

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНИЯ»**

Департамент правоведения

УТВЕРЖДЕНО

Ректор

Международной академии бизнеса и
управления

Е.В. Добренькова
«21» марта 2024 г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом

Международной академии бизнеса и
управления

(протокол от «14» марта 2024 г. №5)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 Защита прав потребителей

Направление подготовки: 40.03.01 Юриспруденция

Профиль подготовки: гражданско-правовой

Уровень образования: Бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

Автор(ы)-составитель(и):

Попова Е.С. – к.ю.н., профессор департамента правоведения

Согласования:

Руководитель департамента правоведения

Попова Елена Сергеевна

Кандидат юридических наук, профессор

Программа одобрена на заседании департамента Правоведения
(протокол от «7» марта 2024 г. № 7)

Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы
4. Объем дисциплины. Распределение объема дисциплины по видам работ
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)
6. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины
9. Материально-техническое обеспечение

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Защита прав потребителей» является формирование у студентов системных теоретических знаний, умений и практических навыков в области действующего законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации.

Задачи дисциплины «Защита прав потребителей»:

- получение студентами глубоких знаний законодательства в сфере защиты прав потребителя, рассмотрение на этой основе содержания основных нормативных источников законодательства в рассматриваемой сфере и их реальных возможностей в регулировании данных правоотношений;

- выработка у студентов при помощи лекционных, семинарских и практических занятий устойчивых навыков и умений эффективного применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителя; формирование у студентов высокого уровня правосознания, установки и умения результативно отстаивать субъективные права и добросовестно исполнять обязанности в рассматриваемой области права.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование результатов обучения, представленных в табл. 1.

Таблица 1

Результаты обучения, соотнесенные с общими результатами освоения образовательной программы

Компетенция		Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-2	<i>Способен соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина</i>	ПК-2.3 Обеспечивает различными способами защиту прав и свобод человека и гражданина в процессе своей профессиональной деятельности.	Знать: - необходимые для осуществления профессиональной деятельности основания возникновения, изменения и прекращения правоотношений в сфере защиты прав потребителей; Уметь: - анализировать, толковать и применять правовые нормы в сфере защиты прав потребителей; Владеть: - навыками принимать решения,

			соответствующие требованиям действующего гражданского законодательства в сфере защиты прав потребителей.
ПК-5	<i>Способен представлять интересы физических лиц, организаций в судах, государственных и иных органах</i>	ПК-5.1 Знает процедуру сбора информации для представления интересов физических лиц и организаций в судебных инстанциях и административных органах.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и содержание основных понятий, категорий, институтов, правовых статусов субъектов в области защиты прав потребителей; - сущность и природу фактов в области защиты прав потребителей и практику их квалификации правоприменительными органами. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно квалифицировать факты и обстоятельства при разрешении конкретных споров между субъектами права в сфере защиты прав потребителей ; - юридически четко и полно разъяснять участникам гражданского оборота содержание и последствие соответствующих фактов и обстоятельств для их прав и обязанностей; - анализировать юридические факты и возникающие в связи с ними отношения в сфере защиты прав потребителей. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками юридической квалификации фактов и обстоятельств, возникающих между конкретными субъектами или в результате их деятельности; - навыками анализа различных гражданско-правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правоотношений в области защиты прав потребителей; - навыками анализа правоприменительной и правоохранительной практики по разрешению гражданско-правовых проблем и коллизий в области защиты прав потребителей.

		<p>ПК-5.2 Умеет анализировать документы и материалы для представления интересов физических лиц и организаций в судебных инстанциях и административных органах.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие, принципы и стадии квалификации юридических фактов и обстоятельств, применяемых при осуществлении юридической деятельности в сфере защиты прав потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно применять методы и способы квалификации юридических фактов и обстоятельств в типичных ситуациях практической юридической деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами профессиональной деятельности.
		<p>ПК-5.3 Владеет навыками подготовки проектов документов для представления интересов физических лиц и организаций в судебных и административных органах, навыками представления интересов физических лиц и организаций в судебных и административных разбирательствах.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание и порядок применения основных нормативных правовых актов потребительского права; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно оперировать юридическими понятиями и категориями применительно к сфере защиты прав потребителей; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками профессионального использования юридических категорий и понятий при проектировании и применении норм права в коммерческой сфере.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Защита прав потребителей» относится к дисциплинам по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция.

Дисциплина изучается на 3-ем курсе в 5 семестре по очной форме обучения и в 6 семестре по очно-заочной форме.

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Защита прав потребителей» составляет 3 зачетных единицы и 108 академических часов.

Таблица 2.1

**Распределение объема дисциплины по видам работ
для очной формы обучения**

№ п/п	Виды учебной деятельности		Всего	Семестр
				5
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе		38	38
1.1	Занятия лекционного типа		18	18
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:			
	Семинары		18	18
	Лабораторные работы			
	Практические занятия			
1.3	Консультации			
1.4	Контроль самостоятельной работы		2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся, в том числе:		70	70
2.1	Курсовая работа			
2.2	Иные виды самостоятельной работы		70	70
3	Форма промежуточной аттестации:			
	Зачет			+
	Зачет с оценкой			
	Экзамен			
4	Общая трудоемкость:	час	108	108
		з.е.	3	3

Таблица 2.2

**Распределение объема дисциплины по видам работ
для очно-заочной форме обучения**

№ п/п	Виды учебной деятельности		Всего	Семестр
				6
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе		22	22
1.1	Занятия лекционного типа		8	8
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:			
	Семинары		12	12
	Лабораторные работы			
	Практические занятия			
1.3	Консультации			
1.4	Контроль самостоятельной работы		2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся, в том числе:		86	86
2.1	Курсовая работа			
2.2	Иные виды самостоятельной работы		86	86

3	Форма промежуточной аттестации:			
	Зачет			+
	Зачет с оценкой			
	Экзамен			
4	Общая трудоемкость:	час	108	108

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

5.1. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий

Таблица 3.1

Очная форма обучения

Наименование разделов и/или тем	Трудоемкость дисциплины, час.						Код индикатора достижения компетенции	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	всего	в том числе						
		Л	ПЗ	ЛР	КСР	СРС		
Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей	12	2	2			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг	13	2	2		1	8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)	12	2	2			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 4. Право потребителей на информацию	12	2	2			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)	13	2	2		1	8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения	12	2	2			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады

Наименование разделов и/или тем	Трудоемкость дисциплины, час.					Код индикатора достижения компетенции	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	всего	в том числе					
		Л	ПЗ	ЛР	КСР		
товаров ненадлежащего качества							
Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	12	2	2			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 8. Судебная защита прав потребителей	11	2	2			7	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 9. Государственная и общественная защита прав потребителей	11	2	2			7	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
ИТОГО в 5-ом семестре:	108	18	18			2	70 Зачет

Таблица 3.2

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и/или тем	Трудоемкость дисциплины, час.					Код индикатора достижения компетенции	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	всего	в том числе					
		Л	ПЗ	ЛР	КСР		
Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей	10	1	1			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг	11	1	1		1	8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 3. Право потребителей на безопасность	10	1	1			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 устный опрос, решение задач, тестирование,

Наименование разделов и/или тем	Трудоемкость дисциплины, час.						Код индикатора достижения компетенции	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
	всего	в том числе							
		Л	ПЗ	ЛР	КСР	СРС			
товаров (работ, услуг)							ПК-5.3	доклады	
Тема 4. Право потребителей на информацию	10	1	1			8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады	
Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)	11	1	1			1	8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества	10	1	1				8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	11	1	2				8	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 8. Судебная защита прав потребителей	10	1	2				7	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
Тема 9. Государственная и общественная защита прав потребителей	9	-	2				7	ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	устный опрос, решение задач, тестирование, доклады
ИТОГО в 6-ом семестре:	108	8	12			2	86		Зачет

5.2. Содержание разделов дисциплины и рекомендации по изучению тем

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов: международные договоры Российской Федерации, федеральные нормативные акты (законы, нормативные акты, принимаемые Правительством РФ) и нормативные акты органов местного самоуправления.

Структура законодательства о защите прав потребителей: законодательство, регулирующее отношения с участием потребителей, закрепляющее основные права потребителей и договорные отношения, законодательство о государственной и общественной защите прав потребителей.

Действие законодательства о защите прав потребителей. Понятия «потребитель», «изготовитель», «продавец», «исполнитель», «уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель», «импортер». Государственные органы, осуществляющие защиту коллективных интересов потребителей; общественные объединения потребителей.

Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг

Правовое понятие качества товаров, работ и услуг. Нормативные документы, определяющие требования к качеству товаров, работ и услуг. Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг), которые обязан обеспечить продавец (исполнитель). Определение качества товаров, работ и услуг в договоре. Определение качества товаров, работ и услуг в случае, если оно договором не определено.

Тема 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды. Содержание права на безопасность. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).

Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей. Понятия срока годности и срока службы. Ответственность изготовителей (исполнителей) за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности. Последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности.

Правила пользования товарами (работами, услугами) – средство обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.

Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.

Тема 4. Право потребителей на информацию

Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. Достоверность информации, ее полнота. Формы доведения информации до потребителя: устная, письменная, демонстрация товара. Наглядность и доступность формы доведения информации до потребителя. Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги). Информация о режиме работы. Способы доведения информации до сведения потребителей.

Информация о товарах (работах, услугах). Общие требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах). Требования, предъявляемые к информации о продуктах питания. Требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах. Информация о работах (услугах). Способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей.

Правовые последствия непредоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.

Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Возмещение вреда, причиненного имуществу. Размер и форма возмещения вреда, причиненного имуществу. Возмещение вреда в натуре.

Возмещение вреда, причиненного здоровью. Особенности возмещения вреда, причиненного здоровью несовершеннолетних.

Возмещение вреда, причиненного жизни. Размер подлежащего возмещению вреда, порядок и сроки возмещения.

Лица, имеющие право требовать возмещения вреда. Лица, которые обязаны возместить причиненный вред. Действия (бездействия), которые рассматриваются законодательством о

защите прав потребителей в качестве нарушения права потребителей на безопасность жизни и здоровья.

Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) независимо от его вины. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности, за причиненный вред.

Понятие морального вреда. Размер и форма возмещения морального вреда.

Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Понятия: «недостатки товара», «существенные недостатки товара». Общие последствия продажи товаров с недостатками. Порядок безвозмездного устранения недостатков. Соразмерное уменьшение цены за товар. Порядок замены товара ненадлежащего качества. Отказ потребителя от исполнения договора и возврат уплаченной за товар денежной суммы.

Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.

Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара. Условия, при которых требования потребителя подлежат удовлетворению. Установление причин выхода товара из строя, возникновения недостатков.

Сроки обнаружения недостатков, наличие которых дает потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара. Общие сроки. Гарантийный срок и срок годности.

Правовые последствия обнаружения недостатков по истечении общих сроков или гарантийного срока. Основания ответственности изготовителя за такие недостатки.

Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Понятие неустойки. Размер неустойки и порядок ее исчисления и уплаты. Иные последствия нарушения сроков выполнения требований потребителя.

Обмен товаров надлежащего качества. Перечень товаров, которые не подлежат обмену. Порядок обмена товаров надлежащего качества.

Правила продажи отдельных видов товаров. Дистанционный способ продажи товаров.

Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг. Ответственность исполнителя за отказ от заключения договора. Нормативные акты, регулирующие правила выполнения отдельных видов работ, оказание отдельных видов услуг.

Сроки выполнения работ (оказания услуг). Порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки начала и окончания выполнения работ.

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Уменьшение вознаграждения за работу (услугу). Отказ потребителя от исполнения договора. Возмещение убытков.

Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Условия, которым должно соответствовать качество работы (услуги), и порядок их закрепления. Безвозмездное устранение недостатков. Уменьшение вознаграждения за выполненную работу (услугу). Отказ потребителя от исполнения договора. Возмещение убытков.

Сроки обнаружения недостатков в работе (услуге), наличие которых дает потребителю право предъявить требования по поводу качества выполненных работ (услуг). Общие сроки. Гарантийный срок.

Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

Тема 8. Судебная защита прав потребителей

Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей. Общественные и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей.

Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины. Форма и содержание искового заявления. Сроки рассмотрения дел. Пересмотр судебных решений.

Тема 9. Государственная и общественная защита прав потребителей

Государственная защита прав потребителей. Федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы). Его задачи и функции. Иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг). Их задачи и функции.

Содержание государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей.

Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам).

Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации.

Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей

6. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине

Оценка результатов обучения и уровня сформированности компетенций проводится в ходе мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации с использованием фондов оценочных средств и с применением балльной системы оценки успеваемости обучающихся.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с локальным нормативным актом Академии.

6.1 Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций (форма промежуточной аттестации – экзамен)

Таблица 4.

Показатели компетенции (ий) (дескрипторы)	Шкалы оценивания уровня сформированности компетенций/элементов компетенций		
	Уровни освоения	Критерии оценивания	Оценка
Знать, уметь, владеть: (соответствует табл. 1)	Высокий	<p>Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументированно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний;</p> <p>Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы;</p> <p>Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности</p>	Отлично/ Зачтено (отлично)/ Зачтено
	Повышенный	<p>Показывает глубокие знания, грамотно излагает, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности;</p> <p>Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем;</p> <p>Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности</p>	Хорошо/ Зачтено (хорошо)/ Зачтено
	Пороговый	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или	Удовлетворительно/ Зачтено

		противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы При решении практических задач возникают затруднения Показывает слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	(удовлетворительно)/ Зачтено
	Не сформированы	Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом; Не может решать практические задачи; Отсутствие навыков	Неудовлетворительно/ Незачтено (неудовлетворительно)/ Незачтено

6.2 Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

Оценочные материалы по дисциплине (модулю) являются неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании департамента и утвержденным руководителем департамента (Приложение ФОС).

6.3 Типовые оценочные средства текущего контроля

6.3.1. Примеры контрольных вопросов

1. Понятие информации об изготовителе (исполнителе, продавце).
2. Понятие информации о товарах (работах, услугах).
3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
4. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей.
5. Дистанционный способ продажи товара.
6. Содержание и применение технических регламентов.
7. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.
8. Цели и принципы стандартизации. Документы в области стандартизации.

9. Декларирование соответствия.

6.3.2. Примеры контрольных заданий для самостоятельной работы

1. Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России.
2. Содержание понятий: «потребитель», «продавец», «изготовитель», «исполнитель».
3. Понятие «недостаток», «существенный недостаток».
4. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).
5. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.
6. Понятие «стандарт». Система стандартов.
7. Способы определения качества товаров, работ и услуг.
8. Сертификация товаров и услуг. Цели и виды сертификации.
9. Этапы сертификации товаров и услуг.
10. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.

6.3.3. Примеры практико-ориентированных задач

Задача 1. ООО «Аггер Техникс» продал гр. Л. телевизор марки «Samsung» не- надлежащего качества, в связи с чем Л. было подано заявление о возврате полной стоимости телевизора по причине его полной неисправности. ООО «Аггер Техникс» отказало в возврате суммы и в свою очередь потребовало представить документы, подтверждающие недостатки товара и размер убытков, причиненных в связи с ненадлежащим качеством товара.

Дайте правовую оценку ситуации.

Задача 2. До 01.10.2013 АО «Дальневосточная компания электросвязи» заключила с абонентами – физическими лицами договоры об оказании услуг телевизионной связи. Пунктом 5 указанных договоров установлено, что абонентская плата за пользование местной телефонной связью вносится не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным.

В сентябре 2013 г. общество ввело в эксплуатацию новое биллинговое оборудование АСР «Старт», что послужило основанием для изменения обществом «Дальсвязь» сроков уплаты услуг связи абонентами. Согласно дополнительному соглашению к договору об оказании услуг телефонной связи абонентская плата за пользование местной телефонной связью вносится не позднее 10го числа месяца, следующего за расчетным. При этом в сентябре-октябре 2013 г. общество обращалось с информацией об

изменении сроков оплаты услуг связи к пользователям через средства массовой информации, а также извещению абонентов посредством пробных квитанций и информации в них.

В связи с многочисленными жалобами на действия общества Приморским территориальным управлением по антимонопольной политике возбуждено дело в защиту неопределенного круга потребителей и по результатам рассмотрения принято решение о выдаче предписания о прекращении нарушения прав потребителей. При этом антимонопольным органом установлено, что общество «Дальсвязь» в одностороннем порядке изменило срок внесения абонентской платы за услуги связи до 1-го числа месяца, следующего за расчетным, и предприняло попытки приостановки доступа абонентов к сети местной телефонной связи за невнесение абонентской платы в установленный срок.

Считая принятые антимонопольным органом ненормативные акты незаконными и ущемляющими права и законные интересы общества, АО «Дальсвязь» обратилось с заявлением в суд.

Решите дело.

Задача 3. 09.11.12 Шиханова Л. приобрела в магазине ООО «Эксим» сапоги за 2815 руб. Через два месяца Шиханова обратилась в суд с иском к ООО «Эксим» о возмещении ущерба, мотивируя свои требования тем, что в результате носки сапог были выявлены недостатки: в основании каблучков появились глубокие трещины, на правой п/паре разрыв подкладки в пяточной области. В связи с обнаруженными существенными недостатками Шиханова потребовала расторжения договора и возврата покупной цены. Однако ее требования в добровольном порядке удовлетворены не были. Шиханова просит расторгнуть договор купли-продажи, вернуть выплаченные деньги в сумме 2815 руб., а также компенсировать моральный вред в размере 2000 руб.

Представитель ответчика исковые требования не признал, пояснив, что вина ответчика не доказана, процент износа сапог составляет 50%. Гарантийный срок на указанную обувь был установлен один месяц, с которым истица согласилась, в течение которого она с претензиями не обращалась. Причина выявленных недостатков, по мнению ответчика, неправильная эксплуатация.

В судебном заседании установлено, что сапоги, приобретенные истицей, действительно имеют производственные недостатки, что подтверждается экспертным заключением от 05.04.13, согласно которому обувь имеет дефекты производственного и непромышленного характера. Дефекты производственного характера: на обеих п/парах на основании каблучков имеются трещины, которые возникли в результате нарушения технологии производства материала каблучка. Заключение повторной экспертизы: обувь имеет дефекты производственного характера: перелом язычка каблучка в месте сопряжений каблучка с язычками на обеих п/парах; значительные разрывы кожи подкладки задника и отставание материала

верха от задника на правой п/паре; неправильно соединение деталей подкладки на обеих п/парах обуви.

Решите дело.

6.3.4. Примеры тестовых заданий

Изготовитель –

А) изготовитель – организация, являющаяся юридическим коммерческим лицом, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

Б) изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель;

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

Тест 2

Срок годности –

А) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;

Б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению;

В) период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.

6.3.5. Примерная тематика рефератов и докладов

1. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества
2. Дистанционный способ продажи товара
3. Особенности продажи продовольственных товаров
4. Особенности продажи текстильных, швейных и меховых товаров
5. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров
6. Особенности продажи товаров бытовой химии
7. Особенности продажи лекарственных препаратов
8. Понятие и особенности договора на выполнение работ
9. Особенности оказания туристских услуг
10. Особенности оказания гостиничных услуг
11. Государственная защита прав потребителей
12. Общественная защита прав потребителей

6.3.6. Тематика (примерная) курсовых работ

Курсовая работа по учебному плану отсутствует.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов на семинарских занятиях и выполнении практических заданий.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» ставится, если студент:

- 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Методические рекомендации по подготовке научных сообщений

Научное сообщение – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания научного сообщения – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- в развернутом виде представить историю и теорию вопроса;
- осветить основные положения темы сообщения;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Подготовка сообщения подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть методически грамотно оформлена. При написании необходимо: а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования; б) составить план, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, карты и др.) в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Подготовка презентации по теме научного сообщения

Практические советы для создания эффективной структуры кадра и удобного восприятия при оформлении результатов работы в виде презентации:

- объекты, которые несут сравнительно самостоятельную, отличную от других информацию, следует графически разделить;
- объекты можно объединить, пользуясь единой формой, цветом, размером или заключением в рамку;
- при компоновке отдельных кадров необходимо следить, чтобы объекты располагались по всему полю кадра;
- главное содержание и компоненты кадра, расположенные в местах плохого восприятия, выделять эффективными способами: контрастный цвет; черная или цветная рамка; контрастный цвет, заключенный в черную рамку; увеличение размера объекта; не следует применять в кадре большое количество цветов, чтобы не создавать пестроты, которая утомляет зрение. Наименьшее утомление глаз вызывают желтый, желто-зеленый, зеленый и светлые ахроматические цвета. Если кадр рассматривается с близкого расстояния, цвета могут быть не очень насыщенными с примесью серого, а если кадр изучают с большого расстояния в пределах учебного кабинета, то необходимы яркие насыщенные тона; система окраски должна четко разграничивать отдельные части кадра.

Шкала оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power	Использованы технологии Power	Использованы технологии Power	Широко использованы технологии (Power

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
	Point . Больше 4 ошибок в представляемой информации	Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с при-видением примеров и/или пояснений	Нет ответов на вопросы
Итоговая оценка				

Дескрипторы для поэлементного оценивания сообщения

Уровень 5 – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

Уровень 4 – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

Уровень 3 – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

Уровень 2 – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

Уровень 1 – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

Уровень 0 – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.

Критерии и показатели при оценивании сообщения

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
Степень раскрытия сущности	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие плана теме сообщения; - соответствие содержания теме и плану сообщения; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;

Критерии	Показатели
проблемы	<ul style="list-style-type: none"> - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Методические рекомендации по подготовке к круглым столам

Цель: обсуждение и обобщение дискуссионных вопросов; развитие способностей анализировать мировоззренческие, научно, социально и личностно значимые вопросы и проблемы.

Задачи:

- приобретение знаний;
- овладение навыками формирования и выражения собственного мнения,
- развитие способности всестороннего рассмотрения проблемы, толерантного отношения к другим точкам зрения,
- овладение культурой межличностного диалога в условиях дискуссий.

Участники круглого стола: для участия в круглом столе заранее выбираются восемь студентов, которые в парах готовят свои доклады для выступления по оговоренным с преподавателем темам. Оставшиеся члены группы изучают материалы, предложенные преподавателем для более глубокого ознакомления с проблемой круглого стола. Число участников в среднем должно составлять 10-20 человек.

Организация работы круглого стола: тема и обсуждаемые вопросы (доклады) планируются и объявляются заранее и участников знакомят с ними до начала работы. Это дает возможность участникам подготовить аргументы, материалы для демонстрации, цифры и факты. Работу круглого стола организует ведущий. Участники круглого стола имеют право высказывать свою позицию по существу рассматриваемых вопросов, но не более чем в объеме 3 минут по каждому рассматриваемому вопросу. Ведущий круглого

стола предлагает порядок хода обсуждения, объявляет вопросы для обсуждения, следит за порядком и соблюдением регламента. В случае необходимости, корректирует ход дискуссии.

Подготовка докладчиков:

- знакомство участников с сущностью, особенностями, правилами организации и проведения круглых столов;
- выбор темы для доклада;
- определение исходного тезиса и плана доклада;
- подбор, изучение и анализ основной литературы по выбранной проблеме;
- разработка основных понятий, аргументов, контраргументов;
- разработка презентации.

Подготовка участников: проработка специальной литературы, предложенной преподавателем.

Распределение времени: 5 мин. – вступительное слово ведущего 7 мин. – доклад 1 13 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 2 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 3 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 4 10 мин. – обсуждение 10 мин – подведение итогов

Подведение итогов круглого стола:

1. Напоминание целей и задач круглого стола.
2. Анализ итоговой расстановки участников встречи по точкам зрения на проблему.
3. Формирование общей позиции, к которой пришли или близки все участники встречи.
4. Ориентирование студентов на изучение вопросов, которые не нашли должного освещения на занятии.
5. Слова благодарности всем участникам.

Критерии оценки докладчика: преподаватель или другие участники круглого стола (экспертный совет) оценивают докладчиков по 4-бальной системе согласно следующим критериям:

	Докладчик 1	Докладчик 2	...
Содержательность выступлений			
Содержательность ответов на вопросы			
Глубина и полнота рассмотрения темы			
Структурированность доклада			
Всестороннее рассмотрение проблемы			
Рациональность использования времени			
Культура общения			

Выразительность речи и лексическое богатство языка			
Манера вежливого обращения к собеседникам и умение уважительно отвечать им			
Свободное владение материалом, смежным с рассматриваемой темой			
Понятность презентационных материалов			
Сумма оценок:			

Критерии оценки участника дискуссии: преподаватель или экспертный совет, составленный из других преподавателей кафедры, оценивают участников дискуссии по 5-бальной системе согласно следующим критериям:

- Определение собственной позиции в дискуссии либо формулирование существенного замечания.
- Использование доказательств, подтверждающих высказываний или представление информации, опирающейся на факты.
- Постановка уточняющего вопроса либо формулирование аналогии, либо выявление противоречия.
- Общая активность в дискуссии.
- Тактичность и владение культурой общения.

В ходе подготовки к занятиям студент должен изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практические занятия. Готовясь к докладу или научному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и ВКР.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины, следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

1. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине (Приложение ФОС)).

2. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине (модулю), обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине (Приложение ФОС)).

7.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при

устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения не соответствует пороговому уровню.

7.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины (модуля). Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллектуальных карт.

7.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

7.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекции	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом, подготовка ответов к контрольным вопросам, подготовка реферата, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом, решений практических задач, выполнение индивидуальных домашних заданий.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету/экзамену	При подготовке к зачету необходимо повторить конспекты лекций и практических занятий, отработать терминологию, повторить материал из учебников и дополнительной литературы. Повторить задания и решения практических задач, выполняемые в течение семестра.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

№	Наименование и полное библиографическое описание	Количество экземпляров в библиотеке
Основная литература		
1	Грачева, О. Ю. Поведение потребителей: шпаргалка : [16+] / О. Ю. Грачева ; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов : Научная книга, 2020. – 32 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578440	Электронный доступ через ЭБС Академии
Дополнительная литература		
1	Чикалов, А. Д. Защита прав потребителей / А. Д. Чикалов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=14093	Электронный доступ через ЭБС Академии

Информационные ресурсы

№ п/п	Наименование организации	Официальный сайт
1.	Официальный интернет-портал правовой информации	http:// www.pravo.gov.ru
2.	Официальный сайт Президента РФ	http:// www.kremlin.ru
3.	Официальный сайт Государственной Думы РФ	http:// www.duma.gov.ru
4.	Официальный сайт Конституционного Суда РФ	http:// www.ksrf.ru
5.	Официальный сайт Верховного Суда РФ	http:// www.vsrp.ru
6.	Официальный сайт Правительства РФ	http:// www.government.ru
7.	Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс»	http:// www.consultant.ru
8.	Юридическая научная библиотека	http:// www.lawlibrary.ru
9.	Информационный портал правовых новостей	http:// www.lexnews.ru
10.	Государственная Автоматизированная Система «Правосудие»	https://sudrf.ru
11.	Справочно-правовая система «Кодекс»	https://kodeks.ru
12.	Правовая система «Референт»	https://www.referent.ru
13.	Государственная система правовой информации	http://www.pravo.gov.ru/
14.	Юридическая научная библиотека	http:// www.lawlibrary.ru
15.	Информационный портал правовых новостей	http:// www.lexnews.ru
16.	Юридический интернет-портал	http://www.zonazakona.ru/
17.	Консорциум «Кодекс»: электронный фонд правовой и нормативно-технической документации	http://docs.cntd.ru

18.	Официальный сайт Верховного Суда РФ	http:// www.vsrp.ru
19.	Министерство юстиции Российской Федерации	https://minjust.ru/
20.	Портал PRAVO.RU	https://pravo.ru
21.	РАПСИ — Российское агентство правовой и судебной информации	http://rapsinews.ru/
22.	Юридическая Россия: федеральный правовой портал	http://law.edu.ru/
23.	Юридический словарь	http://www.jur-words.info/
24.	LAW-EDUCATION: юридический портал	http://law-education.ru/
25.	Lexpro: Экспертная юридическая система	https://www.lexpro.ru/
26.	RusЮрист.Ру: Правовой портал	http://rusjurist.ru

Профессиональные базы данных

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1.	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»	Из внутренней сети Академии (договор №)
2.	Справочно-правовая система «Гарант»	Свободный
3.	Справочно-правовая система «Кодекс»	Свободный
4.	Государственная система правовой информации «Законодательство России»	Свободный доступ: http://www.pravo.gov.ru
5.	ЭБС «Юрайт»	Из внутренней сети Академии (договор № 4087 от 20 мая 2019г.)

Лицензионное программное обеспечение:

- 1С:Предприятие 8; Договор от 02.12.15,
- 7-Zip,
- Adobe Acrobat Reader DC,
- Google Chrome,
- Kaspersky Endpoint Security № 2434-181113-092446-163-1419 13.11.2018,
- Microsoft Office 2010 № 2335 от 25.06.19,
- Media Player Classic в составе K-Lite Mega Codec Pack,
- Windows 7 № 2335 от 25.06.19
- электронная библиотека «ЮРАЙТ», договор №4087 от 20 мая 2019г.
- электронная образовательная среда «Мираполис», договор №164/08/19-К от 6 августа 2019г.

9. Материально-техническое обеспечение

Освоение дисциплины производится на базе учебных аудиторий МАБиУ. На лекционных и практических занятиях применяется компьютерный видеопроектор, поисковые правовые системы. Для работы с юридическими документами используется компьютерный класс с выходом в Интернет. В процессе самостоятельной работы студенты имеют источники литературы на бумажных и электронных носителях. Программа дисциплины обеспечена доступом к библиотечному фонду МАБиУ, укомплектованному в соответствии с нормативными требованиями и к электронно-библиотечной системе.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Академией обеспечивается: 1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих; 2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; 3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации; 4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Академии, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).