> <li>3) в течение 14 дней, если вещь не была в употреблении, сохранился товарный чек;</li> <li>4) в течение 20 дней, если вещь не была в употреблении, сохранился товарный чек.</li> </ul>
5	Покупатель купил комплект женского белья. Данный товар не понравился по расцветке. Имеет ли потребитель право на обмен?	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) да, в течение 7 дней;</li> <li>2) да, в день покупки;</li> <li>3) да, в течение 14 дней;</li> <li>4) обмену не подлежит.</li> </ul>
6	Сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) в день покупки;</li> <li>2) в 7-дневный срок;</li> <li>3) в течение 14 дней;</li> <li>4) в течение месяца.</li> </ul>

7	Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) в течение гарантийного срока;</li> <li>2) в течение 10 лет со дня покупки;</li> <li>3) в течение 2 месяцев со дня покупки;</li> <li>4) в течение 20 дней со дня покупки.</li> </ul>
8	Товар ненадлежащего качества, приобретенный покупателем:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) не может быть возвращен в торговую организацию;</li> <li>2) не подлежит обмену;</li> <li>3) может быть заменен на другой товар, но качественный;</li> <li>4) не может быть заменен на качественный товар, а может быть только отремонтирован.</li> </ul>
9	За каждый день просрочки установленных сроков выполнения требований потребителя при покупке товара с недостатками выплачивается неустойка в размере:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 3%</li> <li>2) 1 %</li> <li>3) 10 %</li> <li>4) 5%</li> </ul>
10	Требование потребителя об устранении недостатка в товаре должно быть выполнено:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) в течение 14 дней с момента обращения потребителя</li> <li>2) в течение 20 дней с момента обращения потребителя</li> <li>3) в течение 1 месяца с момента обращения потребителя;</li> <li>4) незамедлительно.</li> </ul>
11	При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки перерасчет цены:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) производится по соглашению сторон;</li> <li>2) производится исходя из цены товара на день замены;</li> <li>3) производится исходя из цены товара на момент покупки;</li> <li>4) не производится.</li> </ul>

12	Товар надлежащего качества, не подошедший по размеру, фасону, цвету:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)нельзя обменять;</li> <li>2)подлежит обмену в любое время;</li> <li>3)может быть заменен в течение 14 дней;при соблюдении определенных условий;</li> <li>4)может быть заменен в течение 1 месяца.</li> </ol>
13	К условиям обмена непродовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар не относится:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)если товар куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком;</li> <li>2)если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства;</li> <li>3)обмен возможен течение 14 дней, не считая дня покупки;</li> <li>4)если потребитель заплатит за обмен штраф.</li> </ol>
14	Какие из перечисленных доброкачественных товаров подлежат обмену на аналогичный товар?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)постельное белье;</li> <li>2)чулки, носки;</li> <li>3)обувь;</li> <li>4)мебель.</li> </ol>
15	Порядок расчетов с покупателем при замене товара ненадлежащего качества на товар другой марки:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)при замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится;</li> <li>2)если цена, товара подлежащего замене ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем, если цена товара, подлежащего замене выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю;</li> <li>3)доплата определяется по соглашению сторон;</li> <li>4)потребитель не имеет права заменить товар на товар другой марки.</li> </ol>

16	Сроки для замены товара ненадлежащего качества со дня предъявления такого требования:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) в 7-дневный срок со дня предъявления требований потребителя;</li> <li>2) в 10-дневный срок;</li> <li>3) в течение 3-дней;</li> <li>4) по договору с покупателем.</li> </ul>
17	Срок, в течение которого должно быть удовлетворено требование о выплате денежных средств потребителю при расторжении договора купли-продажи:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) в течение 10 дней;</li> <li>2) в течение 1 месяца;</li> <li>3) незамедлительно;</li> <li>4) в течение 7 дней.</li> </ul>
18	Какая цена принимается в расчет в случае предъявления требования о соразмерном уменьшении цены:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) цена на момент продажи;</li> <li>2) цена на момент предъявления требования;</li> <li>3) цена определяется по средним рыночным ценам на такие товары;</li> <li>4) по договору сторон.</li> </ul>
19	В какие сроки должна быть проведена экспертиза по проверке качества товара?	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) в течение гарантийного срока;</li> <li>2) в течение 7 дней;</li> <li>3) в течение месяца;</li> <li>4) в течение 20 дней со дня предъявления потребителем требований об устранении недостатков товара.</li> </ul>
20	Вправе ли потребитель потребовать у продавца на время ремонта мебели безвозмездного предоставления ему в пользование аналогичного товара:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) нет;</li> <li>2) да, в отношении ряда товаров, не вошедших в специальный перечень;</li> <li>3) да, но только в случае ремонта детской мебели;</li> <li>4) да, в отношении автомобилей.</li> </ul>

21	В какие сроки предоставляется на период ремонта (замены) товар в безвозмездное пользование:	1) в течение 1 месяца; 2) в течение 7 дней; 3) в течение 3-х дней; 4) в течение 10 дней.
22	Обязан ли продавец выполнить требование инвалида Морозова и предоставить ему безвозмездно на месяц (период замены) автомобиль?	1) да; 2) нет; 3) да, при условии, что Морозов оплатит эксплуатационные расходы; 4) да, при условии предоставления документа, подтверждающего инвалидность.
23	Является ли законным требование продавца при возврате товара ненадлежащего качества сохранить упаковку товара:	1) да; 2) нет; 3) да, но только в случае возврата одежды; 4) да, но только в случае возврата бытовой техники.
24	Какой товар надлежащего качества имеет право обменять потребитель, если он не подошел ему по форме, размеру, расцветке, габарита:	1) видеомаягнитофон; 2) мебельный гарнитур; 3) кашемировый свитер; 4) отрез ткани.
25	В каком размере начисляется неустойка, которую продавец обязан уплатить потребителю в случае нарушения сроков замены товара?	1) в размере 1% за каждый день просрочки; 2) в размере 2% за каждый день просрочки; 3) в размере 0,5% за каждый день просрочки; 4) в размере 3 % за каждый день просрочки.
26	На какой период продлевается гарантийный срок в случае нахождения товара в ремонте?	1) на 30 дней с момента принятия в ремонт; 2) на период, в течении которого товар не использовался потребителем; 3) на 3 месяца; 4) на срок, установленный договором с потребителем.

27	<p>Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, замены товара на аналогичный, уменьшения покупной цены, расторжения договора купли-продажи:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) по своему выбору;</li> <li>2) по решению продавца;</li> <li>3) по условиям, указанным в договоре с покупателем;</li> <li>4) по решению суда.</li> </ol>
28	<p>Потребитель не вправе на время ремонта потребовать предоставления ему во временное пользование:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) телефон;</li> <li>2) телевизор;</li> <li>3) компьютер;</li> <li>4) СВЧ печь.</li> </ol>
29	<p>Требование потребителя о расторжении договора купли-продажи должно быть удовлетворено в течение:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 14 дней со дня предъявления требования;</li> <li>2) 7 дней со дня предъявления требования;</li> <li>3) 10 дней со дня предъявления требования;</li> <li>4) 1 месяца со дня предъявления требования.</li> </ol>
30	<p>Денис купил в магазине джинсы. Так как раньше Денис уже покупал одежду этой фирмы, он без примерки взял джинсы того же размера, что и месяц назад. Срезав и выбросив товарные ярлыки, он обнаружил, что джинсы ему малы. На следующий день в магазине Денису отказались обменять купленный товар. Прав ли магазин?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) нет, не прав, так как 14 дней со дня покупки еще не прошло;</li> <li>2) нет, не прав, так как Денис является постоянным покупателем;</li> <li>3) прав, так как изделие утратило товарный вид, этикетки и ярлыки;</li> <li>4) прав, так как джинсы не подлежат обмену в соответствии с законодательством.</li> </ol>

31	Вправе ли потребовать потребитель перерасчета стоимости товара при замене с недостатком на товар той же марки:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1)нет;</li> <li>2)да;</li> <li>3)да, при обнаружении существенного недостатка;</li> <li>4)да, но с согласия продавца.</li> </ul>
32	Виктор подарил своей жене на день рождения (20 мая) зимние сапоги. Жена впервые надела сапоги только зимой и обнаружила, что они ей немного жмут. Может ли жена обратиться в магазин с просьбой заменить сапоги как не подошедшие по размеру:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1)да;</li> <li>2)нет;</li> <li>3)да, но при условии, что сапоги не были в употреблении, сохранены чек, упаковка и товарный вид;</li> <li>4)да, так как это сезонный товар.</li> </ul>
33	Галина приобрела в магазине тостер, но дома выяснила, что он не подходит ей для приготовления тостов нужной величины. Может ли Галина сдать его обратно в магазин:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1)может;</li> <li>2)может, но только если сохранен чек, упаковка, в течение 14 дней как не подошедший по размерам;</li> <li>3)не может, так как это не предусмотрено законодательством;</li> <li>4)не может, так как она его уже использовала.</li> </ul>
34	В конкурсе Елена выиграла видеомагнитофон (срок гарантии изготовителя - 1 год). Через месяц видеомагнитофон сломался. Для устранения недостатка Елена имеет право:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1)предъявить требование к организаторам конкурса;</li> <li>2)обратиться с претензией к продавцу или изготовителю товара;</li> <li>3)должна устранять неисправность за свой счет, так как не является покупателем товара;</li> <li>4)должна обратиться в суд.</li> </ul>

35	Если работа (услуга) не выполняется в разумный срок, то она должна быть выполнена в течение:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 7 дней со дня предъявления требования о выполнении;</li> <li>2) 5 дней со дня предъявления требования о выполнении;</li> <li>3) 3 дней со дня предъявления требования о выполнении;</li> <li>4) 1 месяца дней со дня предъявления требования о выполнении.</li> </ol>
36	За каждый день просрочки установленных сроков начала и окончания выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю неустойку:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) в размере 3%;</li> <li>2) в размере 1 %;</li> <li>3) в размере 0,1%;</li> <li>4) в размере 10 %.</li> </ol>
37	Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), потребитель вправе:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) назначить исполнителю новый срок;</li> <li>2) поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;</li> <li>3) потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>
38	Смета на выполнение работы (оказание услуги) может быть:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) твердая и приблизительная;</li> <li>2) полная и неполная;</li> <li>3) промежуточная и окончательная;</li> <li>4) открытая и закрытая.</li> </ol>
39	Время обнаружения недостатков может быть:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) в ходе выполнения работы (услуги);</li> <li>2) при принятии работы (услуги);</li> <li>3) в течение гарантийного срока на товар (услугу);</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ol>



40	Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги):	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) безвозмездное устранение недостатков;</li> <li>2) соответствующее уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги);</li> <li>3) безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ul>
41	Требование потребителя о соответствующем уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу) с недостатком должно быть выполнено:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) незамедлительно;</li> <li>2) в течение 7 дней;</li> <li>3) в течение 10 дней;</li> <li>4) в течение 3 месяцев.</li> </ul>
42	В отношении каких товаров действуют особые правила продажи:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) продовольственные товары;</li> <li>2) текстильные, трикотажные и швейные изделия;</li> <li>3) технически сложные товары бытового назначения;</li> <li>4) все перечисленные.</li> </ul>
43	При дистанционном способе продажи после передачи товара потребителю, он может отказаться от товара:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) в течение 2 дней;</li> <li>2) в течение 5 дней;</li> <li>3) в течение 1 месяца;</li> <li>4) в течение 7 дней.</li> </ul>
44	Характерными формами гражданско-правовой ответственности являются:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) неустойка;</li> <li>2) убытки;</li> <li>3) возмещение ущерба;</li> <li>4) все перечисленное.</li> </ul>
45	Не является административным наказанием:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) административный арест;</li> <li>2) строгий выговор;</li> <li>3) административный штраф;</li> <li>4) предупреждение.</li> </ul>

46	Предписания Роспотребнадзором (территориальными органами) выдаются в следующих случаях:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)продажи товаров с истекшим сроком годности;</li> <li>2)продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены;</li> <li>3)продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);</li> <li>4)все ответы правильные.</li> </ol>
47	Срок рассмотрения жалобы по нарушению прав потребителей в органах власти:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)1 месяц;</li> <li>2)10 дней;</li> <li>3)7 дней;</li> <li>4)3 месяца.</li> </ol>
48	Какую информацию вправе распространять общественные организации по защите прав потребителей:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)о правах потребителей;</li> <li>2)о необходимых действиях по защите этих прав;</li> <li>3)о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг);</li> <li>4)все ответы правильные.</li> </ol>
49	Какой размер штрафа уплачивает контрагент потребителя при невыполнении его требований в добровольном порядке:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)в размере цены иска;</li> <li>2)50% от цены иска;</li> <li>3)25 % от цены иска;</li> <li>4)10 % от цены иска.</li> </ol>
50	Претензионный порядок рассмотрения спора в обязательном порядке предусмотрен:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)для договоров купли-продажи;</li> <li>2)для договоров бытового подряда;</li> <li>3)для договоров об оказании транспортных услуг;</li> <li>4)для договоров по оказанию туристических услуг.</li> </ol>

51	Каким способом можно передать претензию:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) по почте;</li> <li>2) лично;</li> <li>3) по телеграфу;</li> <li>4) любым способом, при условии фиксации отправления.</li> </ul>
52	Имеет ли право потребитель сразу обратиться в суд, без соблюдения претензионного порядка:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) нет, не имеет такого права;</li> <li>2) имеет право;</li> <li>3) имеет право, если не предусмотрен обязательный претензионный порядок рассмотрения спора;</li> <li>4) потребитель не имеет права обращаться в суд.</li> </ul>
53	Судебные дела о защите прав потребителей регулируются нормами:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Гражданского процессуального кодекса РФ;</li> <li>2) Уголовно-процессуального кодекса РФ;</li> <li>3) КоАП РФ;</li> <li>4) Налогового кодекса РФ.</li> </ul>
54	Мировой судья рассматривает дела о защите прав потребителей в качестве первой инстанции, если цена иска:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) не превышает 20000 рублей;</li> <li>2) не превышает 50000 рублей;</li> <li>3) не превышает 100000 рублей;</li> <li>4) не превышает 1 млн. рублей.</li> </ul>
55	Иски о защите прав потребителей могут быть поданы в суд:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) по месту жительства или месту пребывания истца;</li> <li>2) по месту нахождения продавца (изготовителя, исполнителя) (юридический адрес);</li> <li>3) по месту заключения или месту исполнения договора;</li> <li>4) все ответы правильные.</li> </ul>

### 3.2. Контрольные задания

Контрольные задания содержат ряд практических заданий, целью которых является закрепление и углубление пройденного материала, привитие навыков к самостоятельному использованию норм, регулирующих отношения между продавцами (изготовителями, исполнителями) и потребителями. Решение практических ситуаций предусматривает как внеаудиторную работу студентов, так и работу на семинарских занятиях.

При выполнении задания в виде домашнего задания, решение задач оформляется письменно и состоит из развернутого ответа на поставленные в задаче вопросы. Решение предполагает обязательную работу с соответствующими нормативными актами. Правильность решения задачи проверяется на занятии при устном изложении решения, а также путем проверки преподавателем письменного ответа.

При выполнении задания на семинарском занятии решение проверяется при устном изложении решения.

#### Пример решения практической ситуации

##### **Ситуация:**

Павлова купила в магазине летние туфли, на которые продавцом был установлен гарантийный срок в 1 месяц. Через 2 месяца у туфель оторвалась подметка, потому что изготовитель использовал некачественный клей. Павлова обратилась в магазин с требованием замены на такой же товар, но другой марки. Продавец отказал в удовлетворении требования, мотивируя тем, что гарантийный срок закончился.

*Прав ли продавец? Каковы права потребителя в данной ситуации? Какая ответственность продавца предусмотрена за нарушение сроков замены некачественного товара?*

## **Ответ:**

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула);
- потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Эти требования потребитель вправе предъявить продавцу, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (ст. 19 Закона).

Следовательно, продавец не прав.

Согласно ст. 21 Закона продавец обязан заменить товар ненадлежащего качества в течение семи дней со дня предъявления требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

За нарушение сроков замены продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено продавцом, в день добровольного удовлетворения требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

### **Ситуация 1**

В магазине «Обувь» были приобретены мужские ботинки 46-го размера, уцененные на 30 % по причине неходового размера. Через 16 дней на обоих ботинках оторвались каблуки. Покупатель предъявил требование о замене некачественного товара, но работники магазина в обмене обуви отказали, сославшись на то, что уцененный товар обмену и возврату не подлежит.

*Содержит ли действующее законодательство ограничения прав потребителей, приобретающих уцененные товары?*

### **Ситуация 2**

Супруги Савины купили своему 2-летнему сыну в магазине «Детский мир» резиновую игрушку. Через неделю у ребенка проявились аллергические реакции в виде зуда и сыпи на лице и руках. Врач, к которому обратились Савины, выявил аллергическую реакцию на краситель, предположительно находящийся в новой игрушке.

*Какие права потребителя нарушены в данном случае? Как восстановить нарушенные права?*

### **Ситуация 3**

Петрова купила в магазине демисезонные сапоги. Через две недели эксплуатации на сапоге сломался каблук. Петрова Я. обратилась к продавцу с требованием безвозмездно устранить недостаток. Недостаток продавцом был устранен. Через 10 дней по-

сле ремонта сломался каблук на другом сапоге, и Петрова обратилась к продавцу с требованием принять товар обратно и вернуть деньги, уплаченные за сапоги. Продавец выполнил это требование Петровой. Однако, когда Петрова выразила желание купить у этого же продавца другие сапоги, он отказался ей продать выбранную ею обувь.

*Квалифицируйте действия продавца.*

#### **Ситуация 4**

Кириллова купила остаток ткани, из которого, как уверяли ее продавцы, можно было сшить платье с длинными рукавами. Для пошива платья Кириллова обратилась в ателье, где ей объяснили, что для фасона платья, выбранного ею, купленной ткани недостаточно.

*Какое право потребителя было нарушено продавцом? Как действовать потребителю в сложившейся ситуации?*

#### **Ситуация 5**

В магазине модной одежды Адамовой был куплен вечерний костюм. При внимательном осмотре дома купленной вещи Адамова пришла к выводу, что костюм уже был в употреблении.

*Нарушены ли в данном случае права потребителя? Какие действия предпринять Адамовой для восстановления нарушенных прав?*

#### **Ситуация 6**

Супруги Зимины купили стиральную машину со сроком гарантийного обслуживания 2 года. В течение первого года эксплуатации Зимины были вынуждены обращаться за гарантийным ремонтом 5 раз в связи с неисправностью машины. При очередной поломке Зимины предъявили требование к магазину о расторжении договора и уплате денег за стиральную машину в связи с тем, что большую часть времени они не могли использовать машину по назначению. Продавец заявил, что недостатки не являются существенными, и отказался удовлетворить требования потребителей.

*Какие недостатки товара являются существенными? На что может претендовать покупатель в данной ситуации?*

### **Ситуация 7**

Зайцева купила в магазине ткань для пошива костюма. Она сшила костюм, но прогладив его, обнаружила, что ткань дала очень сильную усадку. Вещь стала непригодна к использованию. Зайцева посчитала, что ее потребительские права были нарушены работниками магазина, не предупредившими о возможной усадке ткани при проглаживании, и предъявила к магазину требование о возврате денег, которые она заплатила за ткань. Её требования удовлетворены не были.

*Были ли нарушены права потребителя в данном случае? Разрешите спор между продавцом и покупателем. Как изменилась бы ситуация, если бы костюм Зайцевой шили в ателье?*

### **Ситуация 8**

Смагина приобрела в автосалоне новый автомобиль марки Nissan. Через 12 дней после покупки автомобиля при движении по оживленной улице произошел разрыв покрышки переднего колеса. В результате автомобиль вынесло на встречную полосу, где произошло столкновение. Проведенной экспертизой было установлено, что причиной разрыва покрышки является заводской дефект.

*Какие права потребителя были нарушены? Какие действия необходимо предпринять потребителю для их восстановления?*

### **Ситуация 9**

Универмаг продал Белянчикову пианино с обязательством доставить его на квартиру покупателю. При перевозке автомобиль попал под сильный дождь, пианино намокло и было испорчено. Покупатель отказался принять доставленное ему пианино и потребовал возврата денег или доставки другого, исправного инструмента. На свое заявление Белянчиков получил от администрации универмага ответ, в котором указывалось, что Белянчиков, выбрав в магазине пианино и уплатив за него деньги, стал его собственником и поэтому сам должен нести последствия порчи инструмента от случайных причин. Универмаг обратился в суд с требованием обязать Белянчикова принять купленное им пианино. Имеет ли Белянчиков право отказаться от принятия доставленного пианино?

*Разрешите спор между продавцом и покупателем.*



### **Ситуация 10**

16 ноября Крылов купил в универмаге костюм и ботинки, предварительно их примерив и внимательно осмотрев. Придя домой, Крылов снова стал примерять костюм, но фасон и расцветка костюма ему не понравились. 20 ноября, возвращаясь с работы, Крылов споткнулся на лестнице, а потом обнаружил, что у одного из новых ботинок отрывается подошва. 21 ноября Крылов пришел в универмаг и потребовал обменять костюм, а за ботинки вернуть деньги. Администрация универмага обменять костюм отказалась, ссылаясь на то, что костюм вполне доброкачественный, соответствующего размера и никаких серьезных причин для обмена нет. Что же касается ботинок, то администрация согласилась принять их обратно, но лишь в обмен на другую пару.

*Правомерны ли действия администрации?*

### **Ситуация 11**

При покупке губной помады Мозговой была предоставлена информация о том, что помада изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у Мозговой возникли сомнения в достоверности представленной информации, и она передала купленную губную помаду на экспертизу. В результате проведенной экспертизы было установлено, что в химический состав помады натуральные вещества не входят.

*Является ли помада качественным товаром применительно к данной ситуации?*

### **Ситуация 12**

Видеомагнитофон сломался в течение гарантийного срока. Покупатель обратился в магазин с просьбой о замене. Продавец согласился заменить видеомагнитофон в течение месяца со дня обращения покупателя в магазин.

*Проанализируйте соблюдение прав покупателя по срокам замены.*

### **Ситуация 13**

У покупателя автомобиля ВАЗ Сергиенко возникли проблемы с купленным автомобилем до истечения гарантийного срока. Он обратился в автосервис с просьбой провести гарантийный ре-

монт. Ремонт длился более четырех месяцев. Сергиенко решил воспользоваться своими правами потребителя и заменить автомобиль на аналогичный.

*Определите права покупателя и обязанности продавца (изготовителя) в данной ситуации.*

#### **Ситуация 14**

Чижова купила в магазине краску для волос. Для окрашивания она обратилась в парикмахерскую. Через неделю после проведенной процедуры у Чижовой выпали все волосы.

*Может ли Чижова требовать компенсации вреда в связи с произошедшим? К кому будут обращены ее требования? Как изменится ситуация, если окрашивание было произведено Чижовой дома?*

#### **Ситуация 15**

25 марта покупатель П. И. Харитонов купил в магазине «Метелица» стиральную машину «Индезит». 28 марта в ходе установки стиральной машины на дому покупатель обнаружил, что инструкция предоставлена ему на иностранном языке.

*Охарактеризуйте действия покупателя и продавца в данной ситуации.*

#### **Ситуация 16**

Зуйков приобрел разборный платяной шкаф. Когда Зуйков приступил к сборке шкафа, он обнаружил, что отсутствует соответствующая инструкция, без которой произвести сборку шкафа не представляется возможным.

*Какие права имеет потребитель в данной ситуации?*

#### **Ситуация 17**

Ромашова купила на рынке кухонный комбайн. На покупку был выписан товарный чек. Дома покупательница обнаружила, что комбайн имеет дефект: электропровод зажат между стенками корпуса. Ромашова вернула кухонный комбайн и попросила вернуть деньги. Продавец принял бракованный товар, но вернуть деньги отказался, предложив взамен аналогичный комбайн дру-

гой марки. Свои действия он мотивировал тем, что рынок – не магазин.

*Прав ли продавец? Как регулируются отношения между потребителем и индивидуальным предпринимателем? Какие последствия предусматривает закон в случаях приобретения товара с недостатками?*

### **Ситуация 18**

В салоне сотовой связи Ильин купил мобильный телефон, стоимость которого на момент покупки составляла 10 590 руб. Так как Ибрагимов совершил покупку в кредит, то с учетом процентов по предоставляемому кредиту, стоимость телефона составила 12 870 руб. На телефон была установлена годовая гарантия. В период действия гарантийного срока телефон вышел из строя. Обратившись в магазин, Ильин потребовал расторжения договора купли-продажи, ссылаясь на ст. 18 «Закона о защите прав потребителей». На момент предъявления требования Ильин выплатил по кредиту 5 600 р. Кроме требования о расторжении договора купли-продажи, Ильин требовал учесть положения ст. 24 п.4 «Закона о защите прав потребителей», в соответствии с которой потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, по которой он приобретался, и ценой товара на момент предъявления требования (стоимость телефона возросла и составляла 15 420 руб.)

*Прокомментируйте данную ситуацию. Правомерны ли требования потребителя? Подлежат ли они удовлетворению? Как производятся расчеты с потребителем, если товар приобретен в кредит? Как в этой ситуации лучше поступить Ильину?*

### **Ситуация 19**

Саблин купил в магазине водоочиститель «Изумруд», который имел функцию выделения «живой» (положительно заряженной) воды и «мертвой» (отрицательно заряженной) воды, не предназначенной для употребления в пищу. Магазин не снабдил Саблина инструкцией по эксплуатации водоочистителя. Через полгода Саблин почувствовал резкое ухудшение здоровья, и врачи, к которым он обращался, не смогли поставить диагноз. Ему порекомендовали сдать воду, которую он употребляет в пищу, на

анализ. Анализ, проведенный лабораторией санэпидемстанции, показал, что вода, пропущенная через водоочиститель Саблиным, не предназначена для употребления в пищу. Оказалось, что Саблин, не зная правил эксплуатации водоочистителя, получал «мертвую воду» и употреблял ее в пищу, вследствие чего ухудшилось состояние его здоровья.

Саблин обратился в юридическую консультацию, чтобы получить ответы на следующие вопросы:

- имеет ли он право предъявить иск магазину с требованием о возмещении вреда, причиненного его здоровью, и в каком объеме?

- может ли он потребовать компенсации морального вреда, который он определил в сумме 20 тыс. рублей?

*Дайте ответы от имени юриста.*

### **Ситуация 20**

Семынин купил телевизор. Через несколько дней при эксплуатации телевизора произошло его возгорание. В результате Семынин получил сильные ожоги и ранения и в течение месяца находился на стационарном лечении. Кроме того, при ликвидации последствий возгорания водой был причинен ущерб имуществу Семынина и его соседей.

*Назовите условия, при которых у Семынина возникает право требовать возмещения ущерба? Кто будет возмещать ему ущерб? Может ли Семынин потребовать компенсации морального вреда? Кто будет возмещать ущерб, причиненный имуществу соседей?*

### **Ситуация 21**

Покупательница приобрела утюг «Тефаль» в магазине «Все для дома». Утюг в период действия гарантийного срока вышел из строя. Покупательница потребовала замены товара на утюг аналогичной марки. Директор магазина сказал покупательнице, что она не имеет права на обмен, а должна сделать гарантийный ремонт.

*Какими будут ваши предложения по разрешению создавшейся ситуации?*

### **Ситуация 22**

Покупатель Петров купил в магазине без примерки рубашку для сына 10 мая. 22 мая этого же года обратился к директору магазина с требованием обменять рубашку, ссылаясь на то, что она не подошла сыну по размеру.

*Каковы действия директора магазина в данной ситуации?*

### **Ситуация 23**

Покупателю Семенову был продан молочный коктейль с истекшим сроком годности. Покупатель принес коктейль обратно и потребовал заменить его.

*Как должен поступить в данной ситуации продавец?*

### **Ситуация 24**

5 мая покупательница Дымова купила в магазине 3,5 метра шерстяной ткани. 7 мая пришла в магазин и попросила обменять этот отрез на другой – 4-метровый, так как в ателье сказали, что на пальто нужно 4 метра данной ткани. Однако директор магазина отказался удовлетворить просьбу покупательницы.

*Прав ли директор? Ответ обоснуйте.*

### **Ситуация 25**

Покупателю был продан батон пшеничного хлеба, который оказался некачественным: в его разрезе был обнаружен таракан. Покупатель принес батон обратно и потребовал заменить его.

*Как должен поступить в данной ситуации продавец?*

### **Ситуация 26**

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника кончился. Работники мастерской в данной ситуации не правы дважды.

*Докажите это.*

### **Ситуация 27**

Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая (сохранен ярлык и товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад).

*Как должен поступить заведующий магазином?*

### **Ситуация 28**

Иванов купил жене в подарок дорогой ювелирный набор – золотое кольцо, серьги и браслет с рубинами. Однако кольцо не подошло по размеру. Покупатель обратился в магазин с просьбой замены. Продавец отказал в удовлетворении требования.

*Прав ли продавец?*

*Ответ обоснуйте.*

### **Ситуация 29**

Покупатель купил в магазине газовую плиту фирмы «Бранд». Товар доставили сотрудники магазина, настроили и подключили специалисты сервисного центра. Месяца не прошло, а электроподжиг плиты уже работал с перебоями. Еще через 2 месяца начало осыпаться эмалированное покрытие духовки.

В магазине покупателя заверили, что плита качественная, и отказались провести экспертизу. Покупатель оставил претензию с требованием расторгнуть договор купли-продажи и организовал экспертизу за свой счет. В итоге специалисты бюро товароведческих экспертиз обнаружили в плите производственные дефекты. В магазине предложили покупателю сделать гарантийный ремонт.

*Прав ли продавец? Какие права потребителя нарушены? Определите ответственность продавца за нарушение закона РФ «О защите прав потребителей».*

### **Ситуация 30**

Покупательница приобрела в магазине фен. В процессе эксплуатации фен несколько минут работал, потом отключался, какое-то время остывал и снова включался. В итоге ей пришлось сушить волосы около часа. Такой график ее не устраивал, и она решила вернуть товар в магазин. Однако ей не удалось расторгнуть договор купли-продажи. Оказалось, что фены этой модели

так и должны функционировать – по замыслу производителя. Так как товар качественный, то возврату и обмену не подлежит.

*Определите права потребителя по Закону РФ «О защите прав потребителей» и ответственность продавца в данной ситуации.*

### **Ситуация 31**

Покупатель купил зажим для галстука, на нем стояло клеймо 585-й пробы. Через год обнаружил, что зажим потерял товарный вид, покрылся серым налетом, стал пачкать галстук. В магазине продавец объяснил, что налет скорее всего появился из-за того, что в состав изделия входит цинк. Обменять зажим или вернуть за него деньги отказался, так как гарантийный срок на изделие закончился.

*Каковы права потребителя в данной ситуации?*

*Ответ обоснуйте.*

### **Ситуация 32**

В магазине «Еврообувь» 1 июня покупательница купила туфли летние за 2 500 руб. Но, к сожалению, прослужили они не долго. Продемонстрировав продавцу, во что они превратились, покупательница 20 июня вручила ему претензию с требованием вернуть деньги. Продавец отказался удовлетворить требование потребителя. Потребитель обратилась в независимую экспертизу, за проведение которой она уплатила 600 руб.

С заключением экспертов о том, что в обуви обнаружен производственный брак, покупательница снова обратилась в магазин, причем потребовала произвести дополнительно и оплату проведенной экспертизы, но и на этот раз продавец отказался удовлетворить её требования.

Требование потребителя было удовлетворено по суду 1 августа.

*Определите ответственность продавца за нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей». Рассчитайте сумму убытков для магазина.*

### **Ситуация 33**

Известная французская компания распространяла по каталогу парфюмерную продукцию. Семенова сделала заказ и перечислила деньги. Через 3 недели на почте вместе с товаром она получила но-

вый каталог. Снова сделала заказ, но на этот раз ей вручили на почте красивый конверт с письмом от компании. В нем сообщалось, что номер ее заказа оказался призовым – она почти стала обладательницей микроволновой печи. Но для получения приза ей надо доплатить еще 1000 руб. Она позвонила на фирму и сообщила, что хотела бы просто получить свой заказ, без приза. Однако оказалось, это не возможно: поскольку заказ призовой, то и выслать его могут лишь вместе с призом, естественно после перечисления денег.

*Определите права потребителя в данной ситуации.*

*Ответ обоснуйте.*

### **Ситуация 34**

Покупательница 10 января приобрела в магазине шубу из натурального меха, которая неприятно пахла. Продавец пообещала, что со временем запах выветрится. Она поверила и попыталась носить обновку. В результате попала в больницу с приступом аллергии.

После консультации в Воронежской городской общественной организации «Защита прав потребителей» владелица пахучей шубы обратилась к эксперту. Он пришел к выводу, что запах формальдегида возник из-за нарушения технологии выделки меха. И он не выветрится никогда. 10 февраля покупательница представила заключение эксперта продавцу и потребовала расторжения договора купли-продажи. Продавец отказал в удовлетворении требования. Требование потребителя было удовлетворено по суду 1 апреля.

*Определите ответственность продавца за нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей».*

### **Ситуация 35**

Покупательница 5 июля купила туфли летние за 1600 руб., а 10 июля обратилась с просьбой обменять на аналогичные, но другого размера. Товар не был в употреблении, сохранены товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, а также товарный и кассовый чек.

*Определите права потребителя по Закону РФ «О защите прав потребителей».*



### **Ситуация 36**

Покупатель приобрел сотовый телефон марки «SIEMENS». Спустя 10 мес. он сломался: вышел из строя радиоблок (основная часть телефона). Он сдал его в магазин. Из-за отсутствия запчастей телефон ремонтировали 3 месяца, а потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок закончился. На время ремонта покупателю было отказано безвозмездно предоставить аналогичный товар.

*Какие нарушения Закона «О защите прав потребителей» были допущены?*

### **Ситуация 37**

Вадимов приобрел в спортивном магазине уцененный тренировочный костюм с плохо пришитой подкладкой. Об этом недостатке продавцы его предупредили. Через несколько дней сломалась молния, так как изначально «собачка» была хрупкой. Вадим попытался вернуть костюм в магазин, но ему отказали на основании того, что он был предупрежден о недостатках товара.

*Прав ли продавец? Ответ обоснуйте.*

### **Ситуация 38**

20 февраля Сидорова сдала в мастерскую по ремонту обуви туфли, заплатила за ремонт 200 руб. Когда в назначенный день Сидорова пришла за своей обувью, выяснилось, что туфли утеряны. Стоимость утерянных туфель работники мастерской возместить отказались.

*Определите права Сидоровой по закону «О защите прав потребителей».*

### **Ситуация 39**

Демьянов обратился в юридическую фирму к адвокату Н. за консультацией по вопросу применения норм жилищного права. Адвокат дал консультацию, за которую Демьяновым было уплачено 500 рублей. Через некоторое время Демьянов обратился к адвокату Н. с требованием возратить ему указанную сумму, мотивируя тем, что, пользуясь рекомендациями адвоката, он не смог выиграть судебный процесс, в котором участвовал.

*Обосновано ли требование Демьянова? Какими признаками должна обладать услуга?*

#### **Ситуация 40**

Гражданка Юрьева заключила договор с меховым ателье на пошив шубы из меха норки, который предоставляла сама заказчица.

При приеме заказа в ателье отметили высокое качество меха. Юрьева неоднократно ходила на примерки и выполняемой работой была довольна.

25 мая Юрьева явилась за готовой шубой, но в ателье сообщили, что работа еще не окончена, и просили зайти через неделю. В назначенный день шубу заказчице не передали. У Юрьевой зародилось подозрение, что ее шуба пропала, которое впоследствии и подтвердилось.

*Какие обязанности лежат на исполнителе в сложившейся ситуации.*

#### **Ситуация 41**

Химчистка ООО «Белый лебедь» приняла в чистку плащ. О том, что он может быть поврежден в результате чистки, клиента не предупредили.

Приблизительная стоимость плаща, которую приемщик указал в квитанции, 3000 руб. Стоимость чистки (500 руб.) клиент оплатил авансом, сдавая плащ.

После чистки на плаще обнаружился ряд дефектов. То, что плащ поврежден именно в результате чистки, клиент подтвердил, предъявив экспертное заключение специализированной организации.

*Какие требования вправе предъявить потребитель?*

#### **Ситуация 42**

Матвеева заключила договор на пошив женского костюма с пошивочным ателье № 13. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля этого года. Матвеева явилась в ателье за костюмом 11 июля, но приемщица заказов сообщила ей, что костюм еще не готов, так как закройщик болен, и просила подойти через неделю. 18 июля Матвеева снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Прочитав Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Матвеева

потребовала расторжения договора купли-продажи и выплаты ей неустойки за каждый день просрочки установленных сроков окончания выполнения работы.

Администрация ателье отказала Матвеевой в выплате неустойки, мотивируя тем, что ее заказ не был выполнен вследствие непреодолимой силы – болезни закройщика.

*Правомерен ли отказ администрации? Что понимается под непреодолимой силой?*

### **Ситуация 43**

1 января 2008 года Анна Смирнова приобрела в кассе кинотеатра «Юность» билет на премьеру фильма «Ирония судьбы-2». Однако в установленное время по неизвестным причинам был показан другой фильм. После окончания сеанса Смирнова потребовала возместить ей стоимость приобретенного билета, так как показанный фильм она уже неоднократно смотрела. Поскольку просмотр не был отменен, в кассе кинотеатра ей ответили отказом.

*Правомерен ли отказ администрации?*

### **Ситуация 44**

Потребитель заключил со строительной фирмой договор на строительство дачного дома. После того, как 50 % работ было выполнено, потребитель решил достроить дом своими силами. Претензий к качеству работы, выполненной строителями, у потребителя не было.

*Имеет ли право потребитель на расторжение договора? Определите меру его ответственности в данной ситуации.*

### **Ситуация 45**

Потребитель заключил договор на дорогостоящий ремонт квартиры. Однако обстоятельства сложились так, что денег на его оплату может не хватить. Ремонт еще не закончен, но много из заказанных потребителем материалов мастера уже приобрели.

*Может ли потребитель отказаться от завершающего этапа работы и от неиспользованных отделочных материалов? Ответ обоснуйте.*

### **Ситуация 46**

Потребитель заключил с фирмой договор о выполнении работ по отделке загородного дома. Вагонку он приобрел заранее на рынке стройматериалов. Осмотрев ее, мастера обнаружили, что материал некачественный, и предупредили об этом заказчика, но потребитель не обратил внимания на их замечание. Но в квитанции была сделана отметка о том, что заказчик предупрежден о возможных последствиях использования предоставленного им некачественного материала. Прошло несколько месяцев, вагонка, как и предсказывали мастера, потрескалась. Но гарантийный срок к тому времени еще не истек и потребитель предъявил фирме претензию по поводу качества выполненной работы. Он потребовал безвозмездно устранить недостатки, но претензия осталась без удовлетворения.

*Почему? Ответ обоснуйте.*

### **Ситуация 47**

Потребитель сдал в мастерскую телевизор, гарантийный срок которого давно истек. Однако мастерскую затопило, и когда хозяйка пришла в указанный в квитанции день, она узнала, что ремонтировать теперь нечего. Потребителю предложили денежную компенсацию за испорченную вещь с учетом процентного износа. Но та потребовала возмещения ущерба в размере стоимости нового телевизора.

*Каковы права потребителя и ответственность исполнителя в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ.*

### **Ситуация 48**

Потребитель заключил договор с фирмой, ремонтирующей мебель, на смену обивки на гарнитуре. Через месяц она начала расползаться. Потребитель обратился к директору фирмы с требованием безвозмездного устранения недостатков выполненной работы. Но директор фирмы заявил, что за качество обивочной ткани ответственность исполнитель не несет, хотя использовался для обивки материал исполнителя.

*Каковы права потребителя в данной ситуации? Ответ обоснуйте.*

### Ситуация 49

Потребитель обратился в строительную фирму с просьбой покрасить крышу садового домика и веранды, которая еще не была достроена. Была составлена твердая смета работы, и материалы были оплачены потребителем. Однако после того, как все было покрашено, строители пришли к выводу, что они потратили больше денег, чем указано в смете. Фирма потребовала дополнительных расходов на приобретение материалов, мотивируя это тем, что, во-первых, площадь крыши веранды в два раза больше площади крыши дома, поэтому потребовалось значительно больше краски, чем было заложено в смете, а во-вторых, пока веранда строилась, почти в два раза выросли цены на краску.

*Правомерны ли требования фирмы об оплате дополнительно израсходованной краски? Ответ обоснуйте.*

### Ситуация 50

В магазине «Снежинка» Петрова купила дубленку за 23 тысячи рублей. Дома она примерила ее и вдруг обнаружила, что шуба красится. Возмущенная покупательница отнесла ее обратно и потребовала вернуть деньги. Но ей объяснили, что этот вопрос может решить только хозяин. После этого она ежедневно посещала магазин, но так и не смогла с ним встретиться.

Петрова составила претензию, которую отправила по почте заказным письмом с уведомлением. Однако ответа не получила. Тогда она подала исковое заявление в суд. Требование потребителя было удовлетворено.

*Каковы права потребителя в данной ситуации и ответственность продавца по Закону РФ «О защите прав потребителей»?*

### 3.3. Перечень вопросов к зачету

1. История развития института защиты прав потребителей в России и за рубежом.
2. Законодательство о защите прав потребителей.
3. Гражданские потребительские правоотношения. Основные понятия Закона «О защите прав потребителей».
4. Понятие гражданско-правового договора: форма, виды, порядок заключения.
5. Виды гражданско-правовых договоров, влекущих возникновение потребительских правоотношений.
6. Предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательства.
7. Лицензирование деятельности продавца (изготовителя, исполнителя).
8. Система государственных органов по защите прав потребителей.
9. Полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей.
10. Право потребителей на просвещение.
11. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг).
12. Гарантийный срок, сезонные сроки. Послегарантийное обслуживание.
13. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
14. Срок службы и срок годности.
15. Сертификация продукции, работ, услуг.
16. Содержание права потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о режиме работы продавца (исполнителя)
17. Содержание права потребителя на информацию о товарах (работах, услугах).
18. Способы доведения до потребителей дополнительной информации. Маркировка товара.
19. Реклама как вид информации. Понятие недобросовестной и недостоверной рекламы.
20. Право потребителей на возмещение вреда. Вред, причиненный жизни и здоровью потребителей.

21. Компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей.
22. Права потребителей в случае приобретения товара ненадлежащего качества. Недостаток и существенный недостаток.
23. Экспертиза и доставка товара.
24. Сроки выполнения требований потребителей при обнаружении недостатков в товаре.
25. Порядок обмена товара надлежащего качества.
26. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
27. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
28. Последствия выполнения работ (оказания услуг) ненадлежащего качества.
29. Смета на выполнение работ (оказание услуг), и оплата выполненной работы (оказанной услуги)
30. Особенности выполнения работы из материала исполнителя и из материала (с вещью) потребителя.
31. Правовое регулирование продажи отдельных видов товаров.
32. Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг.
33. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
34. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителей.
35. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения (Роспотребнадзора)..
36. Порядок обращения в органы власти по поводу нарушения прав потребителей.
37. Общественные организации, их полномочия и права в сфере защиты прав потребителей.
38. Внесудебный порядок защиты прав потребителей.
39. Претензионный порядок урегулирования споров между потребителями и организациями.
40. Судебный порядок защиты прав потребителей.

### **3.4. Критерии проставления зачета по дисциплине «Основы законодательства по защите прав потребителей»**

Зачет по дисциплине «Основы законодательства по защите прав потребителей» выставляется по итогам работы студента в период изучения предмета (учитываются виды аудиторной и самостоятельной работы) и по результатам проведенного промежуточного контроля в форме тестового задания по разделам курса: законодательство по защите прав потребителей, государственное регулирование предпринимательской деятельности на потребительском рынке, основные права потребителей, защита прав потребителей. Зачет возможен, если количество правильных ответов на вопросы теста составляет не менее 50%, при условии выполнения студентом практических заданий по всем разделам дисциплины.



## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

**Сроки удовлетворения требований потребителя продавцом  
(изготовителем, исполнителем)**

Требования потребителя	Срок исполнения требования	Статья Закона
Устранить недостатки в товаре.	1) незамедлительно, если соглашением не установлено иное; 2) не более 45 дней, если соглашение об устранении недостатков заключено письменно; 3) 20 дней, при устранении существенных недостатков товара, если они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен.	п. 1 ст. 20  п. 1. ст. 20  п. 6. ст. 19
Предоставить безвозмездно во временное пользование на период ремонта, замены товар длительного пользование.	3 дня	п. 1 ст.21
Замена товара с недостатком.	1) 7 дней (обычно); 2) 20 дней (если необходимо произвести проверку качества товара; 3) 1 месяц (при отсутствии необходимого для замены товара); 4) в срок, необходимы для доставки товара в районы Крайнего Севера.	п.1 ст. 21 п.1 ст. 21  п.1 ст. 21  п.1 ст.21

<p>Требования потребителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о соразмерном уменьшении покупной цены товара;</li> <li>- о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;</li> <li>- о возврате уплаченной за товар денежной суммы;</li> <li>- требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества</li> </ul>	<p>10 дней</p>	<p>ст. 22</p>
<p>Безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги)</p>	<p>1) Разумный срок, который назначает потребитель;</p> <p>2) 20 дней (в случае выявления существенных недостатков; если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен).</p>	<p>ст. 30 п. 6 ст. 29</p>
<p>Требование о выполнении работы (оказании услуги)</p>	<p>В разумный срок, который назначает потребитель, при несоблюдении срока в течение 7 дней.</p>	<p>п. 2 ст. 314 ГК РФ</p>
<p>Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную (работу оказанную услугу) о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами,</p>	<p>10 дней</p>	<p>п. 1 ст. 31</p>

<p>о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст. 28 и пп. 1 и 4 ст. 29 Закона.</p>		
<p>Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.</p>	<p>Срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги); Если этот срок не установлен, то в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен</p>	<p>п. 2 ст.31</p>
<p>Замена утраченного материала (вещи) аналогичным в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя.</p>	<p>В 3 дня заменить однородным материалом (вещью) аналогичного качества. При отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем</p>	<p>п. 1 ст. 35</p>
<p>Изготовление изделия из однородного материала (вещи).</p>	<p>Разумный срок .</p>	<p>п. 1 ст. 35</p>

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
Раздел 1. Методические рекомендации	
1.1. Содержание разделов учебной дисциплины «Основы законодательства по защите прав потребителей» .....	4
1.2. Темы семинарских занятий .....	11
Раздел 2. Рекомендации по самостоятельному изучению курса «Основы защиты прав потребителей»	
2.1. Общие методические рекомендации по самостоятельной работе.....	47
2.2. Темы для самостоятельного изучения.....	50
2.3. Методические рекомендации по написанию рефератов ....	73
Раздел 3. Практикум	
3.1. Тестовые задания для проведения промежуточного контроля знаний студентов .....	74
3.2. Контрольные задания .....	100
3.3. Перечень вопросов к зачету .....	118
3.4. Критерии проставления зачета по дисциплине «Основы законодательства по защите прав потребителей».....	120
Приложение.....	121

Учебное издание

Артемьева Виктория Станиславовна  
Бухтояров Николай Иванович

**Методическое пособие  
для самостоятельной работы по изучению курса  
«Основы защиты прав потребителей»  
для студентов очной и заочной форм обучения  
неюридических специальностей**

Методическое пособие

**Корректор В.А. Дубанина**

Подписано в печать 25.02.2010 г. Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>  
Бумага кн.-журн. Усл. п.л. 7,8. Гарнитура Таймс.  
Тираж 100 экз. Заказ №4319

Федеральное государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Воронежский государственный аграрный университет имени К.Д. Глинки»  
Типография ФГОУ ВПО ВГАУ 394087, Воронеж, ул. Мичурина, 1  
Информационная поддержка: <http://tipograf.vsau.ru>

---

Отпечатано с оригинал-макета заказчика. Ответственность за содержание  
предоставленного оригинал-макета типография не несет.  
Требования и пожелания излагайте авторам данного издания.