

Министерство образования Иркутской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Иркутской области  
«Иркутский технологический колледж»

**Комплект контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине  
Защита прав потребителей**

программы подготовки специалистов среднего звена  
специальности **29.02.04 Конструирование, моделирование и технология  
швейных изделий**

Иркутск, 2015 г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО специальности **29.02.04 Конструирование, моделирование и технология швейных изделий** и программы учебной дисциплины **Защита прав потребителей.**

**Разработчик:**

Монхоева С.М. преподаватель государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Иркутский технологический колледж»

Утверждено на заседании МК

протокол № 3

« 22 » октября 2015 г.

Председатель методической комиссии



Е.Н. Неявко

УТВЕРЖДАЮ

Замдиректора по УМР

« 23 » октября 2015 г.

С.М. Прохоренко



## СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения	2
1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
2. Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины	4
3. Структура контрольно-оценочных материалов для аттестации по учебной дисциплине	11

## Общие положения

В результате освоения учебной дисциплины **Защита прав потребителей студент должен обладать предусмотренными ФГОС специальности 29.02.04 Конструирование, моделирование и технология швейных изделий**), умениями, знаниями, которые формируют профессиональные и общие компетенции:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.4. Осуществлять авторский надзор за реализацией конструкторских решений на каждом этапе производства швейного изделия.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

## 1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Правильно выполнены практические задания, внеаудиторная самостоятельная работа выполнена верно и корректно.	Оценка результатов выполнения практических работ 1,2,3 Оценка результатов выполнения внеаудиторной самостоятельной работы 1,2,4.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ПК 2.4. Осуществлять авторский надзор за реализацией конструкторских решений на каждом этапе производства швейного изделия	Правильно выполнены практические задания, внеаудиторная самостоятельная работа выполнена верно и корректно.	Оценка результатов выполнения практических работ 1,5,6,7,8. Оценка результатов выполнения внеаудиторной самостоятельной работы 3,5.
Знать: 31. Общие положения Закона РФ "О защите прав потребителей"	Правильность и скорость выполнения тестовых заданий.	Оценка правильности выполнения заданий в тестовой форме
32. Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков	Правильность и скорость выполнения тестовых заданий.	Оценка правильности выполнения заданий в тестовой форме
33. Порядок замены товара ненадлежащего качества ;	Правильность и скорость выполнения тестовых заданий.	Оценка правильности выполнения заданий в тестовой форме
34. Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителей	Правильность и скорость выполнения тестовых заданий.	Оценка правильности выполнения заданий в тестовой форме

35. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю	Правильность и скорость выполнения тестовых заданий.	Оценка правильности выполнения заданий в тестовой форме
36. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества	Правильность и скорость выполнения тестовых заданий.	Оценка правильности выполнения заданий в тестовой форме

## **2. Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС 29.02.04 Конструирование, моделирование и технология швейных изделий) по учебной дисциплине Защита прав потребителей, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Дифференцированный зачет проводится в несколько этапов:

- Оценка выполнения внеаудиторных самостоятельных работ;
- компьютерное тестирование, ориентированное на проверку знаний по учебной дисциплине;
- оценка освоенных умений (решение задач).

Условием допуска к дифференцированному зачету является получение положительных (удовлетворительно, хорошо, отлично) оценок за выполнение практических и внеаудиторных самостоятельных работ.

### **2.1. Типовые задания для оценки У1, У2 (рубежный контроль)**

#### **Типовое задание 1.**

1. Вы приобретаете билет на междугородний автобусный рейс. Стоимость проезда до пункта назначения составляет 300 рублей. На кассе автовокзала с Вас берут 310 рублей, на Ваш резонный вопрос о повышении цены кассир поясняет, что 10 рублей с Вас взяли за страхование от несчастного случая. Обоснуйте законность (или незаконность) действий кассира.

#### **Типовое задание 2**

2. Через 20 дней после покупки ноутбука в нем обнаружился дефект производственного характера, что впоследствии подтвердилось проверкой

качества товара. Однако требования потребителя о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной суммы продавец не удовлетворил, а возвратил покупателю отремонтированный ноутбук. Дайте краткую правовую оценку действиям продавца.

### **Типовое задание 3**

3. В супермаркете купили упаковку молока, на маркировке которого была нанесена следующая информация:

Молоко питьевое пастеризованное 3,2 % жира, объем 1 литр;

Производитель: ООО «Молочный завод №1»; тел 22-22-22

Состав: изготовлено из молока коровьего пастеризованного; ГОСТ Р52090-2003

Пищевая ценность (содержание в 100гр продукта) жир-3,2 г; белок-2,8 г, углеводы-4,7 г, энергетическая ценность 58,8 ккал.

Оценить полноту информации о товаре, доведенную для потребителя.

### **Типовое задание 4**

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

Имеет ли право потребитель на расторжение договора?

Определить меру его ответственности при этом.

### **Типовое задание 5**

5. Покупатель купил механический будильник по цене 500 рублей в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 рублей, потребитель просил вернуть именно эту сумму. Законны ли его требования?

## **2.2. Типовые задания в тестовой форме для оценки знаний 31- 36:**

1. Под действие Закона РФ "О защите прав потребителей" не попадают отношения, вытекающие:

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) из международных договоров.

2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:

- а) публичный характер;
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;
- г) частный характер.

3. Гражданско-правовые нормы Закона РФ "О защите прав потребителей" носят:

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

- а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд с осуществлением предпринимательской деятельности;
- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерение заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей - это:



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

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

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

6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

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

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

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей - это:

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

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

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

8. Импортер по законодательству о защите прав потребителей - это:

- а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

9. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

- а) Законом РФ "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ;
- б) Законом РФ "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;
- в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

10. Закон РФ "О защите прав потребителей" применяется:

- а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;
- б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой Гражданского кодекса РФ;
- в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

11. Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей:

- а) органам судебной защиты;
- б) органам юстиции;
- в) федеральным органам исполнительной власти.

12. Под правом потребителя на информацию по законодательству о защите прав потребителей понимается:

- а) право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах);
- б) право на получение полной и достоверной информации о технических свойствах товаров, сроке службы и сроке годности товаров;
- в) право на получение информации об особенностях товаров (работ, услуг) и режиме работы изготовителя (исполнителя, продавца).

13. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) - это:

- а) сведения о фирменном наименовании организации, изготовившей товар (выполнившей работу, оказавшей услугу), месте ее нахождения и режиме работы, включая сведения о государственной регистрации и зарегистрировавших органах, а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе;
- б) сведения о месте нахождения и режиме работы изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе;
- в) сведения о наименовании и месте нахождения изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе.

14. Информация о продавце доводится до потребителя:

- а) в месте государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- б) в любом месте продажи товаров, независимо от места торговли, а также формы торговли;
- в) только в фактическом месте продажи товаров.

15. Потребитель имеет право получить информацию о товаре:

- а) в момент заключения договора с потребителем;
- б) до и после заключения договора с потребителем;
- в) в течение одного года со дня приобретения товара.

16. Информация о гарантийном сроке доводится до потребителя:

- а) всегда в устной форме;
- б) всегда в виде договора о предоставлении гарантийного срока, заключенного между потребителем и продавцом;
- в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

17. Под режимом работы продавца (исполнителя) понимается:

- а) время, в течение которого будет осуществляться деятельность продавца (изготовителя, исполнителя);
- б) время, выделенное на осуществление деятельности продавца (изготовителя, исполнителя);
- в) время начала и окончания работы продавца (изготовителя, исполнителя), которое всегда определяется органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления;
- г) время работы продавца (исполнителя), установленное для государственных, муниципальных организаций - органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей - самостоятельно.

18. Признаком надлежащей информации, предоставляемой потребителю, не являются:

- а) коммерческая тайна;
- б) полнота;
- в) наглядность;
- г) достоверность.

### 3. Структура контрольно-оценочных материалов для аттестации по учебной дисциплине

Дифференцированный зачет проводится в несколько этапов:

- оценка самостоятельных внеаудиторных работ;
- компьютерное тестирование, ориентированное на проверку знаний по дисциплине;
- оценка освоенных умений по результатам выполнения практических заданий;

Итоговая оценка является средним результатом оценки представления сообщения, компьютерного тестирования и освоенных умений.

I. ПАСПОРТ
------------

**Назначение:**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины **Защита прав потребителей** по специальности **38.02.04 Коммерция (по отраслям):**

- У1. Использовать необходимые статьи Закона РФ "О защите прав потребителей"; для регулирования отношений с покупателями;
- У2. Находить правильные решения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе обслуживания покупателей, используя Закон РФ "О защите прав потребителей";
31. Общие положения Закона РФ "О защите прав потребителей";
32. Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков
33. Порядок замены товара ненадлежащего качества;
34. Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителей
35. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю
36. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

**Инструкция для обучающихся:**

Время компьютерного тестирования – **120 минут.**

Время решения задач – **40 минут.**

**Оборудование:**

Бумага, ручка, компьютер, программа MyTestX.

1. Под существенным недостатком товара понимается:

а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;

в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

а) во всех случаях;

б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;

в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

3. Срок годности товара определяется:

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;
- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

4. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

- а) указываются в договоре обязательно;
- б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

5. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

- а) продлевается;
- б) не продлевается;
- в) устанавливается заново.

6. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии:

- а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

7. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы на товары (работы) длительного пользования:

а) в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;

б) которые по истечении пяти лет могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;

в) в том числе продукты питания, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

8. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг - это:

а) право самостоятельно осуществляет выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались качественными в пределах установленных сроков, а



также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.

9. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется:

а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;

б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ;

в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;

г) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления.

10. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа,

удостоверяющего факт и условия покупки товара:

а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;

б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;

в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.

11. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:

а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом

покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара;

б) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы соответствующим перерасчетом покупной цены в течение десяти дней со дня передачи потребителю такого товара;

в) предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены либо безвозмездного устранения недостатков в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара, а при невозможности удовлетворения указанных требований продавцом, отказаться от исполнения договора купли-продажи и возмещения убытков.

12. В случае невыполнения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества в семидневный срок потребитель вправе предъявить:

а) иные требования к продавцу, установленные ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей";

б) требования о расторжении договора;

в) требования о возмещении убытков и замены товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

13. Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу:

а) не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней;

б) после экспертизы, проведенной комиссионером;

в) в течение одного месяца после его приема.

14. Для устранения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер:

- а) обязаны провести экспертизу товара за свой счет;
- б) могут провести экспертизу только за счет покупателя;
- в) обязаны провести экспертизу товара за свой счет только в отношении товара, на который установлен гарантийный срок.

15. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара:

- а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие;
- б) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором;
- в) устанавливаются независимо от гарантийного срока на основное изделие и в любом случае не являются равными гарантийному сроку основного изделия.

16. В случае если покупателю передается товар, приобретенный по образцам с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан:

- а) не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;
- б) не позднее 10 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;
- в) известить продавца об этих нарушениях в течение установленного гарантийного срока на товар.

17. С какого момента исчисляется гарантийный срок на товары, купленные в розничной торговле:

- а) со дня изготовления;
- б) со дня продажи;
- в) со дня эксплуатации;
- г) с даты изготовления и продажи товаров.

18. При оформлении продажи товаров в кредит работник организации торговли обязан:

- а) передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре;

б) доставить товар транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, но

не позднее трех календарных дней с момента оформления;

в) предоставить для проверки директору и главному бухгалтеру магазина или уполномоченным на то лицам договор по оформлению продажи товаров в кредит;

г) передать товар при переоформлении договора в течение трех дней.

19. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:

а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;

б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем;

в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем.

20. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего

качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара при дистанционном способе приобретения товара:

а) потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара;

б) продавец обязан заменить доставленный товар в течение двух месяцев с момента передачи товара по требованию покупателя;

в) на данный товар устанавливается гарантийный срок, равный двум годам.

21. В случае если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером):

а) в течение десяти дней;

б) не может превышать 45 дней, т.е. в течение 45 дней;

в) незамедлительно, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения.

22. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании закона новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере:

а) 3,5% цены выполнения работы (оказания услуги);

б) 5% цены выполнения работы (оказания услуги);

в) 3% цены выполнения работы (оказания услуги).

23. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу) о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в срок:

а) 1 месяца;

б) 10 дней;

в) 15 дней.

24. Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при отсутствии гарантийного срока, в пределах:

а) 1 года;

б) 2 лет;

в) 3 лет.

25. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" правила выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) утверждаются:

а) Президентом РФ;

б) Государственной Думой РФ;

в) Правительством РФ.

## Часть2. Профессиональные задачи.

1) Заказчик заключил договор подряда со строительной фирмой на постройку жилого дома. Предусмотрено выполнение работ в несколько этапов. Ряд этапов завершен и оплачен. Осталось произвести внутреннюю отделку дома. К этим работам фирма еще не приступила. Но у заказчика изменились обстоятельства. Может ли он отказаться от продолжения работ? В договоре предусмотрен штраф в размере 5% стоимости заказа в случае отказа от исполнения договора одной из сторон. Однако большая часть работ выполнена и оплачена. Как быть?

2) Насколько правомерен отказ организации культурного досуга возместить стоимость билетов на культурное мероприятие при их возврате? Законно ли взимание штрафов в этом случае и возвращение неполной стоимости билетов?

3) В период летней распродажи покупатель приобрел дубленку, на которую был установлен гарантийный срок три месяца. В начале зимнего сезона он обнаружил недостатки в качестве товара. Вправе ли он предъявить к продавцу требования о возврате денежных средств в связи с продажей некачественного товара?

### **Вариант 2.**

Инструкция для студентов:

Время компьютерного тестирования – 120 минут.

Время решения задач – 40 минут.

### **Оборудование:**

Бумага, ручка, компьютер, программа MyTestX.

1. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии, если:

а) потребитель выплатит 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги);

б) исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований;

в) потребитель оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

2. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) в срок:

а) 15 дней;

б) 7 дней;

в) 3 дней.

3. В соответствии с правилами бытового обслуживания населения в РФ исполнитель, не предупредивший о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала:

а) не вправе ссыпаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале;

б) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале;

в) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале, если он немедленно приостановит выполнение работы (оказание услуги).

4. За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель) несет:

а) всегда уголовную ответственность;

б) дисциплинарную и уголовную ответственность;

в) административную, уголовную и гражданскую ответственность.

5. Под убытками понимаются:

а) налоги и сборы, взимаемые с физических и юридических лиц;

б) расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено;

в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения.

6. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

а) только в части, не покрытой неустойкой;

б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;

в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени),

установленной законом или договором.

7. Моральный вред - это:

а) физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав;

б) неполученный доход, который лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено;

в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства.

8. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав:

а) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени;

б) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков;

в) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

9. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от



ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если:

- а) он докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;
- б) потребитель докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;
- в) прокурор докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

10. Потребитель имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги):

- а) в любых случаях, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет;
- б) только если потребитель состоял с продавцом (исполнителем) в договорных отношениях;
- в) потребитель не имеет права требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

11. Общественные объединения потребителей для осуществления своих уставных целей вправе:

- а) проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров;
- б) проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового обслуживания потребителей;
- в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей.

12. Какой из следующих органов осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей:

- а) федеральная антимонопольная служба;

- б) орган местного самоуправления;
- в) орган социальной защиты;
- г) федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

13. Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам), органам местного самоуправления:

- а) всех понесенных по делу судебных издержек;
- б) всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам);
- в) части понесенных по делу судебных издержек.

14. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- а) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав;
- б) обращаться в суды в защиту прав потребителей;
- в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- г) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.

15. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, а также иные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности

товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле:

- а) но не имеют право вступать в дело по своей инициативе;
- б) только для дачи по делу заключения для защиты прав потребителя;
- в) по инициативе лиц, участвующих в деле;
- г) или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя.

16. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии:

- а) с учредительным договором и уставом указанных объединений;
- б) с учредительным договором и законодательством РФ;
- в) с уставом и законодательством РФ.

17. Какой из перечисленных органов осуществляет контроль за качеством и безопасностью товаров:

- а) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- б) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии;
- в) Федеральная служба по надзору в сфере экологии и природопользования;
- г) федеральный антимонопольный орган.

18. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту:

- а) жительства истца;
- б) нахождения ответчика;
- в) причинения вреда;
- г) жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда.

19. Задача суда по защите прав потребителей:

- а) прекратить нарушение в целом;
- б) рассмотреть конкретный конфликт и помочь конкретному человеку;

в) установить виновных лиц.

20. На каком лице лежит обязанность по доказыванию в процессе защиты прав потребителей:

- а) каждый участник процесса доказывает то, на что он ссылается;
- б) на истце, так как он заинтересован в положительном для него исходе дела;
- в) на ответчике, так как ему необходимо опровергнуть заявление истца.

21. Альтернативная подсудность истца не предусматривается по спорам:

- а) вытекающим из договоров перевозки грузов;
- б) вытекающим из нарушений прав потребителей при заключении и исполнении гражданского правового договора;
- в) о возмещении вреда, причиненного увечьем либо иным повреждением здоровья.

22. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:

- а) в случае выигрыша спора;
- б) по любым искам, связанным с нарушением их прав;
- в) которым был причинен имущественный ущерб;
- г) которым был причинен ущерб жизни и здоровью.

23. Решение по иску о защите прав потребителей вступает в силу:

- а) в течение 10 дней с момента вынесения решения в окончательной форме;
- б) в течение 10 дней с момента получения истцом копии решения;
- в) немедленно.

24. Суд выносит решение исходя из цен:

- а) действующих на момент вынесения решения;
- б) которые действовали в момент подачи иска;
- в) по указанию сторон.

25. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель:

- а) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену;

б) обязан ждать явки потребителя за получением результата в течение шести месяцев, а потом обратиться в суд;

в) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении шести месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену.

Часть 2. Профессиональные задачи.

1) Полгода назад потребитель приобрел абонемент в фитнесклуб сроком действия 14 месяцев. Ему выдали чек и клубную карту. Сейчас клуб переехал в другой район, и потребителю стало неудобно туда добираться. Он хочет отказаться от абонемента и вернуть деньги. Чек потерян, но клубная карта сохранилась. Может ли он потребовать возврата денег за неиспользованную часть абонемента?

2) По совету знакомых потребитель приобрел для жены дорогое лекарство. Но врач рекомендовал принимать другое, которое стоит дешевле. Потребитель попросил в той же аптеке поменять лекарство — упаковка не вскрыта, чек сохранился. Но ему отказали.

Законно ли это?

3) Потребитель приобрел в магазине набор запасных частей для автомобиля. Не пользовался ими, товарный вид сохранен. Затем увидел в другом магазине такой же комплект, но по более низкой цене. Потребитель написал заявление в первый магазин с требованием вернуть деньги, так как его не устроила цена купленных там запчастей, но ему отказали. Законен ли отказ?

### III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

#### IIIa. УСЛОВИЯ

---

**Количество вариантов заданий - 2**

Время компьютерного тестирования – 50 минут.

Время решения задачи – 40

**Оборудование:** Бумага, ручка, компьютер, программа MyTestX.

## ШБ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка внеаудиторной самостоятельной работы студентов осуществляется следующим образом:

<b>Наименование внеаудиторной самостоятельной работы</b>	<b>Максимальное количество баллов за выполненную работу</b>
СР1. Охарактеризовать защиту прав потребителей как одно из направлений социально-экономической политики государства.	10
СР2. Составить перечень нормативно-правовых актов в области защиты прав потребителей по юридической силе.	8
СР3. Решение задач по теме «Особенности реализации прав в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров».	10
СР4. Составление конспекта по теме: «Общественные объединения потребителей, их роль и полномочия в защите прав потребителей».	7
СР5. Решение задач по определению размера морального вреда и порядка его возмещения.	10
<b>Максимально возможное количество баллов</b>	<b>45</b>

### Перевод в 5- балльную шкалу

Отношение набранной суммы баллов к максимально возможной	Оценка по 5-балльной шкале
90% и более	5
75-89%	4
60-74%	3
Если хотя бы одна из работ оценена на «2»	2

### Критерии оценки компьютерного тестирования:

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе.

Количество правильных ответов: 95-100% - отлично, 80-94% - хорошо, 70-80% - удовлетворительно, менее 70% - неудовлетворительно.

## **Критерии оценивания практических задач (2 этап).**

Оценка «отлично» выставляется при соблюдении следующих условий:

студент выполняет практические задачи в полном объёме в соответствии с требованиями законодательства, отвечает на все поставленные в практической задаче вопросы, выполняет все задания практической задачи.

**Оценка «хорошо»** выставляется по следующим критериям:

студент отвечает правильно на 76-90% поставленных в практических задачах вопросов, выполняет 90% заданий практической задачи.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется по следующим критериям:

студент отвечает не на все (60-75) поставленные в практических задачах вопросов;

- выполняет не все задания (60-75) заданий практических задач.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется по следующим критериям:

Студент выполняет правильно менее 60% заданий практических задач, не ориентируется в нормативно-правовых актах.

# ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

аттестации по учебной дисциплине

\_\_\_\_\_ (дисциплина)

Студента \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя студента)

Группа № \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

Этапы	Показатели оценки результата	Оценка
Оценка внеаудиторных самостоятельных работ	Правильность выполнения внеаудиторных самостоятельных работ	
Компьютерное тестирование, ориентированное на проверку знаний по дисциплине	Правильность выполнения заданий в тестовой форме	
Оценка освоенных умений (решение задачи)	Правильность решения задачи	
<b>Итоговая оценка</b>		

Экзаменующий преподаватель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.