федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Оренбургский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения Российской Федерации

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

по специальности

**32.08.11 СОЦИАЛЬНАЯ ГИГИЕНА И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОССАНЭПИДСЛУЖБЫ**

Является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования по специальности 32.08.11 «Социальная гигиена и организация госсанэпидслужбы», утвержденной ученым советом ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

протокол № 11 от «22» июня 2018 г.

Оренбург

1. **Паспорт фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине содержит типовые контрольно-оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, в том числе контроля самостоятельной работы обучающихся, а также для контроля сформированных в процессе изучения дисциплины результатов обучения на промежуточной аттестации в форме зачета.

Контрольно-оценочные материалы текущего контроля успеваемости распределены по темам дисциплины и сопровождаются указанием используемых форм контроля и критериев оценивания. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации соответствуют форме промежуточной аттестации по дисциплине, определенной в учебном плане ОПОП и направлены на проверку сформированности, умений и навыков по каждой компетенции, установленной в рабочей программе дисциплины.

В результате изучения дисциплины у обучающегося формируются **следующие компетенции:**

**ПК 11 -** готовность к организации и управлению деятельностью организаций и (или) их структурных подразделений, осуществляющих свою деятельность в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения

1. **Оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**Практическое занятие 1.** Субъекты и объекты гражданско-правовых отношений.

Вопросы для собеседования:

1. Предмет, метод, принципы и система гражданского права. Понятие и виды объектов гражданских прав.

2. Физические лица как субъекты гражданского права. Характеристика их правоспособности.

3 . Понятие, содержание и виды гражданских правоотношений.

4. Отграничение гражданского права от смежных отраслей права.

5. Гражданское право как отрасль права, место в системе правовых отраслей.

**Практическое занятие 2.** Право потребителей на информацию, надлежащее качество товаров, работ, услуг, возмещение причинённого вреда, свободный выбор товаров, работ и услуг.

Вопросы для собеседования:

1. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
2. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
3. Последствия продажи товара ненадлежащего качества.
4. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
5. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.
6. Замена товара ненадлежащего качества.

**Практическое занятие 3.** Право на судебную защиту.

Вопросы для собеседования:

1. Подведомственность и подсудность потребительских споров.
2. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Защита интересов неопределённого круга потребителей.
3. Порядок обращения потре­бителей с заявлениями в суд. Оплата госпошлины
4. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
5. Рассмотрение дел в первой инстанции. Обжалование решений по заявлениям потребителей

**Практическое занятие 4.** Пресечение нарушений прав потребителей при продаже товаров с недостатками.

Вопросы для собеседования:

1. Понятие недостатка товара, работы, услуги. Понятие и критерии существенного недостатка.
2. Права потребителя при обнаружении недостатков выполнения работы (оказанной услуги).
3. Сроки обнаружения недостатков.
4. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
5. Ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара.

**Практическое занятие 5.** Пресечение нарушений прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Вопросы для собеседования:

1. [Сроки выполнения работ (оказания услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/50865dba506be37ff44fa8df0819a8c598b25282/).
2. [Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/f190d8f6c0d4f03af399cc0efcc722d87a0f83a6/).
3. [Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/41fd88c62c89ddba445ff85149b17a63b9679810/).
4. [Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/911248fc5bd3487b708251196c7cd31909dc3f07/).
5. [Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/758e2cfdf136a621c8f66dcb3372b772c7b5e6e8/).

**Критерии оценки собеседования:**

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка  | Критерии  |
| Неудовлетворительно | Выставляется за бессодержательные ответы на поставленные вопросы, незнание основных понятий, неумение применить знания практически. |
| Удовлетворительно | Выставляется за частично правильные или недостаточно полные ответы на поставленные вопросы, свидетельствующие о существенных недоработках ординатора, за формальные ответы, непонимание вопроса.  |
| Хорошо | Выставляется за хорошее усвоение материала; достаточно полные ответы на поставленные вопросы. Однако в усвоении материала и изложении имеются недостатки, не носящие принципиального характера.  |
| Отлично | Выставляется за неформальные и осознанные, глубокие, полные ответы на поставленные вопросы (теоретического и практического характера). |

**Вопросы тестового контроля текущей успеваемости:**

1. АНТИМОНОПОЛЬНЫЙ ОРГАН ВПРАВЕ
2. устанавливать наличие доминирующего положения хозяйствующего субъекта
3. при наличии признаков нарушения антимонопольного законодательства возбуждать дела, по результатам рассмотрения которых принимать решения и выдавать предписания
4. давать разъяснения по вопросам применения антимонопольного законодательства
5. участвовать в рассмотрении судом или арбитражным судом дел, связанных с применением и нарушением антимонопольного законодательства
6. формировать и вести реестр хозяйствующих субъектов, имеющих долю на рынке определенного товара в размере более 35 процентов
7. обращаться в суд или арбитражный суд с заявлениями о нарушении антимонопольного законодательства
8. В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ В РОССИИ РАБОТА ПО СОЗДАНИЮ СИСТЕМЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИДЕТ ПО СЛЕДУЮЩИМ НАПРАВЛЕНИЯМ
9. в школах и вузах
10. в потребительских организациях
11. в органах государственной власти
12. на уровне местных администраций и федеральных органов
13. В ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРОВ, ФОРМ, ГАБАРИТОВ, ФАСОНОВ, РАСЦВЕТОК ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИЙ, ВХОДЯТ
14. парфюмерно-косметические товары
15. гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
16. швейные и трикотажные изделия (трикотажно-бельевые, изделия чулочно-носочные)
17. товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
18. животные и растения
19. В СВЯЗИ С ТЕМ, ЧТО ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ НЕ МОГУТ ЗНАТЬ ВСЕХ ПРОБЛЕМ, С КОТОРЫМИ ПРИХОДИТСЯ ЕЖЕДНЕВНО СТАЛКИВАТЬСЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В КАЖДОМ КОНКРЕТНОМ ГОРОДЕ ИЛИ РАЙОНЕ, ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ФУНКЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВОЗЛОЖЕНЫ ЗАКОНОМ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» НА
20. общественную милицию
21. судебные органы
22. прокуратуру
23. городские администрации
24. областные администрации

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 статьи 28 ФЗ «О защите прав потребителя» новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере

1. одного процента от цены выполненной работы (оказания услуги)
2. трех процентов от цены выполненной работы (оказания услуги)
3. двух процентов от цены выполненной работы (оказания услуги)
4. пяти процентов от цены выполненной работы (оказания услуги)
5. десяти процентов от цены выполненной работы (оказания услуги)

6. В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА И ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЯ О ЕГО ЗАМЕНЕ ПРОДАВЕЦ (ИЗГОТОВИТЕЛЬ, УПОЛНОМОЧЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, ИМПОРТЕР) ОБЯЗАН ЗАМЕНИТЬ ТАКОЙ ТОВАР В ТЕЧЕНИЕ

1. двух недель
2. трех дней
3. пяти дней
4. семи дней
5. трёх недель

7. В СЛУЧАЕ ПОЛНОЙ ИЛИ ЧАСТИЧНОЙ УТРАТЫ (ПОВРЕЖДЕНИЯ) МАТЕРИАЛА (ВЕЩИ), ПРИНЯТОГО ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗАН ЗАМЕНИТЬ ЕГО ОДНОРОДНЫМ МАТЕРИАЛОМ (ВЕЩЬЮ) АНАЛОГИЧНОГО КАЧЕСТВА В

1. двухдневный срок
2. трехдневный срок
3. пятидневный срок
4. течение дня
5. четырёхдневный срок

8. В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОМ ГРАЖДАНИН ТОГДА ЯВЛЯЕТСЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ, КОГДА ПРИОБРЕТАЕТ ТОВАРЫ (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

1. исключительно для личных (бытовых) нужд
2. для нужд связанных с извлечением прибыли
3. для любых нужд
4. как для нужд связанных с извлечением прибыли,

так и для личных (бытовых) нужд

1. для медицинских нужд

9. В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОМ РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ» В КАЧЕСТВЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ВЫСТУПАЕТ

1. юридическое лицо
2. только граждане и иностранные лица
3. физическое лицо

10. В ТОМ СЛУЧАЕ ЕСЛИ ИЗГОТОВИТЕЛЕМ НЕ УСТАНОВЛЕН ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК, ТО ОН УСТАНАВЛИВАЕТСЯ

1. в любом случае изготовителем
2. продавцом
3. продавцом совместно с покупателем
4. покупателем

11. В ЦЕЛЯХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ВПРАВЕ

1. контролировать правильность пользования весовыми и измерительными приборами, торговым, технологическим и дозирующим оборудованием
2. анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей
3. рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей
4. обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)

12. ВОЗМЕЩЕНИЕ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА ПОТРЕБИТЕЛЮ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ

1. независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков
2. всегда
3. только при наличии имущественного вреда
4. в зависимости от причиненного имущественного вреда

13. ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ, КОТОРУЮ ИЗГОТОВИТЕЛЬ (ИСПОЛНИТЕЛЬ, ПРОДАВЕЦ) ОБЯЗАН ДОВЕСТИ ДО СВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ, ИЗГОТОВИТЕЛЬ РАЗМЕЩАЕТ

1. в договоре между потребителем и изготовителем

(исполнителем, продавцом)

1. в документах, предоставляемых потребителю
2. в любых документах, местах доступных потребителю
3. на вывеске

14. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК - ЭТО ПЕРИОД ВРЕМЕНИ

1. по истечении, которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению
2. в течение, которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки
3. в течение, которого в случае выявления неисправностей товара изготовитель (исполнитель) обязуется заменить товар на аналогичный или вернуть его стоимость
4. в течение, которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями

15. ГЛАВНОЕ ОТЛИЧИЕ ОБЩЕСТВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. независимость от государства, политики и бизнеса
2. неравные финансовые возможности
3. разные методы воздействия на нарушителей
4. заключается в структуре организации

16. ГРАЖДАНИН, ИМЕЮЩИЙ НАМЕРЕНИЕ ЗАКАЗАТЬ ИЛИ ПРИОБРЕСТИ ЛИБО ЗАКАЗЫВАЮЩИЙ, ПРИОБРЕТАЮЩИЙ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЮЩИЙ ТОВАРЫ (РАБОТЫ, УСЛУГИ) ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ДЛЯ ЛИЧНЫХ, СЕМЕЙНЫХ, ДОМАШНИХ И ИНЫХ НУЖД, НЕ СВЯЗАННЫХ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, - ЭТО

1. продавец
2. исполнитель
3. изготовитель
4. потребитель

17. ГРУППА МЕРОПРИЯТИЙ, КОТОРАЯ СОСТОИТ В ТОМ, ЧТО ГОСУДАРСТВО УСТАНАВЛИВАЕТ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, КОТОРЫМ ДОЛЖНЫ СООТВЕТСТВОВАТЬ ТОВАРЫ (РАБОТЫ, УСЛУГИ), РЕАЛИЗУЕМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ СОДЕРЖИТСЯ В

1. сертификатах
2. ГОСТах
3. стандартах
4. нормативах

18. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК – ЭТО СРОК

1. который устанавливается сверх гарантийного срока, предусмотренного изготовителем, условия которого определяются договором между продавцом и потребителем
2. в течение которого в случае выявления неисправностей товара изготовитель (исполнитель) обязуется заменить товар на аналогичный или вернуть его стоимость
3. в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями
4. в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки

19. ЕСЛИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ЭКСПЕРТИЗЫ ТОВАРА УСТАНОВЛЕНО, ЧТО ЕГО НЕДОСТАТКИ ВОЗНИКЛИ ВСЛЕДСТВИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, ЗА КОТОРЫЕ НЕ ОТВЕЧАЕТ ПРОДАВЕЦ (ИЗГОТОВИТЕЛЬ), ПОТРЕБИТЕЛЬ

1. назначает новую экспертизу
2. вправе расторгнуть договор купли-продажи
3. обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара
4. обязан возместить расходы на проведение экспертизы

20. ЕСЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ НАРУШИЛ СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ) - СРОКИ НАЧАЛА И ОКОНЧАНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ) И ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ) ИЛИ ВО ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ) СТАЛО ОЧЕВИДНЫМ, ЧТО ОНА НЕ БУДЕТ ВЫПОЛНЕНА В СРОК, ПОТРЕБИТЕЛЬ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ВПРАВЕ

1. поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов
2. отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)
3. потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги)
4. назначить исполнителю новый срок

21. ЕСЛИ С ЗАЯВЛЕНИЕМ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ВЫСТУПАЮТ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ИХ АССОЦИАЦИИ, СОЮЗЫ) ИЛИ ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ПЯТЬДЕСЯТ ПРОЦЕНТОВ СУММЫ ВЗЫСКАННОГО ШТРАФА ПЕРЕЧИСЛЯЮТСЯ

1. либо потребителю, либо же указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам
2. указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам
3. потребителю
4. в указанный потребителем банк

22. ЕСЛИ ТОВАРЫ ИЛИ УСЛУГИ ПРИОБРЕТАЮТСЯ ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦОМ, ТО В ЭТОМ СЛУЧАЕ ПРИМЕНЯЮТСЯ

1. нормы законодательства о защите прав потребителя
2. общие нормы гражданского права
3. комплексно-правовые нормы
4. нормы административного права

23. ЕСЛИ УСТАНОВЛЕНО, ЧТО ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ УСТАНОВЛЕННЫХ ПРАВИЛ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ХРАНЕНИЯ ИЛИ ТРАНСПОРТИРОВКИ ТОВАРА (РАБОТЫ) ОН ПРИЧИНЯЕТ ИЛИ МОЖЕТ ПРИЧИНИТЬ ВРЕД ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЮ И ИМУЩЕСТВУ ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ, ИЗГОТОВИТЕЛЬ (ИСПОЛНИТЕЛЬ, ПРОДАВЕЦ)

1. обязан в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей)
2. вправе осуществлять реализацию товара (работы) в условиях чрезвычайного положения
3. обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда
4. вправе осуществлять реализацию с согласия на то Комитета по защите прав потребителя

24. ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫХ ЗАКОНАМИ И ИНЫМИ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПРОДАВЕЦ (ИСПОЛНИТЕЛЬ, ИЗГОТОВИТЕЛЬ, УПОЛНОМОЧЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, ИМПОРТЕР) НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1. гражданско-правовую
2. административную
3. дисциплинарную
4. материальную
5. уголовную

25. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КАК САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ОТРАСЛЬ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА, ВОЗНИКЛА В РОССИИ

1. в середине 80
2. в дореволюционный период
3. в начале 20 годов в период НЭПа
4. в начале 90-х годов

26. ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ) В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬ

1. иную информацию установленную в соответствии с Законом
2. цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг)
3. правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг)
4. наименование технического регламента
5. сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок)
6. гарантийный срок, если он установлен

27. ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗАН

1. возвратить все материалы по первому требованию потребителя
2. при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем
3. представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.
4. предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи)

28. НА ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ, ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИЕ ТОВАРЫ, МЕДИКАМЕНТЫ, ТОВАРЫ БЫТОВОЙ ХИМИИ И ИНЫЕ ПОДОБНЫЕ ТОВАРЫ (РАБОТЫ) ИЗГОТОВИТЕЛЬ (ИСПОЛНИТЕЛЬ) ОБЯЗАН УСТАНОВИТЬ

1. срок годности
2. срок службы
3. всё выше перечисленное
4. гарантийный срок

29. НАИБОЛЕЕ ИЗВЕСТНЫМ И ЧАСТО ПРИМЕНЯЕМЫМ МЕЖДУНАРОДНЫМ ДОГОВОРОМ В СФЕРЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ЯВЛЯЕТСЯ

1. Стокгольмская конвенция 1960 г «Об учреждении Европейской ассоциации свободной торговли»
2. Варшавская конвенция 1929 г. «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок»
3. Нью-Йоркская конвенция 1965 «О транзитной торговле внутриконтинентальных государств»
4. Лондонская конвенция 1986 г «О торговле пшеницей»

30. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ИХ АССОЦИАЦИИ, СОЮЗЫ) ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СВОИХ УСТАВНЫХ ЦЕЛЕЙ НЕ ВПРАВЕ

1. проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них
2. контролировать порядок применения цен по отдельным группам товаров
3. информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей
4. обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей)

31. ОДНИМ ИЗ ОСНОВОПОЛАГАЮЩИХ ПРИНЦИПОВ, КОТОРЫЙ РЕАЛИЗУЕТСЯ В ЗАКОНЕ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ЯВЛЯЕТСЯ, ПРИНЦИП

1. неприкосновенности собственности
2. равенства правового режима для всех субъектов гражданского права
3. недопустимости вмешательства в частные дела
4. свободы договора

32. ОТЛИЧИЕ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ОТ МЕСТНЫХ ОРГАНОВ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В

1. предоставление последним более узкого круга контрольных полномочий по сравнению с первыми, за исключением права приостановления реализации товаров с просроченными сроками годности
2. предоставление последним более узкого круга контрольных полномочий по сравнению с первыми
3. отсутствие каких-либо контрольных функций
4. предоставление последним более широкого круга контрольных полномочий по сравнению с первыми

33. ПЕРВОЙ ПОПЫТКОЙ СОЗДАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА СТАЛА РАЗРАБОТКА

1. первой части ГК РФ
2. закона РФ «О защите прав потребителей»
3. проекта закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей»
4. второй части ГК РФ

34. ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ ПО ПРЕДУСМОТРЕННЫМ ЗАКОНОМ ОСНОВАНИЯМ, УТВЕРЖДАЕТСЯ

1. Президентом РФ
2. Министерством экономического развития и торговли РФ
3. Правительством РФ
4. Обществом по защите прав потребителей

35. ПЕРЕЧНИ ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ), ПОДЛЕЖАЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ, УТВЕРЖДАЮТСЯ

1. Министерством экономического развития и торговли РФ
2. Президентом РФ
3. Правительством РФ
4. Обществом по защите прав потребителей

36. ПО ОБЩЕМУ ПРАВИЛУ ПОКУПАТЕЛЬ ОБЯЗАН ОПЛАТИТЬ ТОВАР ПО ЦЕНЕ, ОБЪЯВЛЕННОЙ ПРОДАВЦОМ

1. после подписания договора розничной купли-продажи
2. после заключения договора розничной купли-продажи
3. в момента заключения договора розничной купли-продажи
4. до момента заключения договора розничной купли-продажи

37. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ УПОЛНОМОЧЕННЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНОМ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТОВ НАЗЫВАЕТСЯ

1. стандартизацией
2. нормированием
3. сертификацией
4. информатизацией

38. ПОТРЕБИТЕЛЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ) ВПРАВЕ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ПОТРЕБОВАТЬ

1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
2. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами
3. соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)
4. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь
5. возмещения всех понесённых расходов

39. ПОТРЕБИТЕЛЬ, КОТОРОМУ ПРОДАН ТОВАР НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ЕСЛИ ОНО НЕ БЫЛО ОГОВОРЕНО ПРОДАВЦОМ, ВПРАВЕ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ПОТРЕБОВАТЬ

1. соразмерного уменьшения покупной цены
2. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
3. безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом
4. расторжения договора купли-продажи. При этом потребитель обязан возвратить товар с недостатками
5. замены на товар аналогичной марки (модели, артикула)

40. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ УТВЕРЖДАЮТСЯ

1. Обществом по защите прав потребителей
2. Министерством экономического развития и торговли РФ
3. Правительством РФ
4. Президентом РФ

41. ПРАВО ТРЕБОВАТЬ ВОЗМЕЩЕНИЯ ВРЕДА, ПРИЧИНЕННОГО ВСЛЕДСТВИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ), ПРИЗНАЕТСЯ

1. за лицом, которое признано потерпевшим в судебном порядке
2. за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет
3. за определённым кругом лиц указанных в законе
4. только за лицом, которое заключило договор купли-продажи

42. ПРЕДОСТАВИТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ ИНФОРМАЦИЮ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ И НАИМЕНОВАНИИ ЗАРЕГИСТРИРОВАВШЕГО ЕГО ОРГАНА, ОБЯЗАНО

1. как юридическое лицо, так и индивидуальный предприниматель
2. юридическое лицо, являющееся изготовителем (исполнителем, продавцом)
3. индивидуальный предприниматель
4. любое лицо, занимающееся, выполнением работ или оказанием услуг, производством, реализацией товаров (работ, услуг)

43. ПРИ УДОВЛЕТВОРЕНИИ СУДОМ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ, УСТАНОВЛЕННЫХ ЗАКОНОМ, СУД ВЗЫСКИВАЕТ С ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА, УПОЛНОМОЧЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, ИМПОРТЕРА) ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ В ДОБРОВОЛЬНОМ ПОРЯДКЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ШТРАФ В РАЗМЕРЕ

1. 20% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
2. 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
3. 35% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
4. 75% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

44. ПРИНИМАТЬ ПРАВИЛА И ИНСТРУКЦИИ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ОТНОШЕНИЯ С УЧАСТИЕМ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ИМЕЕТ ПРАВО

1. органы исполнительной власти субъектов РФ
2. Правительство РФ
3. Президент РФ
4. Государственная Дума РФ

45. РЕГУЛИРУЕТ ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ СТОРОНАМИ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ, ЗАКРЕПЛЯЕТ РАЗЛИЧНЫЕ ФОРМЫ КУПЛИ-ПРОДАЖИ И УСТАНАВЛИВАЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ КАК ПРОДАВЦОМ, ТАК И ПОКУПАТЕЛЕМ

1. ГК РФ
2. Закон «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»
3. ФЗ «О техническом регулировании»
4. Закон «О защите прав потребителей»

46. РЕЖИМ РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ТОРГОВЛИ, БЫТОВОГО И ИНЫХ ВИДОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ

1. непосредственно организацией
2. по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления
3. организацией совместно с органом исполнительной власти субъектов РФ
4. организацией совместно с органом местного самоуправления

 47. СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЖУРНАЛ, КОТОРЫЙ ПУБЛИКУЕТ РЕЗУЛЬТАТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ИСПЫТАНИЙ РАЗЛИЧНЫХ ТОВАРОВ, КОММЕНТИРУЕТ СУДЕБНУЮ ПРАКТИКУ ПРИМЕНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА, ПУБЛИКУЕТ АНТИРЕКЛАМУ ТОВАРОВ И УСЛУГ, А ТАКЖЕ ПОЛЕЗНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, НАЗЫВАЕТСЯ

1. «Право и закон»
2. «Спрос»
3. «Товары и услуги»
4. «Потребитель»

48. СРОК ГОДНОСТИ - ЭТО ПЕРИОД ВРЕМЕНИ

1. в течение, которого изготовитель (исполнитель) принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями
2. в течение, которого в случае выявления неисправностей товара изготовитель (исполнитель) обязуется заменить товар на аналогичный или вернуть его стоимость
3. по истечении, которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению
4. в течение, которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки

49. СРОК СЛУЖБЫ В СООТВЕТСТВИИ С ФЗ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ» - ЭТО ПЕРИОД ВРЕМЕНИ

1. в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 ФЗ «О защите прав потребителя»
2. в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями
3. по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению
4. в течение которого в случае выявления неисправностей с товаром изготовитель (исполнитель) обязуется заменить товар на аналогичный или вернуть его стоимость

50. ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА - ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОРГАН, ОСНОВНЫМИ ЗАДАЧАМИ КОТОРОГО ЯВЛЯЮТСЯ

1. направление требований о снятии с производства, прекращении выпуска, снятие с продажи товаров(работ, услуг), не соответствующих установленным нормам
2. направление предписаний об устранении нарушений требований, предъявляемых к качеству товара
3. контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг)
4. государственный контроль за порядком применения цен по отдельным группам товаров

51. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЙ ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И МЕЖОТРАСЛЕВУЮ КООРДИНАЦИЮ РАБОТЫ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ – ЭТО ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА

1. технологическому надзору
2. по техническому регулированию и метрологии
3. по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
4. по надзору в сфере экологии и природопользования

52. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО ОХРАНЕ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ И ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ – ЭТО ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА

1. по техническому регулированию и метрологии
2. по надзору в сфере экологии и природопользования
3. по технологическому надзору
4. по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

53. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ ЭТО ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА

1. по техническому регулированию и метрологии
2. по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
3. по технологическому надзору
4. по надзору в сфере экологии и природопользования

54. ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОРГАНОМ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ ФУНКЦИИ ПО КОНТРОЛЮ И НАДЗОРУ В СФЕРЕ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ, ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ, ЯВЛЯЕТСЯ ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА

1. по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
2. по технологическому надзору
3. по техническому регулированию и метрологии
4. по надзору в сфере экологии и природопользования

55. ФЗ «О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ» РЕГУЛИРУЕТ ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ

1. разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг
2. покупке товара и с последующей его передачей в ремонтную службу
3. разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации

**Критерии оценки тестирования:**

|  |  |
| --- | --- |
| % | Оценка  |
| До 70  | Неудовлетворительной  |
| 71-79 | Удовлетворительно  |
| 80-89 | Хорошо  |
| 90-100 | Отлично  |

1. **Оценочные материалы промежуточной аттестации обучающихся**

**Перечень вопросов к промежуточной аттестации.**

|  |
| --- |
| 1. Законодательная защита прав потребителей.
 |
| 1. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца).
 |
| 1. Дистанционный способ продажи товара.
 |
| 1. Сроки выполнения работ (оказания услуг), последствия нарушения сроков.
 |
| 1. Регулирование оказания отдельных видов услуг.
 |
| 1. Государственный надзор и контроль за соблюдением законодательства защиты прав потребителей.
 |
| 1. Полномочия органов исполнительной власти в области защиты прав потребителей.
 |
| 1. Мероприятия по совершенствованию защиты прав потребителей в органах и учреждениях Роспотребнадзора.
 |
| 1. Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
 |
| 1. Организация работы Общественной приемной Роспотребнадзора и консультационных пунктов консультирования и информирования потребителей.
 |
| 1. Защита прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка (услуги ЖКХ, банковские и туристические услуги, долевое строительство и др.).
 |
| 1. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
 |
| 1. Права общественных объединений потребителей.
 |
| 1. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.
 |
| 1. Судебная защита прав потребителей.
 |
| 1. Ненадлежащая информация об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
 |
| 1. Нарушение прав потребителей.
 |
| 1. Имущественная ответственность.
 |
| 1. Компенсация морального вреда.
2. Правовое регулирование в области защиты прав потребителей, работа органов Роспотребнадзора.
 |

**Перечень ситуационных задач для оценки практических навыков**

1. Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?
2. На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?
3. Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?
4. Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?
5. В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышку с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышку?
6. Покупатель пробрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались. Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?
7. Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?
8. Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расползлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребёнка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?
9. В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?
10. Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?
11. Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?
12. Покупательница в придачу к дорогой обуви в престижном магазине купила стельки и подушечки для стопы. Дома при ближайшем рассмотрении оказалось, что стельки сделаны из кожезаменителя, а не кожаные, как уверяла продавец, а подушечки – тканые. Хотела вернуть и стельки и подушечки в магазин. Но продавец заявила, что на стельках и подушечках не указано, из какого материала они сделаны и поэтому магазин ответственности не несет. Кто прав в этой ситуации?
13. Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона! Что ему следует сделать?
14. Покупательница купила мебельный гарнитур в кредит, 30% от стоимости уплатила сразу. Работники магазина обещали доставить гарнитур домой покупательнице в течение трех дней, но на следующий день позвонили из магазина и попросили подождать неделю. Однако прошло еще две недели. Пока гарнитур появился на складе. В назначенный день выяснилось, что в магазине сломалась автомашина, и мебель покупательнице не привезут. Что ей делать?
15. Вы приобретаете билет на междугородний автобусный рейс. Стоимость проезда до пункта назначения составляет 200 рублей. На кассе автовокзала с Вас берут 210 рублей, на Ваш резонный вопрос о повышении цены кассир поясняет, что 10 рублей с Вас взяли за страхование от несчастного случая. Обосновать законность (или незаконность) действий кассира.
16. Через 20 дней после покупки ноутбука в нем проявился дефект производственного характера, что впоследствии подтвердилось проверкой качества товара. Однако требования потребителя о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной суммы продавец не удовлетворил, а возвратил покупателю отремонтированный ноутбук. Дать краткую правовую оценку действиям продавца.
17. В супермаркете купили упаковку молока, на маркировке которого была нанесена следующая информация: Молоко питьевое пастеризованное 3,2 % жира, объем 1 литр; Производитель: ООО «Молочный завод №1»; тел 22-22-22 Состав: изготовлено из молока коровьего пастеризованного; ГОСТ Р52090-2003 Пищевая ценность (содержание в 100гр продукта) жир-3,2 г;белок-2,8 г,углеводы-4,7 г, энергетическая ценность 58,8 ккал. Произведено (час, число, месяц): 12 11 02 Оценить полноту информации о товаре, доведенную для потребителя.
18. Потребитель заключил со строительной фирмой договор на строительство дачного дома. После того, как 50% работ было выполнено, потребитель решил достроить дом своими силами, при этом претензий к качеству работы, выполненной строителями, у него не было. Имеет ли право потребитель на расторжение договора? Определить меру его ответственности при этом.
19. Покупатель купил механический будильник по цене 500 рублей в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и возвратить деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 рублей, потребитель просил вернуть именно эту сумму. Законны ли его требования?
20. Незадолго до закрытия магазина жена автолюбителя по его просьбе купила в магазине автозапчастей подшипник. Перед установкой автолюбитель обнаружил на детали подозрительную трещину. На следующий день автолюбитель попытался вернуть деньги, но хозяин автомагазина, частный предприниматель, сказал, что деньги не отдаст. При этом оставил расписку, что «Подшипник взят назад, деньги не возвращены». Что в этой ситуации нужно сделать?
21. Покупательница купила сапожки на высоких каблуках в торговом центре. Товарный чек со штампом и подпись продавца имеется. Надела обувь всего два раза, каблуки сильно деформировались. Продавец менять сапожки отказалась. Права ли продавец?
22. Покупательница купила плед, но дома выяснилось, что он не подходит по цвету. Даже не распаковав плед, покупательница принесла его обратно в магазин. Но продавец сказала, что может обменять только товар на товар. Права она или нет?
23. Покупательница для ремонта в ванной купила кафель, но по окончании ремонта у нее осталось шесть лишних коробок плитки. Имеет ли права покупательница сдать лишний кафель в магазин и получить свои деньги обратно?
24. Работнице приборостроительного завода Григорьевой М. Н. коллеги в честь 50-летия подарили электрический самовар. Через три недели Григорьева обратилась в центральный универмаг с просьбой заменить подаренный самовар на аналогичный доброкачественный. Товарный чек и руководство по эксплуатации Григорьева предъявила, но директор магазина обмен произвести отказалась, ссылаясь на то, что Григорьева неправильно пользовалась самоваром, и поэтому он сломался. Правильно ли в данном случае поступила директор магазина?
25. Для окраски собственного дома житель ново-южного района купил в магазине «Хозяйственные товары» три банки эмали бледно-бежевого цвета. На третий день вместе с чеком он принес эмаль обратно и просил обменять на точно такую же эмаль, только золотисто-желтого цвета, мотивируя тем, что бежевый не нравится его жене. Может ли продавец удовлетворить просьбу покупателя?
26. Накануне международного женского дня 8 марта житель поселка Ишлеи в Доме торговли купил в подарок невесте кожаную сумку красного цвета, а 11 марта принес ее обратно, требуя вернуть деньги, так как сумка не подошла по расцветке. При этом он предъявил кассовый чек, а на сумке был сохранен фабричный ярлык. Как в данной ситуации должен поступить продавец?
27. На новоселье трехкомнатной квартиры приглашенные гости подарили семье Федоровых пылесос «Циклон». Утром следующего дня хозяева занялись уборкой квартиры. Подаренный пылесос, проработав 15 минут, заглох. В этот же день Федоровы отнесли пылесос в магазин «Эльдорадо», так как в техническом паспорте стоял штамп этого предприятия. Проведенная экспертиза выявила дефект производственного характера: замыкание внутри двигателя. Эксперт предложил Федоровым вернуть деньги за недоброкачественный товар, но они от денег отказались и просили обменить «Циклон» на пылесос «Тайфун», который стоил на 250 рублей дороже.Может ли удовлетворить просьбу покупателей продавец?
28. Супруги Николаевы купила дочери в честь ее 18-летия золотые серьги в ювелирном магазине. На следующий день вместе с чеком они возвратили серьги в магазин и попросили обменять их на точно такие же. Покупатели указывали, что замок в одной серьге имеет слабое крепление. Но продавец серьги обменять отказалась, сославшись на то, что по правилам торговли изделия из драгоценных металлов обмену не подлежат. Права ли продавец в данной ситуации?
29. Гражданка Филиппова А. Г. хотела вернуть в магазин электромиксер, который ей подарили коллеги в день рождения, потому что точно такой же был у нее дома. Но, не смотря на наличие товарного и кассового чеков, технического паспорта, и целой упаковки, товар в магазине не приняли
30. Для занятий физкультурой студент Иванов 30-го августа купил кроссовки на подошве из пористой резины. После трех занятий спортом в кроссовках отклеились подошвы. 16-го сентября студент был вынужден обратиться в магазин с просьбой о замене товара на аналогичный. Но директор магазина обмен произвести отказался, ссылаясь на то, что кроссовки возвращены слишком изношенными. Прав ли директор в данной ситуации?
31. Рождение сына семья Петровых решила отметить с родными и друзьями. Купив в магазине три буханки хлеба из пшеничной муки высшего сорта, хозяин дома приступил к сервировке стола. Разрезая первую буханку хлеба, Петров почувствовал неприятный запах, а мякиш хлеба был тягучим. Не трогая остальной хлеб, Петров отнес все три буханки в магазин, требуя вернуть деньги за недоброкачественный товар. Чека у него не было. Как следует поступить продавцу?
32. Учащемуся профессионального училища Тарасову В. родители подарили микрокалькулятор отечественного производства. Через месяц калькулятор перестал работать. В магазине продавец обменять калькулятор отказалась, ссылаясь на то, что у Тарасова нет технического паспорта, хотя чек учащийся предъявил. Правильно ли в данной ситуации поступил продавец?
33. Гражданка Ильина Т. С. купила в универмаге накануне 23 февраля в подарок мужу галстук-самовяз и карманный платок темно-синего цвета, а 5 марта она принесла галстук обратно и просила обменять его на галстук - регат такого же цвета, объясняя просьбу тем, что муж самостоятельно такой галстук завязывать не умеет. Но в день обмена нужного покупательнице галстука в продаже не оказалось; синего цвета был только галстук-бабочка, который покупательница взять не захотела.Как поступить продавцу?
34. В магазине гражданка Фомина М. купила головной платок из натурального шелка коричневого цвета. Через 12 дней она принесла его в магазин с просьбой обменять на платок голубого цвета, указывая на то, что коричневый цвет ее старит. Платок она не носила, и чек у покупательницы был. Что в этой ситуации должен сделать продавец?
35. Сидоров А. С. в магазине 23 сентября купил телевизор «Горизонт» с гарантийным сроком 2 года по цене 4990 рублей. 18 мая телевизор сломался, и покупатель предъявил магазину претензии. Он требовал, чтобы телевизор «Горизонт» ему обменяли на телевизор «LG», который стоил 8700 рублей. Продавец не советовал производить такой обмен, ссылаясь на то, что телевизоры «LG» неважно себя зарекомендовали на рынке – у них выходит из строя кинескоп, и предлагал покупателю сделать ремонт. Как лучше поступить Сидорову А. С.? А если все-таки обменять, сколько придется доплачивать (телевизор «Горизонт» на 18 мая стоит 4500 рублей)?
36. Соседка Марии Ивановны купила новый ковер бежево-коричневой расцветки, но дома он показался ей слишком темным, и он об меняла ковер на светло-серый. Мария Ивановна тоже решила обновить свою ковровую дорожку в спальне и купила 2,5 м коврового покрытия. Но когда заплатила деньги в кассу, вдруг увидела совершенно другую ковровую дорожку: и шире, и красивее. И тут же попросила продавца произвести обмен товара. А продавец вдруг сказал, что менять товар не положено. Прав ли продавец в данной ситуации?
37. В магазине самообслуживания покупатель купил банку рыбных консервов «Килька в томатном соусе», заплатил деньги в кассу и вышел из магазина, но тут же вернулся. -Хочу обменять только что купленные консервы на другие - «Шпроты в масле», разницу в цене я оплачу. Что в этой ситуации должен сделать продавец?
38. Подружки Лена и Катя заказали через Интернет-магазин к выпускному вечеру по комплекту, куда входили: туфли, сумочка, колье и серьги из серебра. Курьер доставил товар точно в срок, выдал чек и уехал. А довольные подружки стали примерять обновки, однако сразу же их постигло разочарование: у Кати в колье замочек оказался с браком и не застегивался, а Лене оказались малы туфли. Как поступить девушкам?
39. Марине в день рождения друг подарил DVD-диск с концертом группа «Руки вверх». Но Марине больше нравится классическая музыка. Поэтому она принесла музыкальный диск в магазин и просила обменять на сонаты Л. Бетховена. Должен ли продавец исполнить просьбу покупателя?
40. Через магазин посылочной торговли Иван заказал модель аэроплана. Посылка с товаров пришла своевременно, но инструкции по сборке модели в ней не оказалось. Поэтому Иван обратился за советом к руководителю кружка, в котором он занимался. Однако руководитель смог посмотреть модель только через 15 дней, так как раньше был занят. Выяснилось, что кроме инструкции по сборке в модели аэроплан не имел и некоторых деталей. Как поступить в данной ситуации?
41. Покупательница Гаврилова А. Н. купила 10 января телевизор в магазине «Эльдорадо» со сроком гарантии 1 год. 7 августа телевизор сломался, и покупательница вызвала мастера по ремонту телевизоров на дом. Осмотрев телевизор, мастер выявил недостаток в товаре, который, по его словам, можно легко устранить, но необходима замена одной детали, которой пока на складе ремонтной мастерской нет, а поступит она через 10 дней.

**Оценка «Зачтено».** Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи.

**Оценка «Не зачтено».** Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Образец зачетного билета

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

кафедра Профилактической медицины

направление подготовки Социальная гигиена и организация госсанэпидслужбы

дисциплина Защита прав потребителей

**ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Законодательная защита прав потребителей.
2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

3. Ситуационная задача.

В магазине самообслуживания покупатель купил банку рыбных консервов «Килька в томатном соусе», заплатил деньги в кассу и вышел из магазина, но тут же вернулся. -Хочу обменять только что купленные консервы на другие - «Шпроты в масле», разницу в цене я оплачу. Что в этой ситуации должен сделать продавец?

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Н.П. Сетко)

Декан факультета подготовки

кадров высшей квалификации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(И.В. Ткаченко)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_

**Таблица соответствия результатов обучения по дисциплине и оценочных материалов, используемых на промежуточной аттестации.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Проверяемая компетенция | Дескрипторы | Контрольно-оценочное средство (номер вопроса/практического задания) |
| ПК-11 | готовность к организации и управлению деятельностью организаций и (или) их структурных подразделений, осуществляющих свою деятельность в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения | Знать: Законодательство Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, технического регулирования, защиты прав потребителя. Система федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора, полномочия органов, уполномоченных осуществлять федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор. Правовые основы федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора (контроля). Практические и организационные основы государственного санитарно-эпидемиологического надзора и его обеспечения. Организация деятельности органов, осуществляющих федеральный государственный контроль (надзор), и учреждений, обеспечивающих их деятельность. | Вопросы № 1-20 |
| Уметь: Рассматривать жалобы потребителей на ущемление их прав в сфере торговли, бытового обслуживания, общественного питания, оказания различного рода услуг, выполнения работ. Консультировать граждан по вопросам защиты прав потребителей при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ. Анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей. Организовывать проверки предприятий торговли, общественного питания, предприятий, оказывающих разного услуги и производящие работы с целью выявления опасных для здоровья, жизни потребителей товаров (работ, услуг). Организовывать совместно с другими контролирующими органами тематические проверки по соблюдению правил реализации алкогольной продукции, скоропортящейся продукции, работе рынков, оптовых баз, оптовых продовольственных рынков. Организовывать помощь потребителям в составлении исковых заявлений в суды в случаях ущемления прав потребителей. Обращаться в суды в защиту прав потребителей. Организовывать просвещение потребителей в области защиты прав потребителей посредством участия в проведении лекций, семинаров в среднетехнических, общеобразовательных учебных заведениях, проведением информации потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав. | Ситуационные задачи №1-41 |
| Владеть: Навыками рассматривать жалобы потребителей на ущемление их прав в сфере торговли, бытового обслуживания, общественного питания, оказания различного рода услуг, выполнения работ. Консультировать граждан по вопросам защиты прав потребителей при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ. Анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей. Организовывать проверки предприятий торговли, общественного питания, предприятий, оказывающих разного услуги и производящие работы с целью выявления опасных для здоровья, жизни потребителей товаров (работ, услуг). Организовывать совместно с другими контролирующими органами тематические проверки по соблюдению правил реализации алкогольной продукции, скоропортящейся продукции, работе рынков, оптовых баз, оптовых продовольственных рынков. Организовывать помощь потребителям в составлении исковых заявлений в суды в случаях ущемления прав потребителей. Обращаться в суды в защиту прав потребителей. Организовывать просвещение потребителей в области защиты прав потребителей посредством участия в проведении лекций, семинаров в среднетехнических, общеобразовательных учебных заведениях, проведением информации потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав. | Ситуационные задачи 1-41 |