

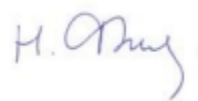
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

**Экономический факультет**

**Кафедра гуманитарных дисциплин, гражданского и уголовного права**

**УТВЕРЖДАЮ**

Зав. кафедрой



**Н.В.Филоненко**

15.06.2021 г.

**Фонд оценочных средств**

по дисциплине Б1.В.ДВ.07.01 «Правовое регулирование потребительского рынка на  
муниципальном уровне»  
для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
профиль Муниципальное управление сельских территорий

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины		
		1	2	3
ПК-1	умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	+	+	+
ПК-24	владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	+	+	+

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины**

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено

## 2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требования в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
						Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-1	<p>- <b>знать:</b> теоретические и практические аспекты организации и регулирования потребительского рынка на муниципальном уровне</p> <p>- <b>уметь:</b> определять потребительское поведение в условиях неопределенности и рисков</p> <p>- <b>иметь навыки:</b> определения приоритетов деятельности потребительского рынка, разработки и эффективного исполнения управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации</p>	1-2	теоретическими и практическими аспектами организации и регулирования потребительского рынка на муниципальном уровне	Лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, выполнение эссе из раздела 3.2 Подготовка доклада из раздела 3.2.4 Решение практической ситуационной задачи (1-10) из раздела 3.2.3	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, Решение практической ситуационной задачи (1-3) из раздела 3.2.3	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, выполнение эссе из раздела 3.2 Решение практической ситуационной задачи (1-6) из раздела 3.2.3	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, выполнен ие эссе из раздела 3.2 Подгото вка доклада из раздела 3.2.4 выполнен ие творческ ого проекта из раздела

	управленческого решения в деятельности потребительского рынка							3.5 Решение практической ситуационной задачи (1-10) из раздела 3.2.3
<b>ПК-24</b>	<p>- <b>знать:</b> потребительский спрос, потребительское поведение, основы правового регулирования потребительского рынка;</p> <p>- <b>уметь:</b> выявлять технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, основываясь на правовом регулировании потребительского рынка</p> <p>- <b>иметь навыки:</b> правового регулирования</p>	1-2	потребительский спрос, потребительское поведение, основы правового регулирования потребительского рынка;	Лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, выполнение эссе из раздела 3.2 Подготовка доклада из раздела 3.2.4 Решение практической ситуационной задачи (1-10) из раздела 3.2.3	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, Решение практической ситуационной задачи (1-3) из раздела 3.2.3	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, выполнение эссе из раздела 3.2 Решение практической ситуационной задачи (1-6) из раздела 3.2.3	Тестирование (из раздела 3.3.), участие в работе на семинаре (круглый стол,) из раздела 3.2, выполнение эссе из раздела 3.2 Подготовка доклада из раздела 3.2.4 выполнен

	потребительского рынка на основе владения технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам							<i>ие творческого проекта из раздела 3.5 Решение практической ситуационной задачи (1-10) из раздела 3.2.3</i>
--	---	--	--	--	--	--	--	---

### 2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-1	<p><b>знать:</b> основы анализа экономических, социальных и политических условий для разработки социально-экономических проектов (программ) по развитию потребительского рынка на муниципальном уровне</p> <p><b>уметь:</b> разрабатывать социально-экономические программы развития, в том числе программы развития потребительского рынка в муниципальном образовании с учетом экономических, социальных и политических условий и потребностей потребителей муниципального образования; учитывать мотивы потребительского поведения и маркетинговые стратегии при разработке программ развития потребительского рынка, используя в том числе методы изучения мотивации потребителей</p> <p><b>иметь опыт деятельности:</b> в анализе экономических, социальных и политических условий для разработки социально-экономических проектов (программ) по развитию потребительского рынка на</p>	<p><i>Семинарские занятия, самостоятельная работа</i></p>	<p><i>зачет</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1, 3.2</i> <i>Тесты из раздела 3.3.</i> <i>Решение практической ситуационной задачи (1-3) из раздела 3.2.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1, 3.2</i> <i>Тесты из раздела 3.3.</i> <i>Решение практической ситуационной задачи (1-6) из раздела 3.2.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1, 3.2</i> <i>Тесты из раздела 3.3.</i> <i>Решение практической ситуационной задачи (1-10) из раздела 3.2.3</i></p>

	муниципальном уровне; разработке программ социально-экономического развития, в том числе программ развития потребительского рынка в муниципальном образовании с учетом экономических, социальных и политических условий и потребностей потребителей муниципального образования					
<b>ПК-24</b>	<p>- <b>знать:</b> потребительский спрос, потребительское поведение, основы правового регулирования потребительского рынка;</p> <p>- <b>уметь:</b> выявлять технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, основываясь на правовом регулировании потребительского рынка</p> <p>- <b>иметь навыки:</b> правового регулирования потребительского рынка на основе владения технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>	<i>Семинарские занятия, самостоятельная работа</i>	<i>зачет</i>	<i>Задания из разделов 3.1, 3.2 Тесты из раздела 3.3. Решение практической ситуационной задачи (1-3) из раздела 3.2.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1, 3.2 Тесты из раздела 3.3. Решение практической ситуационной задачи (1-6) из раздела 3.2.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1, 3.2 Тесты из раздела 3.3. Решение практической ситуационной задачи (1-10) из раздела 3.2.3</i>

## 2.4 Критерии оценки на зачете

Критерии проставления зачета по дисциплине:

«Зачтено» по дисциплине «Правовое регулирование потребительского рынка на муниципальном уровне» выставляется по итогам проведенного текущего контроля и при выполнении заданий всех практических и лекционных занятий, рефератов и самостоятельной работы студентов. Решающим фактором при выставлении зачета является успешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний студента по изучаемому курсу.

«Не зачтено» по дисциплине «Правовое регулирование потребительского рынка на муниципальном уровне» выставляется, если студент не выполняет задания практических и лекционных занятий, а также текущего контроля и самостоятельной работы. Решающим фактором при выставлении оценки «не зачтено» является безуспешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний студента по изучаемому курсу.

## 2.6 Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	<i>Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.</i>	<i>Не менее 55 % баллов за задания теста.</i>
Продвинутый	<i>Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.</i>	<i>Не менее 75 % баллов за задания теста.</i>
Высокий	<i>Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.</i>	<i>Не менее 90 % баллов за задания теста.</i>
Компетенция не сформирована		<i>Менее 55 % баллов за задания теста.</i>

## 2.7 Критерии оценки эссе

Критерий	Требования к эссе	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы	15
Анализ и оценка информации	- грамотно применяется категория анализа; - умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - объясняются	25



	альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему; - обоснованно интерпретируется текстовая информация; - дается личная оценка проблеме	
Построение суждений	- изложение ясное и четкое; - приводимые доказательства логичны; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка; - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи	45
Оформление	- выполнение требований по оформлению в полной мере; - наличие иллюстративного материала; - творческий подход	15

**Оценка «отлично»** - от 90 до 100 баллов.

**Оценка «хорошо»** - от 80 до 89 баллов.

**Оценка «удовлетворительно»** - от 60 до 79 баллов.

**Оценка «неудовлетворительно»** - от 0 до 59 баллов.

## 2.8 Критерии оценки доклада

**Доклад, сообщение** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1.	Качество доклада:	
	- свободная речь, доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;	3
	- доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, речь косноязычна;	2
	- свободное владение текстом, обращение к слушателям;	1
	- текст зачитывается монотонно, без обращения к слушателям..	0
2.	Использование демонстрационного материала:	
	- автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;	2
	- использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;	1
	- представленный демонстрационный материал не использовался	

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
	докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	0
3.	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	3 2 1
4.	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5.	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечеткие; - имеются, но не доказаны.	3 2 1
<b>Итого: 14 баллов</b>		

**Оценка «отлично»** - от 11 до 14 баллов.

**Оценка «хорошо»** - от 8 до 10 баллов.

**Оценка «удовлетворительно»** - от 4 до 7 баллов.

При количестве баллов менее 4 – рекомендовать доработать доклад и представить его тезисно.

## 2.9 Критерии оценки контрольной работы

1. Соответствие содержания теме.
2. Глубина, полнота раскрытия темы (тем).
3. Логика изложения материала.
4. Терминологическая четкость.

Контрольная работа не может быть оценена положительно, если в ней поверхностно раскрыты вопросы, допущены принципиальные ошибки, а также при условии механически переписанного материала из учебников или другой литературы. В случае неудовлетворительной оценки контрольная работа направляется студенту для повторного выполнения. К повторно выполненной работе необходимо приложить первую редакцию.

## 2.10 Критерии участия в круглом столе (дискуссии, диспуте, дебатах, коллоквиуме)

**Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты** - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Семинар, проводимый в форме (группового обсуждения, круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов) предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Такой семинар проводится в форме диалогического общения его участников. Он предполагает высокую умственную активность, прививает умение вести полемику, обсуждать проблему, защищать свои взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать мысли.

Основными функциями семинара являются познавательная, воспитательная, функция контроля за содержательностью, глубиной и систематичностью самостоятельной работы студентов, а также организационно-ориентационная и систематизирующая.

Учебная дискуссия – один из методов проблемного обучения. Она используется при анализе проблемных ситуаций, когда необходим простой и однозначный ответ на вопрос, при этом имеются альтернативные варианты ответов. С целью вовлечения в дискуссию всех присутствующих целесообразно использовать метод сотрудничества, который основывается на взаимном обучении при совместной работе. В этом случае интегрируются интеллектуальные усилия и энергия сокурсников для достижения единой цели.

При учебном сотрудничестве можно использовать такую схему действий:

- определить проблему;
- сформировать небольшие группы, распределить роли;
- донести итоги обсуждения до группы.

Таким образом, семинар, проводимый в форме (группового обсуждения, круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов) – это специально подготовленный и организованный научный спор на актуальную тему, в котором участвуют члены группы

Функции действующих лиц на семинаре могут быть различными (таблица 1).

Таблица 1. **Функции действующих лиц на семинаре-диспуте**

<b>Действующее лицо</b>	<b>Выполняемая работа</b>
Докладчик	Излагает в краткой форме сущность защищаемой точки зрения, позиции
Содокладчик	Аргументирует, обосновывает, иллюстрирует позицию докладчика, может представлять статистические сведения, факты
Оппонент	Высказывает собственную точку зрения по рассматриваемому вопросу (отличающуюся от избранной докладчиком) и приводит контрпримеры и контраргументы
Эксперт	Ответственен за сравнительный анализ аргументов и контраргументов, определяет их достоверность
«Провокатор»	Задает «спорные» вопросы, приводит неожиданные примеры - инициирует общую дискуссию
Ассистент	Осуществляет материально-техническое обеспечение (плакаты, схемы, диаграммы и т. д.)

Для выставления итоговой оценки студенту можно воспользоваться следующим перечнем критериев:

Таблица 2. **Критерии эффективной работы студента на семинаре**

<b>Критерий оценки</b>	<b>Оценка (баллы)</b>	<b>Замечание</b>
1. Актуальность темы		
2. Качество ответов на вопросы		
3. Теоретический уровень знаний		
4. Подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.)		
5. Практическая ценность материала		
6. Способность делать выводы		
7. Способность отстаивать собственную точку зрения		
8. Способность ориентироваться в представленном материале		
9. Степень участия в общей дискуссии		
<i>Итоговая сумма баллов:</i>		

Участие в работе оценивается по шкале от 0 до 5 баллов.

Работу каждого студента можно оценить по итоговой сумме набранных им баллов.

**Оценка «отлично»** - от 40 до 45 баллов.

**Оценка «хорошо»** - от 36 до 39 баллов.

**Оценка «удовлетворительно»** - от 25 до 35 баллов.

**Оценка «неудовлетворительно»** - от 0 до 24 баллов.

Высшим достижением семинара можно считать ситуации, в которых продуцируются методические средства и формы работы и студенты пользуются ими самостоятельно, что стимулирует творческий поиск новых возможностей. В итоге, результативность проведенного семинара может быть оценена такими важнейшими с точки зрения качества преподавания критериями, как:

- развитие навыков самостоятельной работы студентов, развитие умения самостоятельного поиска и обработки информации. Этому способствуют домашние задания, формулировка вопросов для подготовки, указание первоисточников.

- активизация интеллектуальной деятельности студентов, а также стимулирование мыслительной деятельности (запоминание и точное воспроизведение информации; продуктивная активность: аналитическая и обобщающая мыслительная деятельность студентов).

## 2.10 Допуск к сдаче зачета

1. Посещение лекций и практических занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.
2. Выполнение внеаудиторных заданий.
3. Активное участие в работе на семинарах.
4. Подготовка доклада.

## 2.11 Критерии оценки практической ситуационной задачи

**Практические ситуационные задачи (задания)** – задания, выполняемые студентами по результатам пройденной теории. Ситуационное задание включает в себя не просто ответ на вопрос, а описание (письменное или устное) осмысленного отношения к полученной теории, т.е. рефлексию, либо применение данных теоретических знаний на практике (например, после теоретического занятия).

### *Критерии оценки решения практической ситуационной задачи*

**Оценка «отлично»:**

- комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полные ответы на все вопросы к задаче;

**Оценка «хорошо»:**

- комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполные ответы на все вопросы к задаче, неполное раскрытие междисциплинарных связей;

**Оценка «удовлетворительно»:**

- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполные ответы на вопросы к задаче, требующие наводящих вопросов педагога; ответы даны только на 50% вопросов к задаче;

**Оценка «неудовлетворительно»:**

- неверная оценка ситуации; неправильные ответы на вопросы к задаче; ответы на вопросы к задаче не даны.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **3.1 Вопросы к зачету**

1. Исследование поведения потребителей на рынке услуг.
2. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия.
3. Законодательство о защите прав потребителей.
4. Гражданские потребительские правоотношения. Основные понятия Закона «О защите прав потребителей».
5. Предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательства.
6. Лицензирование деятельности продавца (изготовителя, исполнителя).
7. Система государственных органов по защите прав потребителей.
8. Полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей.
9. Право потребителей на просвещение.
10. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг).
11. Гарантийный срок, сезонные сроки. Послегарантийное обслуживание.
12. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
13. Срок службы и срок годности.
14. Сертификация продукции, работ, услуг.
15. Содержание права потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о режиме работы продавца (исполнителя)
16. Право потребителей на возмещение вреда. Вред, причиненный жизни и здоровью потребителей.
17. Компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей.
18. Права потребителей в случае приобретения товара ненадлежащего качества. Недостаток и существенный недостаток.
19. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
20. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
21. Последствия выполнения работ (оказания услуг) ненадлежащего качества.
22. Правовое регулирование продажи отдельных видов товаров.
23. Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг.
24. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
25. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителей.
26. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения (Роспотребнадзора)..
27. Порядок обращения в органы власти по поводу нарушения прав потребителей.
28. Общественные организации, их полномочия и права в сфере защиты прав потребителей.
29. Инфраструктура рынка потребительских товаров.
30. Формы конкуренции: добросовестная и недобросовестная. Формы недобросовестной конкуренции.

#### **3.2 Перечень тем для эссе:**

1. Ярмарки, выставки в комплексе инфраструктуры мировых товарных рынков.
2. Аукционы, товарные биржи в комплексе инфраструктуры мировых товарных рынков.
3. Культура торгового обслуживания на рынках потребительских товаров.
4. Сферы обслуживания рынка потребительских товаров.

## 5. Покупательское поведение потребителей.

### 3.2.1 Перечень тем для круглого стола

1. Рынок потребительских товаров и покупательское поведение потребителей.
2. Потребитель и его потребности. Понятие и виды потребностей. Матрица потребностей.
3. Классификация потребителей.
4. Товар или услуга как один из способов удовлетворения потребностей.
5. Принятие решения при покупке.

### 3.2.2 Темы контрольных работ

1. Внесудебный порядок защиты прав потребителей.
2. Претензионный порядок урегулирования споров между потребителями и организациями.
3. Судебный порядок защиты прав потребителей.
4. Анализ рынка потребительских товаров. Определения спроса и предложения на товарных рынках, их емкости.
5. Прогнозирование спроса потребителей. Анализ зоны обслуживания потребителей.
6. Понятие сегментирования рынка. Цели сегментирования.
7. Принципы и основные задачи современного сервиса.
8. Понятие национального и мирового товарных рынков. Экспресс-анализ мировых и национальных товарных рынков.
9. Определение рынка потребительских товаров. Функции рынка. Структура рынка.
10. Особенности рынка потребительских товаров. Положительные и отрицательные стороны рынка.

### 3.2.3 Практические ситуационные задачи

#### Практическая ситуационная задача 1

В салоне сотовой связи Ибрагимов купил мобильный телефон, стоимость которого на момент покупки составляла 10590 р. Так как Ибрагимов совершил покупку в кредит, то с учетом процентов по предоставляемому кредиту, стоимость телефона составила 12 870 р. На телефон была установлена годовая гарантия. В период действия гарантийного срока, телефон вышел из строя. Обратившись в магазин, Ибрагимов потребовал расторжения договора купли-продажи, ссылаясь на ст. 18 «Закона о защите прав потребителей». На момент предъявления требования Ибрагимов выплатил по кредиту 5600 р. Кроме требования о расторжении договора купли-продажи, Ибрагимов 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 15420 р.) *Прокомментируйте данную ситуацию. Правомерны ли требования Ибрагимова? Подлежат ли они удовлетворению? Как производятся расчеты с потребителем, если товар приобретен в кредит? Как в этой ситуации лучше поступить Ибрагимову?*

### **Практическая ситуационная задача 2**

Романова купила на рынке кухонный комбайн. На покупку был выписан товарный чек. Дома покупательница обнаружила, что комбайн имеет дефект: электропровод зажат между стенками корпуса. Романова вернула кухонный комбайн и попросила вернуть деньги. Продавец принял бракованный товар, но вернуть деньги отказался, предложив взамен аналогичный комбайн другой марки. Свои действия он мотивировал, 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?*

### **Практическая ситуационная задача 3**

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?*

### **Практическая ситуационная задача 4**

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.*

### **Практическая ситуационная задача 5**

парфюмерную продукцию. Семенова сделала заказ и перечислила деньги. Через 3 недели на почте вместе с товаром она получила новый 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 печки. 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.*

### **Практическая ситуационная задача 6**

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 отремонтировать 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.*

### **Практическая ситуационная задача 7**

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.*

#### **Практическая ситуационная задача 8**

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».*

#### **Практическая ситуационная задача 9**

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 вернуть 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?*

#### **Практическая ситуационная задача 10**

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?*

### **3.2.4 Темы докладов**

1. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. Понятие срока службы, срока годности, гарантийный срок.
3. Безопасность товара (работы, услуги).
4. Понятие информации необходимой и достоверной.
5. Режим работы продавца (исполнителя).
6. Требования к информации о продуктах питания.
7. Моральный вред. Компенсация морального вреда потребителю.
8. Судебная защита прав потребителей.
9. Права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
10. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
11. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
12. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
13. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
14. Сроки устранения недостатков выполненной работы.
15. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
16. Выполнение работы из материала исполнителя.
17. Выполнение работы из материала потребителя.
18. Оказание услуг в парикмахерской.
19. Выполнение работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.
20. Договор о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели.
21. Ремонт и пошив швейных, меховых, кожаных изделий, головных
22. уборов.



23. Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).

### 3.3 Тестовые задания

I:

S: Какие отношения регулируются Законом «О защите прав потребителей»?

- : отношения, возникающие при оформлении нотариусом нотариальных действий
- : отношения, возникающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров
- +: отношения, возникающие из возмездных гражданско-правовых договоров
- : отношения, возникающие из договоров, связанных с приобретением товаров с целью извлечения прибыли

I:

S: На гражданина, который продал телевизор своему соседу, Закон «О защите прав потребителей»:

- : распространяется
- +: не распространяется
- распространяется только в части предоставления информации
- распространяется только по решению суда

I:

S: Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно:

- : в целях личного потребления
- : для использования в частном хозяйстве
- : для собственных бытовых нужд
- +: для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

I:

S: Какие отношения не регулируются законодательством о защите прав потребителей:

- : вытекающие из договора проката
- : вытекающие из договора перевозки пассажиров
- : вытекающие из договора оказания услуг связи
- +: вытекающие из договора государственного займа

I:

S: Договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах и могли быть приняты другой стороной, называется:

- : учредительным договором;
- : публичным договором;
- +: договором присоединения;
- : организационным договором.

I:

S: Принятие предложения лицом, согласившимся в письменной форме с другим лицом заключить с ним договор на определенных условиях, называется:

- : реституцией
- +: акцептом
- : виндикацией

-: офертой

I:

S: Как в РФ реализуется право потребителей на образование:

- : разрабатываются образовательные программы
- : предусматривается в образовательных стандартах
- : издаются специальные учебные и справочные пособия
- +: все выше перечисленное

I:

S: Если продавец при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан:

- : включить в договор пункт о целях использования товара
- +: передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с заявленной потребителем целью
- : передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется
- : передать товар, соответствующий стандартам качества

I:

S: Право потребителя на свободный выбор товара означает:

- : продавец обязан обеспечить потребителю возможность свободного подхода к любым прилавкам, на которых находится товар
- : продавец обязан обеспечить потребителю возможность примерить любую вещь, попробовать любой продукт питания
- +: продавец не может требовать от потребителя обязательного приобретения товара
- : продавец обязан представить самый широкий ассортимент товаров

I:

S: Гарантийный срок – это

- : 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
- +: период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные законом
- : период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению
- : период, в течение которого потребитель может использовать товар по назначению

I:

S: Гарантийный срок на товар исчисляется со дня:

- : выпуска товара
- : начала эксплуатации
- +: передачи товара потребителю
- : определенного изготовителем

I:

S: На товар, предназначенный для длительного использования:

- : продавец вправе установить срок службы
- +: изготовитель должен установить срок службы
- : изготовитель и продавец вправе установить срок службы
- : изготовитель обязан установить гарантийный срок

I:

S: Если изготовитель не установил гарантийный срок на товар, то продавец:

-: не вправе установить гарантийный срок на товар самостоятельно

+: вправе установить гарантийный срок на товар

-: вправе установить гарантийный срок только с согласия изготовителя

I:

S: Какую функцию выполняет срок годности

+: выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему

-: устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности

+: устанавливает срок использования товара

-: аналогичен сроку службы

I:

S: Срок службы – это

+: 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

-: период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные законом

-: период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению

-: период, в течение которого товар может быть использован по назначению

I:

S: Срок наступления соответствующего сезона для сезонных товаров определяется:

-: исходя из климатических мест нахождения продавца

-: исходя из климатических условий нахождения изготовителя

+: исходя из климатических условий нахождения потребителя

-: устанавливается федеральным законом

I:

S: Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров

-: в течение 20 дней после покупки сезонных товаров

-: за 10 дней до наступления сезона

-: с момента покупки сезонных товаров

+: с момента наступления сезона

I:

S: Срок годности – это:

-: 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

-: период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные законом

+: период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению

-: все ответы верные

I:

S: При приобретении шубы гарантийный срок, установленный продавцом начинает исчисляться:

- : со дня передачи товара потребителю
- +: с момента наступления соответствующего сезона
- : с даты, установленной продавцом
- : со дня покупки

I:

S: Срок годности определяется:

- : датой изготовления и периодом в течении которого товар можно использовать
- : датой, по истечении которой товар непригоден к использованию
- : конкретным периодом времени
- +: все ответы правильные

I:

S: Если на товар не установлен срок годности, но должен был быть установлен, при обнаружении недостатка в товаре потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатка:

- : в течение 6 месяцев со дня покупки
- : в течение 1 месяца со дня покупки
- +: в течение 14 дней со дня покупки
- : в разумные сроки, но в пределах 2 лет со дня покупки

I:

S: Требования безопасности к товарам обеспечиваются:

- : через обязательные требования к качеству
- : системой сертификации
- : через обязанность изготовителя указывать специальные правила использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации
- +: все ответы правильные

I:

S: Знак соответствия проставляется:

- : на несъемной части изделия
- : на упаковке
- : в технической документации на товар
- +: все ответы правильные

I:

S: При отзыве товара из торгового оборота изготовитель возмещает потребителям:

- : стоимость товара
- +: все убытки в полном объеме
- : только моральный вред
- : ничего не возмещает

I:

S: К товарам, подлежащим обязательной сертификации относятся:

- : легковые автомобили
- : обувь
- : мебель
- +: все перечисленное

**4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.1 Положение о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся: Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся П ВГАУ 1.1.01 – 2017, Положение о фонде оценочных средств П ВГАУ 1.1.13 – 2016**

**4.2 Методические указания по проведению текущего контроля**

1.	Сроки проведения текущего контроля	На практических занятиях
2.	Место и время проведения текущего контроля	В учебной аудитории в течение практического занятия
3.	Требования к техническому оснащению аудитории	в соответствии с ОП ВО и рабочей программой
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	Артемьева Виктория Станиславовна
5.	Вид и форма заданий	Собеседование
6.	Время для выполнения заданий	в течение занятия
7.	Возможность использования дополнительных материалов.	Обучающийся может пользоваться дополнительными материалами
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	Артемьева Виктория Станиславовна
9.	Методы оценки результатов	Экспертный
10.	Предъявление результатов	Оценка выставляется в журнал/доводится до сведения обучающихся в течение занятия
11.	Апелляция результатов	В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в Воронежском ГАУ

**4.3 Ключи (ответы) к контрольным заданиям, материалам, необходимым для оценки знаний** Правильные ответы выделены.

**Рецензент:** Начальник отдела развития сельских территорий Департамента аграрной политики Воронежской области **Лыбакова Н.П.**