

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.ДВ.02.02  
(индекс дисциплины)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Защита прав потребителей

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки  
40.03.01 Юриспруденция

профиль  
Гражданско-правовой

Форма обучения: очно-заочная

Год набора: 2021

Общая трудоемкость: 5 ЗЕ

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семес тр	А	Итого
Вид занятий Форма контроля	Зачет с оценко й	
Лекции	4	4
Лабораторные		
Практические	6	6
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР		
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Контактная работа	10,2 5	10,2 5
Самостоятельная работа	169, 75	169, 75
Контроль		
<b>Итого</b>	<b>180</b>	<b>1 8 0</b>

Рабочую программу составил(и):  
Доцент кафедры ПиТП, доцент, кандидат юридических наук, Чуклова Е.В  
*(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)*

Рецензирование рабочей программы дисциплины:

☐

Отсутствует

☐

Рецензент

---

*(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)*

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки 40.03.01 Юриспруденция

**Срок действия рабочей программы дисциплины до «31» декабря 2026 г.**

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой «Гражданское право и процесс»  
*(выпускающей направление (специальность))*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(И.О. Фамилия)*

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой «Предпринимательское и трудовое право»  
*(разработавшей РПД)*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(И.О. Фамилия)*

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – сформировать необходимые знания, умения и навыки в области защиты прав потребителей.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: Гражданское право, Предпринимательское право

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Арбитражный процесс

## 3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-3. Способен принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством Российской Федерации.	ПК-3.1. Разрешает проблемы и коллизии в процессе правоприменения.	Знать: основные положения законодательства в области защиты прав потребителей, проблемы и коллизии в процессе правоприменения
		Уметь: применять полученные теоретические и практические знания в области регулирования профессиональной деятельности
		Владеть: навыками принятия решений и совершения юридических действий в точном соответствии с законодательством Российской Федерации
ПК-6. Способен выявлять, пресекать, раскрывать и расследовать преступления и иные правонарушения.	ПК-6.1. Владеет навыками правового оформления процессуальных решений.	Знать: цели пресечения и раскрытия правонарушений в сфере защиты прав потребителей, систему преступлений против прав потребителей как уголовно-правовой категории, их виды
		Уметь: в соответствии с требованиями нормативных документов давать правильную юридическую квалификацию действиям, в которых усматривается состав правонарушения или преступления в сфере защиты прав потребителей
		Владеть: навыками выявления, пресечения, расследования преступлений в сфере защиты прав потребителей и иных правонарушений, навыками правового оформления процессуальных решений

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Раздел, модуль	Подраздел, тема	Виды учебной работы							Необходимые материально-технические ресурсы	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	Рекомендуемая литература (№)
		Контактная работа (в часах)					Самостоятельная работа				
		всего			в т.ч. в интер-активной форме	Формы проведения лек-ций, лабораторных, прак-тических занятий, методы обучения, реализующие применяемую образова-тельную технологию	в часах	формы организации самостоятельной работы			
		лекций	лаборатор-ных	практиче-ских							
	Тема 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей Тема 2. Право потребителя на информацию Тема 3. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Качество товаров Тема 4. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу) Тема 5. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей Тема 6. Защита прав потребителей при продаже товаров, при выполнении работ (оказании услуг) с недостатками. Компенсация морального вреда Тема 7. Судебная защита прав потребителей Тема 8. Защита прав и законных	4		6		Аудио-/видео- лекции элек- тронного учебника с кон- сультацией преподавателя на форуме. Выполнение практических заданий с консультацией преподава- теля на форуме и через комментарии в заданиях	169,7 5	Самостоятельное изуче- ние материалов элек- тронного учебника с разделением на лекции и с тестами для само- контроля по каждой лекции, анализ поведе- ния обучающихся при помощи LRS- системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС- рейтинга, самостоятель- ное тестирование по банку тестовых заданий не менее 600 вопросов, анализ поведения тести- рующихся при помощи LRS-системы и Experience API, кон- троль смены IP-адресов, удаленная аутентифика- ция при помощи распо- знавания лиц, анализ текущей успеваемости при помощи БРС- рейтинга, самостоятель- ное выполнение практи- ческих заданий, кон- троль смены IP-адресов, анализ текущей успева- емости при помощи БРС-рейтинга	LMS- система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Тест, зада- ние, прове- ряемое вручную	№ 1-2
									LMS- система основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Тест, зада- ние, прове- ряемое вручну ю	№ 1-2

	интересов неопределенного круга потребителей										
		4		6			169,7 5				1- 2
ПА		0,25									
Контроль:											
Итого:		180									

## **5. Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины используется технология изучения курса посредством электронных учебно-методических материалов, размещенных в обучающей среде с использованием компьютера, подключенного к сети Интернет.

Теоретическая подготовка студентов опирается на самостоятельное изучение электронного учебника и рекомендованной учебной литературы, которые позволяют получить систематизированные знания, акцентируют внимание на наиболее сложных и ключевых темах.

Для углубления и закрепления полученных знаний предусмотрены занятия в форме вебинара. Вебинар – форма проведения занятия через Интернет. Вовремя вебинара преподаватель и студенты находятся каждый у своего компьютера, связь между ними поддерживается посредством образовательной среды университета. При проведении вебинара преподаватель с использованием слайдов и актуального комментирования, раскрывает наиболее сложные вопросы учебного курса. В ходе вебинара студенты могут задавать вопросы и получать на них ответы в режиме реального времени.

## **6. Методические указания по освоению дисциплины**

При подготовке к ответам на тесты по темам курса и выполнению заданий студенту необходимо тщательно изучить предлагаемую литературу, нормативные правовые акты, учебный материал.

Студент самостоятельно работает с дополнительной и основной литературой, нормативными актами, интернет-ресурсами.

Выполнение письменных работ и практических заданий осуществляется в форме отправки текста и решения тестов. При подготовке к ответам на тесты по темам курса студенту необходимо тщательно изучить предлагаемую литературу, нормативные правовые акты, учебный материал.

## 7. Оценочные средства

### 7.1. Паспорт оценочных средств

Семес тр	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
А	ПК-3; ПК-6	Контрольная работа по темам коллоквиум по теме 4, кейс-задачи по темам 1,2,4,5,6,7 Вопросы к зачету с оценкой
	ПК-3; ПК-6	Контрольная работа по темам коллоквиум по теме 4, кейс-задачи по темам 1,2,4,5,6,7 Вопросы к зачету с оценкой
	ПК-3; ПК-6	Контрольная работа по темам коллоквиум по теме 4, кейс-задачи по темам 1,2,4,5,6,7 Вопросы к зачету с оценкой

### 7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

#### 7.2.1. Кейс-задача

(наименование оценочного средства)

#### Типовой(ые) пример(ы) задания(ий)

1. Потребитель заключил договор со строительной фирмой на строительство дома. После того как 50% работ было выполнено, потребитель решил достраивать дом своими силами. Претензий к качеству работы, выполненной строителями, у него не было. Мог ли он отказаться от исполнения договора и как он должен в такой ситуации оплатить работу строителям фирмы?

2. При покупке автомобиля оказалась не заgroundованной дверца. Можно ли потребовать бесплатного ремонта дверцы? Гарантийный срок еще не кончился. Куда следует обращаться в данном случае?

3. Во время ремонта сантехник разбил плитку и отколол кусок ванны. Что можно потребовать в данной ситуации?

4. Потребитель сдал в ремонт туфли, однако их потеряли. Мастерская отказывается возместить стоимость утраченной обуви. Какие права имеет потребитель?

#### Краткое описание и регламент выполнения

Решение должно содержать ответ на каждый поставленный в задаче вопрос. В каждом задании необходимо провести анализ ситуации с точки зрения права. Для обоснования своего ответа необходимо в обязательном порядке ссылаться на нормативные материалы к задаче, а также материалы, которые Вы используете для подготовки ответа.

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту за правильное решение задачи и сделанные выводы;

- оценка «хорошо» выставляется студенту за правильное решение задачи без аргументированных выводов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за решение задачи с одной ошибкой, и без выводов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту за неправильное решение задачи.

### **7.2.2. Контрольная работа**

*(наименование оценочного средства)*

#### **Типовой(ые) пример(ы) задания(ий)**

**1. Тема** «Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Качество товаров»

##### **Вариант 1**

###### **Задание 1**

Вы решили установить СТРИМ, вы позвонили и заключили договор, по которому в назначенный день к вам должен прийти мастер и подключить провайдер. В назначенный день мастер не пришел. Вы звоните в компанию с которой заключали договор и сообщаете, что больше не нуждаетесь в их услугах. Вам отвечают, что вы обязаны заплатить деньги, т.к. заключили договор. Кто прав?

###### **Задание 2**

Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, письменно ответить на следующие вопросы:

Имеет ли право покупатель потребовать:

1. Ознакомиться с удостоверением качества и безопасности парфюмерно-косметических товаров?
2. Обменять духи, т.к. не понравилась форма флакона?
3. Взвесить изделия из драгоценных металлов, проданных без ярлыка?
4. Функционирование товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке в торговом зале магазина?

##### **Вариант 2**

###### **Задание 1**

Гражданин Петров поставил в автосервисе новый радиатор. В течении гарантийного срока были обнаружены недостатки этого радиатора. Гражданин Петров приехал на сервис, где в его машину был поставлен радиатор, и попросил заменить его на новый, либо устранить недостатки. Ему сказали, что заменят радиатор, но он должен заплатить за работу мастера. Кто прав.

###### **Задание 2**

Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, письменно ответить на следующие вопросы:

Имеет ли право покупатель потребовать:

1. Проверить точность меры купленной ткани?
2. Упаковать готовую одежду без взимания платы за упаковку?
3. Выписать товарный чек при продаже обуви?
4. Вскрыть упаковку флакона, чтобы ознакомиться с запахом духов?

#### **Краткое описание и регламент выполнения**

Решение должно содержать ответ на каждый поставленный в задании вопрос. В задании необходимо провести анализ ситуации с точки зрения права. Для обоснования



своего ответа необходимо в обязательном порядке ссылаться на нормативные материалы к заданию, а также материалы, которые Вы используете для подготовки ответа.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту за правильное выполнение всех заданий контрольной работы с аргументированными выводами и ссылками на нормативные акты;
- оценка «хорошо» выставляется студенту за правильное выполнение заданий контрольной работы со ссылками на нормативные акты, но без аргументированных выводов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за правильное выполнение одного задания контрольной работы;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту за неправильное выполнение всех заданий контрольной работы.

### 7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

#### 7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Семестр А

№ п/п	Вопросы к зачету с оценкой
1.	Понятие законодательства о защите прав потребителей.
2.	Система нормативных актов о защите прав потребителей.
3.	Структура законодательства о защите прав потребителей.
4.	Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.
5.	Понятие качества товаров, работ, услуг.
6.	Нормативные документы по стандартизации.
7.	Договор, как средство определения требований к качеству товаров, работ и услуг.
8.	Публичный договор и договор присоединения.
9.	Обязанности изготовителя по обеспечению надлежащего качества товара (результата выполненной работы).
10.	Общие требования к информации, предоставляемой потребителям.
11.	Информация об изготовителе, продавце.
12.	Способы доведения информации об изготовителе.
13.	Информация о товарах (работах, услугах).
14.	Ответственность за ненадлежащую информацию.
15.	Содержание права на безопасность товаров (работ, услуг).
16.	Срок службы и срок годности товаров.
17.	Правила пользования товаров.
18.	Сертификация товаров (работ, услуг): понятие, система.
19.	Обязательная сертификация.
20.	Добровольная сертификация.
21.	Понятие: недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги).
22.	Лица, которые вправе требовать возмещения вреда.
23.	Лица ответственные за причинение вреда.
24.	Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.
25.	Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатка товара.
26.	Компенсация морального вреда.
27.	Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.
28.	Сроки обнаружения недостатков в товаре.
29.	Замена товара ненадлежащего качества. Порядок расчетов.
30.	Порядок обмена товаров ненадлежащего качества.
31.	Порядок удовлетворения требований покупателя.
32.	Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
33.	Заключение договора на выполнение работ, оказание услуг.

34.	Сроки выполнения работ и оказания услуг.
-----	--

35.	Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ и оказания услуг.
36.	Права потребителей в случае обнаружения недостатков.
37.	Сроки обнаружения и устранения недостатков и предъявления потребителем требований по их поводу.
38.	Смета на выполняемые работы и ее значение.
39.	Выполнение работы из материалов исполнителя.
40.	Выполнение работы из материалов потребителя или с его вещью.
41.	Порядок оплаты выполненной работы, услуги.
42.	Органы государственной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров.
43.	Полномочия федерального антимонопольного органа.
44.	Полномочия федеральных органов исполнительной власти.
45.	Полномочия органа, осуществляющего санитарный эпидемиологический надзор.
46.	Защита прав потребителей при продаже товаров.
47.	Защита прав потребителей в договоре розничной купли-продажи.
48.	Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
49.	Защита прав потребителей при оказании услуг. Общие положения.
50.	Защита прав потребителей при оказании отдельных видов услуг.
51.	Защита прав потребителей рекламных услуг.
52.	Защита прав потребителей туристических услуг.
53.	Защита прав потребителей медицинских услуг.
54.	Защита прав потребителей услуг связи.
55.	Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.
56.	Защита прав потребителей в страховых правоотношениях.
57.	Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг.
58.	Защита прав потребителей в договоре купли-продажи недвижимости.
59.	Защита прав потребителей при выполнении отдельных видов работ.
60.	Защита прав потребителей средствами гражданского и уголовного права.

### 7.3.2. Критерии и нормы оценки

Семес тр	Форма проведения промежуточн ой аттестации	Критерии и нормы оценки	
А	Зачет с оценкой (устно)	«отлично»	85-100 баллов
		«хорошо»	70-84 баллов
		«удовлетворительно»	55-69 баллов
		«неудовлетворительн о»	0-54 баллов

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Юкша Я.А.	Гражданское право [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Я. А. Юкша. - 5-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. - 404 с. : ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-01835-4.	учебное пособие	2020	ЭБС "ZNANIUM.CO M"
2	Карпычева М. В., Хужина А. М.	Гражданское право [Электронный ресурс] : учебник. В 2 т. Т. 1 / под общ. ред. М. В. Карпычева, А. М. Хужина. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2020. - 400 с. : ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-107213-4.	учебник	2020	ЭБС "ZNANIUM.CO M"

### 8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Эриашвили Н.Д.	Предпринимательское право [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Н. Д. Эриашвили [и др.] ; под ред. Н. Д. Эриашвили, Ф. Г. Мышко. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 415 с. - (Юриспруденция для бакалавров). - ISBN 978-5-238-02485-1.	учебник для вузов	2017	ЭБС «IPRbooks»

### 8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1.Официальный сайт Тольяттинского государственного университета. URL: <http://www.tltsu.ru/>

2.WebofScience [Электронный ресурс] : мультидисциплинарная реферативная база данных. – Philadelphia: ClarivateAnalytics, 2016– . – Режим доступа : apps.webofknowledge.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

3.Scopus [Электронный ресурс] : реферативная база данных. – Netherlands: Elsevier, 2004– . – Режим доступа : scopus.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

4.Elibrary [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Москва : НЭБ, 2000– . – Режим доступа : elibrary.ru. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

5.Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие» [Электронный ресурс] : интернет-портал. – Режим доступа : <https://sudrf.ru/>. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

6.Портал правовой статистики. Генеральная прокуратура Российской Федерации [Электронный ресурс] : – Режим доступа : <http://crimestat.ru/> – Загл. с экрана. – Яз. рус.

7.Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. [Электронный ресурс] : – Режим доступа : <http://pravo.gov.ru>. Загл. с экрана. – Яз. рус.

### 8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows: WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc	договор № 757 от 04.07.2018, срок действия – бессрочно; контракт № 1653 от 14.12.2018, срок действия – бессрочно
2	Office Standard: Office Stdandard 2013 Russian OLP NL AcademicEdition	договор № 690 от 19.05.2015, срок действия – бессрочно
3	Mirapolis Human Capital Management	лицензионный договор № 234/10/21-К от 19.10.2021, срок действия – до 01.03.2022

### 8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1.	Аудитория веб-конференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных	Стол преподавательский, экран телевизионный, роутер, стойка для телевизора, веб.камера, транспарант-перетяжка, ширма,наушники, компьютер с выходом в Интернет, хромакей.

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
	консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (Э-405)	
2.	Аудитория веб-конференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (Э-705)	Стол преподавательский, экран телевизионный, роутер, стойка для телевизора, веб.камера, транспарант-перетяжка, ширма,наушники, компьютер с выходом в Интернет.
3.	Помещение для самостоятельной работы обучающихся (Г-401)	Столы, стулья, компьютеры
4	Помещение для самостоятельной работы обучающихся (Э-816)	стулья-пюпитры , тумбы, шкаф. стол переговорный, стулья, телевизор, столики под компьютеры, плакаты, манекен