

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Защита прав потребителей на рынке услуг Б1.Б.28

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Шпагонов А.Н.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Михайлов А. В.

Протокол заседания кафедры No _____ от "_____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No _____ от "_____" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Шагонов А.Н. кафедра предпринимательского и энергетического права Юридический факультет , ANShragonov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

- повышение образовательного уровня студентов;
- получение бакалаврами представления о практической деятельности в сфере юриспруденции;
- формирование у студентов профессиональных компетенций;
- развитие познавательного интереса студентов к актуальным проблемам российского права;
- приобретение студентами навыков разрешения практических задач;

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.28 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Для эффективного изучения настоящей дисциплины требуется наличие у студентов знаний по основным положениям отраслей российского права, регулирующих общественные отношения в сфере

конституционного права;

теории государства и права;

гражданского и трудового права Российской Федерации;

гражданского процессуального права;

арбитражного процессуального права;

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ок-4	способностью работать с информацией в глобальных компьютерных сетях
опк-6	способностью повышать уровень своей профессиональной компетентности
пк-16	готовностью к выполнению должностных обязанностей по обеспечению законности и способностью давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах юридической деятельности

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

В результате освоения дисциплины обучающийся:

должен знать:

- основные теоретические проблемы, обсуждаемые в сфере охраны прав потребителей;
- основы правового положения субъектов потребительских отношений;
- особенности правового механизма охраны прав потребителей;

- основные права потребителя, порядок их реализации и защиты;
 - основные направления воздействия государства на потребительские отношения.
- должен уметь:
- правильно составить и обеспечить заключение потребительского договора;
 - анализировать нормативно - правовые акты о охране прав потребителей;
 - анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы;
 - принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом.
- должен владеть:
- юридической терминологией;
 - навыками работы с правовыми актами;
 - навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами профессиональной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей	7		6	12	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов.	7		6	12	0	Письменная работа
3.	Тема 3. Судебная защита прав потребителей	7		6	12	0	Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

лекционное занятие (6 часа(ов)):

1. Понятие законодательства о ЗПП. 2. Структура законодательства о ЗПП.

практическое занятие (12 часа(ов)):

1. Условия применения законодательства о ЗПП и их юридическое значение. 2. Соотношение законодательства и договора в сфере охраны прав потребителей. 3. Роль судебной практики в механизме правового регулирования отношений с участием потребителей.

Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов.

лекционное занятие (6 часа(ов)):

1. Определение субъективного права и субъективной обязанности потребителя и его контрагентов. 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству. 3. Механизм охраны прав потребителей и его элементы. Механизм реализации прав потребителей.

практическое занятие (12 часа(ов)):

1. Понятие и содержание права потребителя на информацию. 2. Три категории информации по законодательству о ЗПП. 3. Способы доведения информации до сведения потребителей.

Тема 3. Судебная защита прав потребителей

лекционное занятие (6 часа(ов)):

1. Понятие охраны прав неопределенного круга потребителей. 2. Правовое обеспечение координации усилий публично-правовых образований в области защиты прав потребителей. 3. Внесудебные (досудебные) процедуры разрешения юридических конфликтов с участием потребителей. 4. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции.

практическое занятие (12 часа(ов)):

1. Полномочия в сфере охраны прав потребителей органов местного самоуправления. 2. Общественная охрана прав потребителей. 3. Защита прав продавцов, изготовителей, исполнителей от неправомерных действий (бездействия) органов публичной власти, контролирующей сферу защиты прав потребителей. 4. Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины. 5. Требования, предъявляемые к иску. Форма и содержание искового заявления.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Се-местр	Неде-ля семе-стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей	7		подготовка к устному опросу	6	Устный опрос
2.	Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов.	7		подготовка к письменной работе	6	Письменная работа

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Судебная защита прав потребителей	7		подготовка к устному опросу	6	Устный опрос
	Итого				18	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

При изучении дисциплины используются следующие формы проведения занятий:

Лекционные занятия:

- информационные лекции;
- лекции-беседы, лекции-дискуссии;
- лекции-консультации.

Семинарские занятия:

- устный опрос и обсуждение материала по теме;
- обсуждение подготовленных различных документов.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Соотношение понятий защита прав потребителей и ?охрана прав потребителей. 2. Понятие и общие особенности законодательства о ЗПП. 3. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП. 4. Правовые категории ?потребитель? 5. правовая категория изготовитель 6. Правовая категория исполнитель 7. Правовая категория ?продавец?. 8. Классификации нормативных актов законодательства о ЗПП. 9. Общая характеристика Закона РФ О защите прав потребителей. 10. Соотношение Закона РФ О защите прав потребителей и иных нормативных актов законодательства о ЗПП. 11. Причины появления законодательства о ЗПП.

Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов.

Письменная работа , примерные вопросы:

1. Права и обязанности потребителей по действующему законодательству. 2. Система прав и обязанностей изготовителей (исполнителей, продавцов). 3. Понятие и содержание субъективного права потребителя на информацию, его место в системе прав и обязанностей потребителей. 4. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. 5. Три категории информации по Закону РФ ?О защите прав потребителей?: об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме его работы, о товарах (работах, услугах). 6. Способы доведения информации до потребителя. Правовое регулирование рекламы. 7. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на информацию. 8. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). 9. Понятие и содержание права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг). 10. Место права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) в общей системе прав и обязанностей потребителей. 11. Основные средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг): срок службы, срок годности, техническое регулирование и др. 12. Понятие качества товаров (работ, услуг). 13. Понятие и содержание права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг).

Тема 3. Судебная защита прав потребителей

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие охраны прав неопределенного круга потребителей. 2. Правовое обеспечение координации усилий публично-правовых образований в области защиты прав потребителей. 3. Полномочия в сфере охраны прав потребителей органов местного самоуправления. 4. Общественная охрана прав потребителей. 5. Защита прав продавцов, изготовителей, исполнителей от неправомерных действий. 6. Внесудебные (досудебные) процедуры разрешения юридических конфликтов с участием потребителей. 7. Третейское разбирательство дел с участием потребителей. 8. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции. 9. Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины. Требования, предъявляемые к иску. 10. Форма и содержание искового заявления. Обязанности по доказыванию в делах с участием потребителей. 11. Судебная экспертиза по делам с участием потребителей.

Итоговая форма контроля

экзамен (в 7 семестре)

Примерные вопросы к экзамену:

1. Правовые категории "охрана права" и "защита права".
2. Понятие и особенности законодательства о ЗПП.
3. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП.
4. Правовая категория "потребитель" в законодательстве о ЗПП.
5. Правовые категории "продавец", "изготовитель", "исполнитель" в законодательстве о ЗПП.
6. Условия применения законодательства о ЗПП к отношениям с участием граждан.
7. Структура законодательства о ЗПП.
8. Соотношение Закона РФ "О защите прав потребителей" и других актов, регулирующих отношения с участием потребителей.
9. Причины появления законодательства о ЗПП.
10. Особенности гражданско-правового договора в сфере защиты прав потребителей.
11. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству. Связь прав потребителей с обязанностями их контрагентов.
12. Механизм охраны прав потребителей.
13. Обязанности потребителей.
14. Право потребителей на просвещение.
15. Понятие потребительской информации. Три категории потребительской информации.
16. Нормативные требования к потребительской информации.
17. Понятие и содержание субъективного права потребителя на информацию.
18. Правовое регулирование рекламы как способа доведения информации до потребителей.
19. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на информацию.
20. Понятие безопасности товаров (работ, услуг).
21. Правовые средства обеспечения безопасности и качества товаров (работ, услуг).
22. Понятие и содержание субъективного права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
23. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
24. Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг, виды недостатков.
25. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг.
26. Понятие и содержание субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг

27. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг.
28. Техническое регулирование как правовое средство обеспечения прав потребителя на качество и на безопасность.
29. Срок годности.
30. Срок службы и гарантийный срок.
31. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.
32. Право потребителя на свободный выбор товаров, работ и услуг.
33. Правовые последствия нарушения прав потребителей. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.
34. Административная ответственность за нарушения прав потребителей.
35. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя.
36. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
37. Договорная ответственность в сфере защиты прав потребителей.
38. Состав гражданского правонарушения в сфере защиты прав потребителей.
39. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Компенсация потребителю морального вреда.
40. Принудительная ликвидация организаций и принудительное прекращение деятельности индивидуального предпринимателя за нарушение прав потребителей.
41. Понятие и содержание субъективного права потребителя на возмещение вреда.
42. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.
43. Порядок удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.
44. Порядок замены товара ненадлежащего качества.
45. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
46. Сроки предъявления потребителем требований по поводу недостатков проданного товара. Сроки удовлетворения требований потребителя при продаже товаров с недостатками.
47. Правовые последствия нарушения сроков удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.
48. Условия и порядок обмена товаров надлежащего качества.
49. Правовые последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
50. Неустойка за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги).
51. Правовые последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).
52. Сроки и условия предъявления потребителем требований по поводу недостатков работы (услуги). Сроки устранения исполнителем недостатков в выполненной работе (услуге).
53. Особенности выполнения работы из материала (с вещью) потребителя.
54. Порядок оплаты потребителем выполненной работы (услуги).
55. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).
56. Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей.
57. Круг организаций и должностных лиц, осуществляющих публичную охрану прав потребителей.
58. Полномочия федерального антимонопольного органа (его территориальных органов) по охране прав потребителей.
59. Охрана прав потребителей общественными объединениями потребителей.
60. Внесудебный порядок защиты прав потребителей.
61. Особенности судебной защиты прав потребителей.

62. Распределение обязанностей по доказыванию по делам о защите прав потребителей.
63. Судебные доказательства по делам о защите прав потребителей.
64. Иски в защиту неопределенного круга потребителей: понятие, порядок предъявления и юридическое значение.

7.1. Основная литература:

- 1.Гражданское право: Учебное пособие / Я.А. Юкша; Российская экономическая академия им. Г.В. Плеханова. - 3-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 364 с.//
<http://znanium.com/bookread.php?book=217127>
- 2.Гражданское право: учебник. Том 1 / Г.Н. Черничкина, В.В. Бараненков, И.В. Бараненкова и др.; под ред. Г.Н. Черничкиной. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 448 с. //
<http://znanium.com/bookread.php?book=349678>.
- 3.Богданов, Е. В. Развитие гражданского права России. Тенденции, перспективы, проблемы [Электронный ресурс] : монография / Е. В. Богданов, Д. Е. Богданов, Е. Е. Богданова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2014. - 335 с
<http://www.znanium.com/bookread.php?book=490835>

7.2. Дополнительная литература:

- 1.Гражданское право: учебник. Том 1 / Г.Н. Черничкина, В.В. Бараненков, И.В. Бараненкова и др.; под ред. Г.Н. Черничкиной. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 448 с. //
<http://znanium.com/bookread.php?book=349678>.
- 2.Федотов Д.В. Бестелесное имущество в гражданском праве: монография. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 154 с. //
<http://znanium.com/bookread.php?book=448651>.
- 3.Власенко Н.А. Разумность и определенность в правовом регулировании: Монография / Н.А. Власенко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: ИЗиСП, 2014. - 157 с.
<http://www.znanium.com/bookread.php?book=480599>
- 4.Учебное пособие: Часть 1 / Юкша Я.А., - 4-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 239 с.: 70x100 1/32. - (ВПО: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-369-01323-6 - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/445106>
5. Романец Ю.В. Система договоров в гражданском праве России: Монография / Ю.В. Романец;
Вступ. ст. В.Ф. Яковлев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.
<http://www.znanium.com/bookread.php?book=426434>

7.3. Интернет-ресурсы:

- Единый банк нормативных правовых актов Республики Татарстан -
<http://minjust.tatar.ru/rus/genbank.htm>
- СПС "Гарант" - <http://www.aero.garant.ru>
- СПС "Гарант" - <http://www.aero.garant.ru>
- СПС "КонсультантПлюс" - www.consultant.ru/
- СПС "КонсультантПлюс" - www.consultant.ru/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Защита прав потребителей на рынке услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

- ноутбук, подсоединенный к проектору;
- экран;
- доступ к сети Интернет;
- многофункциональное устройство (МФУ) для сканирования и распечатывания раздаточных материалов;
- расходные материалы.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Шпагонов А.Н. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.