

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

Гуманитарно-правовой факультет

Кафедра теории и истории государства и права

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

 Махина С.Н.

27.10.2015 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине Б1.В.ДВ.2.2 "Основы законодательства по защите прав потребителей"

для направления 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья

профиль Технология жиров, эфирных масел и парфюмерно-косметических продуктов

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

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины			
		1	2	3	4
ПК-9	способностью работать с публикациями в профессиональной периодике; готовностью посещать тематические выставки и передовые предприятия отрасли	+	+	+	+
ПК-22	способностью использовать принципы системы менеджмента качества и организационно-правовые основы управленческой и предпринимательской деятельности	+	+	+	+

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-9	знать: понятийный и категориальный аппарат права и законодательства с учетом последних изменений	1-4	<p>1. Законодательная база по защите прав потребителей в РФ.</p> <p>2. Состав гражданских потребительских правоотношений.</p> <p>3. Гражданско-правовой договор как основа потребительских правоотношений.</p> <p>4. Предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательства как субъекты потребительских правоотношений.</p> <p>5. Государственное регулирование в сфере потребительских правоотношений.</p>	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа	тестирование, доклад, устный опрос, решение типовых задач	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7
	уметь: работать с электронно-библиотечными системами, отделом периодики научной библиотеки, а также находить актуальную информацию о тематических выставках организаций							
	иметь навыки и/или опыт деятельности: в формировании баз данных,							

	составлении аналитических отчетов о проделанной работе		<p>6. Право потребителей на просвещение.</p> <p>7. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг).</p> <p>8. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).</p> <p>9. Право потребителей на информацию.</p> <p>10. Право потребителей на возмещение вреда.</p> <p>11. Государственная и общественная защита прав потребителей.</p> <p>12. Судебный и внесудебный порядок защиты прав потребителей.</p>					
ПК-22	знать: современные представления о подходах к таким	1-4	1. Законодательная база по защите прав потребителей в РФ.	лекция, практическое занятие, самостоятельная	тестирование, доклад, устный опрос, решение	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы	тестовые задания из п. 3.3 (А);

	<p>известным конструкциям и институтам, как исполнительная власть, методы управления, юридическая ответственность и др.</p>		<p>2. Состав гражданских потребительских правоотношений. 3. Гражданско-правовой договор как основа потребительских правоотношений. 4. Предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательства как субъекты потребительских правоотношений. 5. Государственное регулирование в сфере потребительских правоотношений. 6. Право потребителей на просвещение. 7. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг). 8. Право потребителей на</p>	<p>работа</p>	<p>типовых задач</p>	<p>докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7</p>	<p>докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7</p>	<p>темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7</p>
	<p>уметь: разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на минимизацию рисков, связанных с незнанием или неправильным применением важнейших правовых предписаний</p>							
	<p>иметь навыки и/или опыт деятельности: в сфере первичного правового анализа наиболее известных экономических и управленческих конструкций,</p>							

	таких как «имущество», «интеллектуальная собственность», «корпоративное управление», «предпринимательство», «защита прав» и др.		безопасность товаров (работ, услуг). 9. Право потребителей на информацию. 10. Право потребителей на возмещение вреда. 11. Государственная и общественная защита прав потребителей. 12. Судебный и внесудебный порядок защиты прав потребителей.					
--	---	--	---	--	--	--	--	--

2.3 Промежуточная аттестация.

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№ задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-9	знать: понятийный и категориальный аппарат права и законодательства с учетом последних изменений	практическое занятие, самостоятельная работа	тестирование, доклад, устный опрос, решение типовых задач	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7
	уметь: работать с электронно-библиотечными системами, отделом периодики научной библиотеки, а также находить актуальную информацию о тематических выставках организаций					
	иметь навыки и/или опыт деятельности: в формировании баз данных, составлении аналитических отчетов о проделанной работе					
ПК-22	знать: современные представления о подходах к таким известным конструкциям и институтам, как исполнительная власть, методы управления, юридическая ответственность и др.	практическое занятие, самостоятельная работа	тестирование, доклад, устный опрос, решение типовых задач	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7	тестовые задания из п. 3.3 (А); темы докладов из п. 3.4; вопросы из п. 3.6, типовые задачи п.3.7
	уметь: разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на минимизацию рисков, связанных с незнанием или неправильным применением					

	<p>важнейших правовых предписаний</p> <p>иметь навыки и/или опыт деятельности: в сфере первичного правового анализа наиболее известных экономических и управленческих конструкций, таких как «имущество», «интеллектуальная собственность», «корпоративное управление», «предпринимательство», «защита прав» и др.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

2.4. Критерии постановки зачета.

«Зачтено» по дисциплине «Основы законодательства по защите прав потребителей» выставляется по итогам проведенного текущего контроля и при выполнении заданий всех практических и лекционных занятий, рефератов и самостоятельной работы обучающихся. Решающим фактором при выставлении зачета является успешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний обучающегося по изучаемому курсу.

«Не зачтено» по дисциплине «Основы законодательства по защите прав потребителей» выставляется, если обучающийся 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 обучающегося по изучаемому курсу.

2.5. Критерии оценки на экзамене – не предусмотрены.

2.6 Критерии оценки тестов.

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

2.7 Критерии оценки коллоквиума – не предусмотрены

2.8 Критерии оценки доклада

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	<ul style="list-style-type: none">- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none">- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;

	- делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении психологических знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	- студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

2.9 Критерии оценки решения типовых задач

Оценка	Характеристика решения задачи
Не зачтено	Задача понята правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; однако есть существенные неточности при установлении параметров и содержания правового регулирования, выборе соответствующих правовых норм и (или) нормативных правовых актов; задача решена не полностью или в чрезмерно общем виде.
Зачтено	Задача понята правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; допустимы небольшие неточности при установлении параметров и содержания правового регулирования, выборе соответствующих правовых норм и (или) нормативных правовых актов. В целом, задача решена полно и конкретно, получен верный ответ.

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 Допуск к сдаче экзамена – не предусмотрен

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. История развития института защиты прав потребителей в России и за рубежом.
2. Законодательство о защите прав потребителей.

3. Гражданские потребительские правоотношения. Основные понятия Закона «О защите прав потребителей».
4. Понятие гражданско-правового договора: форма, виды, порядок заключения.
5. Виды гражданско-правовых договоров, влекущих возникновение потребительских правоотношений.
6. Предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательства.
7. Лицензирование деятельности продавца (изготовителя, исполнителя).
8. Система государственных органов по защите прав потребителей.
9. Полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей.
10. Право потребителей на просвещение.
11. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг).
12. Гарантийный срок, сезонные сроки. Послегарантийное обслуживание.
13. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
14. Срок службы и срок годности.
15. Сертификация продукции, работ, услуг.
16. Содержание права потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о режиме работы продавца (исполнителя)
17. Содержание права потребителя на информацию о товарах (работах, услугах).
18. Способы доведения до потребителей дополнительной информации. Маркировка товара.
19. Реклама как вид информации. Понятие недобросовестной и недостоверной рекламы.
20. Право потребителей на возмещение вреда. Вред, причиненный жизни и здоровью потребителей.
21. Компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей.
22. Права потребителей в случае приобретения товара ненадлежащего качества. Недостаток и существенный недостаток.
23. Экспертиза и доставка товара.
24. Сроки выполнения требований потребителей при обнаружении недостатков в товаре.
25. Порядок обмена товара надлежащего качества.
26. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
27. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
28. Последствия выполнения работ (оказания услуг) ненадлежащего качества.
29. Смета на выполнение работ (оказание услуг), и оплата выполненной работы (оказанной услуги)
30. Особенности выполнения работы из материала исполнителя и из материала (с вещью) потребителя.
31. Правовое регулирование продажи отдельных видов товаров.
32. Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг.
33. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
34. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителей.
35. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения (Роспотребнадзора)..
36. Порядок обращения в органы власти по поводу нарушения прав потребителей.
37. Общественные организации, их полномочия и права в сфере защиты прав потребителей.
38. внесудебный порядок защиты прав потребителей.
39. Претензионный порядок урегулирования споров между потребителями и организациями.
40. Судебный порядок защиты прав потребителей.

3.2 Вопросы к экзамену – не предусмотрены

3.3 Тестовые задания

А. Тестовые задания для проведения текущего контроля знаний студентов

Раздел 1. Законодательство по защите прав потребителей

1.

I:

S: Первые четыре права потребителей были сформулированы:

+: в 1961 году

-: в 1967 году

-: в 1985 году

-: в 1993 году

2.

I:

S: Какое из перечисленных прав не было озвучено в речи президента США:

-: право на безопасность

-: право на информацию

-: право быть услышанным

+: право на здоровую окружающую среду

3.

I:

S: Принципы потребительского движения запрещают потребительским организациям:

-: публиковать рекламу везде, кроме собственных изданий

-: публиковать антирекламные материалы

+: публиковать рекламу в своих изданиях

-: публиковать результаты независимой экспертизы

4.

I:

S: «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» приняты:

+: 15 марта 1986 года

-: 12 сентября 1982 года

-: 9 апреля 1985 года

-: 12 декабря 1993 года

5.

I:

S: Консьюмеризм – это:

-: экологическое движение

-: движение в поддержку мира

+: движение в поддержку потребителей

-: антиглобалистское движение

6.

I:

S: Впервые основные права потребителей были сформулированы:

-: в выступлении президента Франции

+: в выступлении президента США

-: в выступлении Генерального секретаря ООН

-: в выступлении президента России

7.

I:

S: Всемирный день защиты прав потребителей отмечается:

-: 15 апреля

-: 15 сентября

+: 15 марта

-: 15 июня

8.

I:

S : «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» были приняты:

+: Советом безопасности Организации Объединенных Наций

-: организацией «Международные потребители»

-: Генеральной ассамблеей Организации Объединенных Наций

-: Парламентом РФ

9.

I:

S: Какой из нормативных актов не относится к законодательству о защите прав потребителей:

-: ФЗ «О техническом регулировании»

-: ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

-: ФЗ «Об основах туристской деятельности»

+: ФЗ «О занятости населения в РФ»

10.

I:

S : Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие:

-: между гражданином - предпринимателем и продавцом

-: между потребителем и государством

-: между потребителем и юридическим лицом

+: между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем)

11.

I:

S: Структуру Закона «О защите прав потребителей» составляют:

-: 9 глав

-: 6 глав

+: 4 главы

-: 5 глав

12.

I:

S: Потребитель – это:

-: индивидуальный предприниматель

+:любой гражданин

-: любое физическое или юридическое лицо

-: юридическое лицо

13.

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

14.

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

15.

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

16.

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

17.

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.

18.

I:

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

-: реституцией

+: акцептом

- : виндикацией
- : офертой

19.

I:

S: Условия договора, ограничивающие права потребителей по сравнению с законодательством:

- : могут включаться в договор только при наличии письменного согласия потребителя
- : могут включаться в договор по желанию продавца
- : могут включаться в договор при продаже товара со скидкой
- +: не могут включаться в договор с потребителем, а если включены, то могут признаваться недействительными

20.

I:

S: Договор, стороны которого обязуются заключить в будущем договор о передаче на определенных условиях имущества, называется:

- : организационным договором
- +: предварительным договором
- : учредительным договором
- : договором в пользу третьего лица

21.

I:

S: Предложение лица, направленное в письменной форме другому лицу с целью заключения договора на определенных условиях, называется:

- : виндикацией
- +: офертой
- : реституцией
- : акцептом

22.

I:

S: По договору подряда подрядчик обязуется:

- +: выполнить работу
- : доставить груз
- : осуществить продажу
- : осуществить хранение вещи

23.

I:

S: Выдача товарного чека – это:

- : право продавца
- : обязанность продавца
- +: право требования потребителя
- : желание продавца

24.

I:

S: Кто не является стороной договора купли-продажи:

- : покупатель
- : продавец

+ : заказчик

25.

I:

S: Если международным договором России установлены иные правила о защите прав потребителей по сравнению с Законом «О защите прав потребителей», применяются:

- : правила Закона «О защите прав потребителей»

+ : правила международного договора

- : правила, предоставляющие потребителям более высокий уровень защиты их прав

- : правила гражданского законодательства

Раздел.2. Государственное регулирование предпринимательской деятельности на потребительском рынке

26.

I:

S: Признаком предпринимательской деятельности не является

- : самостоятельность осуществления предпринимательской деятельности

- : рисковый характер

- : направленность на систематическое получение прибыли

+ : получение прибыли не ниже установленного размера

27.

I:

S: Какие субъекты предпринимательства признаются законом:

- : коммерческие организации

- : некоммерческие организации

- : индивидуальные предприниматели

+ : все перечисленные

28.

I:

S: Физическое лицо - это:

- : гражданин РФ

- : иностранный гражданин

- : лицо без гражданства

+ : все перечисленные

29.

I:

S: С какого момента гражданин имеет право заниматься предпринимательской деятельностью:

+ : с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя

- : с момента открытия расчетного счета

- : с момента фактического начала осуществления предпринимательской деятельности

- : с момента наступления правоспособности

30.

I:

S: Признаками юрлица не является:

- : организационное единство

- + : наличие представительства
- : наличие обособленного имущества
- : наличие собственного имени

31.

I:

S: Среди видов некоммерческих организаций отсутствует:

- + : товарищество на вере
- : фонд
- : ассоциация
- : потребительский кооператив

32.

I:

S: Не является формой действия государственных органов по защите прав потребителей:

- : осуществлении проверок хозяйствующих субъектов
- : обеспечении продажи на рынках доброкачественных товаров
- : пресечении фактов монополизации торговли
- + : рассмотрение исков о защите нарушенных прав потребителей

33.

I:

S: Уполномоченным федеральным органом по защите прав потребителей в РФ является:

- + : Роспотребнадзор
- : Госстандарт
- : Министерство антимонопольной политики
- : Минэкономразвития

34.

I:

S: Органы местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей не уполномочены:

- : рассматривать письменные и устные обращения и заявления потребителей
- : консультировать их по вопросам защиты прав потребителей
- + : оказывать помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды
- : осуществлять контроль за деятельностью продавцов

35.

I:

S: Проверка хозяйствующих субъектов органами местного самоуправления осуществляется:

- : специальной комиссией
- : уполномоченным лицом
- + : как комиссией, так и должностным лицом
- : независимыми экспертами

Раздел 3. Основные права потребителей

36.

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

37.

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

38.

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

39.

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

40.

I:

S: Гарантийный срок на товар исчисляется со дня:

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

41.

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

42.

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
- : вправе устанавливать гарантийный срок с согласия потребителя

43.

I:

S: При приобретении товара гарантийный срок начинает исчисляться:

- +: с момента передачи товара потребителю
- : с момента наступления соответствующего сезона
- : с даты, установленной продавцом
- : с даты, определенной по договоренности с потребителем

44.

I:

S: Если гарантийный срок на товар не установлен, то потребитель вправе предъявить требования по качеству товара:

- : в разумный срок, но в пределах 1 года
- +: в разумный срок, но в пределах 2 лет
- : в разумный срок, но в пределах 2 недель
- : в пределах 10 лет

45.

I:

S: Если изготовитель не установил на товар срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара:

- : в течение 2 лет со дня изготовления товара
- : гарантийного срока
- +: 10 лет со дня передачи товара потребителю
- : в течение 20 лет со дня передачи товара потребителю

46.

I:

S: На какие товары из перечисленных изготовитель обязан установить срок службы?

- : продукты питания
- +: товары длительного пользования
- : лекарства
- : косметические и парфюмерные товары

47.

I:

S: На какие товары из перечисленных изготовитель обязан установить срок годности?

- : бытовую технику
- : одежду
- +: продукты питания
- : автомобили

Раздел 4. Защита прав потребителей

48.

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

49.

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

50.

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

51.

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

52.

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

53.

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

54.

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

55.

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

56.

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

57.

I:

S: Знак соответствия проставляется:

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

58.

I:

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

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

-: ничего не возмещает

59.

I:

S: К товарам, подлежащим обязательной сертификации относятся:

-: легковые автомобили

-: обувь

-: мебель

+: все перечисленное

Б. Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации студентов

Раздел 1. Законодательство по защите прав потребителей

1.

I:

S: Первые четыре права потребителей были сформулированы:

+: в 1961 году

-: в 1967 году

-: в 1985 году

-: в 1993 году

2.

I:

S: Какое из перечисленных прав не было озвучено в речи президента США:

-: право на безопасность

-: право на информацию

-: право быть услышанным

+: право на здоровую окружающую среду

3.

I:

S: Принципы потребительского движения запрещают потребительским организациям:

-: публиковать рекламу везде, кроме собственных изданий

-: публиковать антирекламные материалы

+: публиковать рекламу в своих изданиях

-: публиковать результаты независимой экспертизы

4.

I:

S: «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» приняты:

+: 15 марта 1986 года

-: 12 сентября 1982 года

-: 9 апреля 1985 года

-: 12 декабря 1993 года

5.

I:

S: Консьюмеризм – это:

-: экологическое движение

-: движение в поддержку мира

+: движение в поддержку потребителей

-: антиглобалистское движение

6.

I:

S: Впервые основные права потребителей были сформулированы:

- : в выступлении президента Франции
- +: в выступлении президента США
- : в выступлении Генерального секретаря ООН
- : в выступлении президента России

7.

I:

S: Всемирный день защиты прав потребителей отмечается:

- : 15 апреля
- : 15 сентября
- +: 15 марта
- : 15 июня

8.

I:

S: «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» были приняты:

- +: Советом безопасности Организации Объединенных Наций
- : организацией «Международные потребители»
- : Генеральной ассамблеей Организации Объединенных Наций
- : Парламентом РФ

9.

I:

S: Какой из нормативных актов не относится к законодательству о защите прав потребителей:

- : ФЗ «О техническом регулировании»
- : ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
- : ФЗ «Об основах туристской деятельности»
- +: ФЗ «О занятости населения в РФ»

10.

I:

S: Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие:

- : между гражданином - предпринимателем и продавцом
- : между потребителем и государством
- : между потребителем и юридическим лицом
- +: между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем)

11.

I:

S: Структуру Закона «О защите прав потребителей» составляют:

- : 9 глав
- : 6 глав
- +: 4 главы
- : 5 глав

12.

I:

S: Потребитель – это:

- : индивидуальный предприниматель
- +: любой гражданин
- : любое физическое или юридическое лицо
- : юридическое лицо

13.

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

14.

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

15.

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

16.

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

17.

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.

18.

I:

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

- : реституцией
- +: акцептом
- : виндикацией
- : офертой

19.

I:

S: Условия договора, ограничивающие права потребителей по сравнению с законодательством:

- : могут включаться в договор только при наличии письменного согласия потребителя
- : могут включаться в договор по желанию продавца
- : могут включаться в договор при продаже товара со скидкой
- +: не могут включаться в договор с потребителем, а если включены, то могут признаваться недействительными

20.

I:

S: Договор, стороны которого обязуются заключить в будущем договор о передаче на определенных условиях имущества, называется:

- : организационным договором
- +: предварительным договором
- : учредительным договором
- : договором в пользу третьего лица

21.

I:

S: Предложение лица, направленное в письменной форме другому лицу с целью заключения договора на определенных условиях, называется:

- : виндикацией
- +: офертой
- : реституцией
- : акцептом

22.

I:

S: По договору подряда подрядчик обязуется:

- +: выполнить работу
- : доставить груз
- : осуществить продажу
- : осуществить хранение вещи

23.

I:

S: Выдача товарного чека – это:

- : право продавца
- : обязанность продавца
- +: право требования потребителя

-: желание продавца

24.

I:

S : Кто не является стороной договора купли-продажи:

-: покупатель

-: продавец

+: заказчик

25.

I:

S: Если международным договором России установлены иные правила о защите прав потребителей по сравнению с Законом «О защите прав потребителей», применяются:

-: правила Закона «О защите прав потребителей»

+: правила международного договора

-: правила, предоставляющие потребителям более высокий уровень защиты их прав

-: правила гражданского законодательства

Раздел.2. Государственное регулирование предпринимательской деятельности на потребительском рынке

26.

I:

S: Признаком предпринимательской деятельности не является

-: самостоятельность осуществления предпринимательской деятельности

-: рисковый характер

-: направленность на систематическое получение прибыли

+: получение прибыли не ниже установленного размера

27.

I:

S: Какие субъекты предпринимательства признаются законом:

-: коммерческие организации

-: некоммерческие организации

-: индивидуальные предприниматели

+: все перечисленные

28.

I:

S: Физическое лицо - это:

-: гражданин РФ

-: иностранный гражданин

-: лицо без гражданства

+: все перечисленные

29.

I:

S: С какого момента гражданин имеет право заниматься предпринимательской деятельностью:

+: с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя

-: с момента открытия расчетного счета

- : с момента фактического начала осуществления предпринимательской деятельности
- : с момента наступления правоспособности

30.

I:

S: Признаками юрлица не является:

- : организационное единство
- +: наличие представительства
- : наличие обособленного имущества
- : наличие собственного имени

31.

I:

S: Среди видов некоммерческих организаций отсутствует:

- +: товарищество на вере
- : фонд
- : ассоциация
- : потребительский кооператив

32.

I:

S: Не является формой действия государственных органов по защите прав потребителей:

- : осуществлении проверок хозяйствующих субъектов
- : обеспечении продажи на рынках доброкачественных товаров
- : пресечении фактов монополизации торговли
- +: рассмотрение исков о защите нарушенных прав потребителей

33.

I:

S: Уполномоченным федеральным органом по защите прав потребителей в РФ является:

- +: Роспотребнадзор
- : Госстандарт
- : Министерство антимонопольной политики
- : Минэкономразвития

34.

I:

S: Органы местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей не уполномочены:

- : рассматривать письменные и устные обращения и заявления потребителей
- : консультировать их по вопросам защиты прав потребителей
- +: оказывать помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды
- : осуществлять контроль за деятельностью продавцов

35.

I:

S: Проверка хозяйствующих субъектов органами местного самоуправления осуществляется:

- : специальной комиссией
- : уполномоченным лицом
- +: как комиссией, так и должностным лицом

-: независимыми экспертами

Раздел 3. Основные права потребителей

36.

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

37.

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

38.

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

39.

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

40.

I:

S: Гарантийный срок на товар исчисляется со дня:

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

-: определенного изготовителем

41.

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

42.

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
- : вправе устанавливать гарантийный срок с согласия потребителя

43.

I:

S: При приобретении товара гарантийный срок начинает исчисляться:

- +: с момента передачи товара потребителю
- : с момента наступления соответствующего сезона
- : с даты, установленной продавцом
- : с даты, определенной по договоренности с потребителем

44.

I:

S: Если гарантийный срок на товар не установлен, то потребитель вправе предъявить требования по качеству товара:

- : в разумный срок, но в пределах 1 года
- +: в разумный срок, но в пределах 2 лет
- : в разумный срок, но в пределах 2 недель
- : в пределах 10 лет

45.

I:

S: Если изготовитель не установил на товар срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара:

- : в течение 2 лет со дня изготовления товара
- : гарантийного срока
- +: 10 лет со дня передачи товара потребителю
- : в течение 20 лет со дня передачи товара потребителю

46.

I:

S: На какие товары из перечисленных изготовитель обязан установить срок службы?

- : продукты питания
- +: товары длительного пользования
- : лекарства
- : косметические и парфюмерные товары

47.

I:

S: На какие товары из перечисленных изготовитель обязан установить срок годности?

-: бытовую технику

-: одежду

+: продукты питания

-: автомобили

Раздел 4. Защита прав потребителей

48.

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

49.

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

50.

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

51.

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

52.

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

53.

I:

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

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

54.

I:

S: Срок годности определяется:

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

55.

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

3.4 Доклад

1. История развития института защиты прав потребителей за рубежом.
2. История развития института защиты прав потребителей в России.
3. Консьюмеризм.
4. Международные принципы защиты интересов потребителей.
5. История развития движения в защиту прав потребителей в России.
6. Полномочия Федеральной антимонопольной службы (ФАС) в сфере защиты прав потребителей.
7. Полномочия Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирования) в сфере защиты прав потребителей.
8. Антимонопольное законодательство. Защита конкуренции.
9. Гарантии прав хозяйствующих субъектов при проведении государственного контроля.
10. Закон РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».
11. Обязательства вследствие причинения вреда.

12. Зарождение и развитие института возмещения вреда.
13. Деликтная ответственность.
14. Убытки и их виды.
15. Компенсация морального вреда как способ защиты гражданских прав.
16. Особенности продажи автомобилей.
17. Особенности продажи сложной бытовой техники.
18. Правила бытового обслуживания потребителей.
19. Правила оказания услуг общественного питания.
20. Правила оказания гостиничных услуг.
21. Иски в защиту неопределенного круга лиц.
22. Рассмотрение дела о защите прав потребителей в первой инстанции.
23. Производство по делам о защите прав потребителей в кассационной инстанции.
24. Апелляционное производство по пересмотру решений и определений мировых судей о защите прав потребителей.
25. Исполнительное производство по делам о защите прав потребителей.

3.5 Коллоквиум – не предусмотрен

3.6. Вопросы для устного опроса

Раздел I. Законодательство по защите прав потребителей

1. Какие своды федеральных законов РФ регулируют отношения в сфере защиты прав потребителей?
2. Какие отдельные законы РФ регулируют отношения в сфере защиты прав потребителей?
3. Какие подзаконные нормативно-правовые акты РФ регулируют отношения в сфере защиты прав потребителей?
4. Каково значение технического регламента Таможенного союза в сфере защиты прав потребителей?
5. Каково значение гражданского права в регулировании потребительских правоотношений?
6. Охарактеризуйте, используя действующее законодательство РФ, контрагентов потребителя. Кто такой продавец? Изготовитель? Исполнитель? Импортер?

Раздел II. Государственное регулирование предпринимательской деятельности на потребительском рынке

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

Раздел III. Основные права потребителей

1. Что подразумевает право потребителей на просвещение?
2. Что такое потребительское образование? Какие функции оно выполняет?
3. Какие аспекты защиты интересов потребителей должны включать программы просвещения потребителей в соответствии с Резолюцией ООН?
4. Как определяет Закон «О защите прав потребителей» качество товара (работы, услуги)?
5. Что такое гарантийный срок? Кем может устанавливаться гарантийный срок?
6. Что такое сезонный срок? На какие товары он устанавливается?
7. Что включает послегарантийное обслуживание?
8. Что понимается под безопасностью товаров (работ, услуг)?
9. Что такое срок службы? На какие товары обязательна установка срока службы?
10. Что такое срок годности? На какие виды товаров устанавливается срок годности?
11. Какие мероприятия предусмотрены законодательством для
12. предотвращения опасности для жизни, здоровья и имущества потребителей?
13. Что понимается под сертификацией? Каковы цели сертификации?
14. Какие товары (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации?
15. Что означает достоверная и необходимая информация?
16. Что должна включать информация о продавце (изготовителе, исполнителе) – юридическом лице? Индивидуальном предпринимателе?
17. Что должна включать информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке?

Раздел IV. Защита прав потребителей

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

3.7 Типовые задачи

Задача 1

В салоне оптики гражданином были приобретены очки. Очки не держались на переносице должным образом, и мастер салона оптики решил загнуть заушники. Это привело к деформации оправы очков.

Может ли гражданин потребовать возврата уплаченной суммы за очки?

Задача 2

Гражданин в магазине приобрел обувь, гарантия 30 дней. В течение гарантийного срока выявился брак: кожа на левом ботинке потеряла блеск, стала матовой, а второй ботинок остался в первоначальном виде. Покупатель написал заявление с описанием ситуации и просьбой вернуть деньги за некачественный товар. В магазине хотят, чтобы покупатель сделал самостоятельно экспертизу, и, если это будет признано браком, тогда вернут деньги.

Обязан ли покупатель самостоятельно делать экспертизу? Обязательно ли вообще делать эту экспертизу? Как должен вести себя покупатель в данном случае?

Задача 3

Гражданин заказал в одной фирме шкаф, в обговоренное время шкаф привезли, но цвет фурнитуры не такой, какой был заказан. После переделки цвет оказался снова не тот, как оказалось, и размеры шкафа не соответствуют заказанным. Шкаф передавался по договору купли-продажи, но заказывался и изготавливался по индивидуальным размерам и пожеланиям заказчика. Цвет фурнитуры также был предметом договора. На недостатки передаваемого шкафа, обнаруженные во время второй приемки, было указано продавцу.

Какими нормативными документами надо руководствоваться, чтобы отстаивать права потребителя в данной ситуации? Можно ли требовать компенсацию морального вреда в данном случае?

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 II ВГАУ 1.1.05 – 2014

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 ОПОП и рабочей программой
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	Припадчев Андрей Александрович
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	Припадчев Андрей Александрович
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