Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б.1.В.ДВ.7.1 Законодательный кодекс потребителя»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
*27.03.02 Управление качеством*
(код и наименование направления подготовки)

*Общий профиль*
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
*Программа прикладного бакалавриата*

Квалификация
*Бакалавр*

Форма обучения
*Заочная*

Год набора 2015

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
*наименование кафедры*

протокол № 5 от "25" 11 2015 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации А.Л. Воробьев
*наименование кафедры* *подпись* *расшифровка подписи*

*Исполнители:*
доцент Явкина Д.И. Явкина
*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
27.03.02 Управление качеством А.Л. Воробьев
*код наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Н.Н. Грицай
*личная подпись* *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета Р.Х. Касанов
*личная подпись* *расшифровка подписи*

© Явкина Д.И., 2015
© ОГУ, 2015

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины: формирование необходимого объема правовых знаний, позволяющих аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности, а также повышение уровня правосознания и правовой культуры граждан.

**Задачи:**

- ознакомление студентов с правами граждан, отдельных групп населения, гарантиями осуществления помощи;
- воспитание у студентов уважительного отношения к законам и другим нормативно-правовым актам, как к основополагающему гаранту соблюдения прав, свобод и интересов граждан и общества;
- обучение применению нормативного законодательства о защите прав потребителей при осуществлении профессиональной деятельности;
- обучение студентов определению объема предоставляемой информации об оказываемых услугах, критериях качества товара, работ и услуг, применению механизма обеспечения качества товара, работ и услуг;
- обучение определению механизма реализации форм государственной и публичной защиты прав потребителей.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|---|---|
| **Знать:**<br>- положения ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и иметь достаточно полное представление о возможностях применения его положений и выводов в профессиональной деятельности;<br>- роль и права органов по защите прав потребителей.<br>**Уметь:**<br>- работать с комментариями ФЗ РФ «О защите прав потребителей»;<br>- самостоятельно использовать нормативный материал при защите прав потребителей в конкретной ситуации;<br>- выявлять и доводить информацию до потребителей.<br>**Владеть:**<br>- новыми знаниями, используя современные образовательные технологии;<br>- знаниями по защите прав и интересов потребителей;<br>- навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере предстоящей деятельности. | ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности |
| **Знать:**<br>- права граждан, отдельных групп населения и основные юри- | ПК-12 умением консультировать и прививать |

| Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|---|---|
| дические механизмы их обеспечения при оказании различных видов работ и услуг;<br>- виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей;<br>- особенности гражданско-правового договора с участием потребителя<br>**Уметь:**<br>- самостоятельно анализировать и составлять локальные нормативно-управленческие акты, используемые в профессиональной деятельности;<br>- использовать юридические механизмы защиты прав и законных интересов потребителей;<br>- ориентироваться в действующих нормативно-правовых актах, применять нормы законодательства в конкретных практических ситуациях;<br>- прививать и разъяснять нормы законодательства и ориентироваться в практических ситуациях<br>**Владеть:**<br>- навыками работы с правовыми документами, регламентирующими защиту прав потребителей и будущую профессиональную деятельность;<br>- понимать иерархию нормативных актов, начиная с основного закона — Конституции РФ;<br>- анализом различных вариантов правоотношений, возникающих в сфере защиты прав потребителей и будущей профессиональной деятельности и принятия в отношении них оптимальных правовых решений. | работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельности |

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|---|---|
| | 1 семестр | всего |
| **Общая трудоёмкость** | **108** | **108** |
| **Контактная работа:** | **8,5** | **8,5** |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия (ПЗ) | 4 | 4 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,5 | 0,5 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение контрольной работы (КонтрР);*<br>*- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий)* | **99,5**<br>+ | **99,5** |
| **Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)** | **зачет** | |

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Законодательство о защите прав потребителей | 24 | 1 | 1 | | 22 |
| 2 | Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров | 26 | 1 | 1 | | 24 |
| 3 | Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) | 14 | 0,5 | 0,5 | | 13 |
| 4 | Защита прав потребителей при продаже товаров | 18 | 0,5 | 0,5 | | 17 |
| 5 | Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг | 14 | 0,5 | 0,5 | | 13 |
| 6 | Государственные и общественные организации по защите прав потребителей | 12 | 0,5 | 0,5 | | 11 |
| | Итого: | 108 | 4 | 4 | | 100 |
| | Всего: | 108 | 4 | 4 | | 100 |

**4.2 Содержание разделов дисциплины**

**1 Законодательство о защите прав потребителей.** Становление законодательства о защите прав потребителей. Понятие «потребитель» в российском законодательстве. Правовые способы защиты прав потребителей. Права потребителя, закрепленные в законодательстве. Гарантии реализации прав потребителей. Защита прав потребителя при неисполнении или ненадлежащем исполнении договорных обязательств продавцом, изготовителем, исполнителем. Принципы и нормы международного права. Реализация права потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. Основные понятия законодательства и защите прав потребителей.

**2 Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров.** Экономико-правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг в соответствии с МС ИСО серии 9000. Понятие качества в экономическом и юридическом аспектах. Показатели качества, используемые в промышленной продукции. Показатели качества услуг. Правовое регулирование качества продукции согласно ФЗ «О техническом регулировании». Система национальных стандартов, определяющих качество товаров, работ, услуг. Способы определения качества товаров, работ и услуг. Методы определения качества продукции. Проведение проверки качества товара. Экспертиза товара. Установление срока службы и срока годности товара и работы. Особенности гарантийного срока на товар и специфика гарантийного срока на выполненную работу (услугу). Право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.

**3 Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).** Понятие полной и достоверной информации о товарах, работах и услугах. Обязательное содержание информации о товарах, работах и услугах. Виды информации. Формы товарной информации. Основные требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. Формы и способы доведения информации до потребителя. Информационные знаки: понятие и классификация.

**4 Защита прав потребителей при продаже товаров.** Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Дистанционный способ продажи товаров. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара. Особенности купли – продажи некоторых видов товаров: продовольственных; текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви; парфюмерно-косметических товаров; лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения; товаров бытовой химии;

экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных; строительных материалов и изделий; мебели.

**5 Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.** Понятие и особенности договора на выполнение работ и оказание услуг. Правила публичного договора. Сроки выполнения работ (оказание услуг) и последствия их нарушения. Обязанности исполнителя, касающиеся срока выполнения работ, оказания услуг. Права потребителя в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работы, оказания услуги. Сроки обнаружения и устранения недостатков в работе, услуге. Смета на выполнение работ и оказание услуг. Выполнение работы из материала исполнителя и из материала потребителя. Порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги).

**6 Государственные и общественные организации по защите прав потребителей.** Государственная защита прав потребителей. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей. Права и обязанности должностных лиц органов государственного надзора. Правовой статус и функции Федеральной службы по надзору (Роспотребнадзор) в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Защита прав потребителей органами местного самоуправления. Общественная защита прав потребителей. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) в области защиты прав потребителей.

### 4.3 Практические занятия (семинары)

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Законодательство о защите прав потребителей | 1 |
| | 2 | Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров | 1 |
| 2 | 3 | Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) | 0,5 |
| | 4 | Защита прав потребителей при продаже товаров | 0,5 |
| | 5 | Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг | 0,5 |
| | 6 | Государственные и общественные организации по защите прав потребителей | 0,5 |
| | | Итого: | 4 |

### 4.4 Контрольная работа (1 семестр)

Контрольная работа по дисциплине «Законодательный кодекс потребителя» состоит из двух частей: первая включает подробное раскрытие темы с обязательным приведением примеров, вторая часть контрольной работы предполагает решение ситуационных задач, примеры которых представлены в фонде оценочных средств по дисциплине.

Примерные темы контрольных работ по дисциплине представлены ниже:

1. Становление законодательства о защите прав потребителей
2. Понятие «потребитель» в российском законодательстве
3. Правовые способы защиты прав потребителей
4. Информационные знаки для потребителя: понятие и классификация
5. Особенности купли-продажи различных видов товаров
6. Права потребителя в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работы, оказания услуги
7. Государственная защита прав потребителей
8. Государственный надзор в области защиты прав потребителей
9. Правовой статус и функции федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)
10. Защита прав потребителей органами местного самоуправления
11. Общественная защита прав потребителей

12. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) в области защиты прав потребителей
13. Понятие и особенности договора на выполнение работ и оказание услуг
14. Сроки выполнения работ (оказание услуг) и последствия их нарушения
15. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества
16. Права потребителя, закрепленные в законодательстве
17. Защита прав потребителя при неисполнении или ненадлежащем исполнении договорных обязательств продавцом, изготовителем, исполнителем
18. Виды информации. Формы товарной информации
19. Дистанционный способ продажи товаров
20. Способ продажи товаров по образцу
21. Поведение потребителей при покупке товаров

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

5.1.1 Государственное регулирование рыночной экономики [Текст] : учебник для вузов; под общ. ред. В. И. Кушлина.- 2-е изд., доп. и перераб. - М. : РАГС, 2008. - 832 с - (Учебник Российской академии государственной службы при Президенте РФ). - Библиогр.: с. 804. - ISBN 5-7729-0086-2

5.1.2 Романенкова О. Н. Поведение потребителей: Учебник/О.Н.Романенкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=485432.

### 5.2 Дополнительная литература

5.2.1 Защита прав потребителей [Текст] / под ред. Т. А. Стяжкиной.- 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Экзамен, 2003. - 736 с. - ISBN 5-94692-398-6.

5.2.2 Сборник нормативных документов: Торговля. Правила продажи. Защита прав потребителей. Ответственность продавцов [Текст] .- 8-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2000. - 240 с

5.2.3 Сорк, Д. Закон РФ «О защите прав потребителей» (практический комментарий) / Д. Сорк ; Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП). - М. : ИИФ «СПРОС-КонфОП», 2000. - 150 с

### 5.3 Периодические издания

5.3.1 Закон : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.

5.3.2 Законность : журнал. - М. : Редакция журнала «Законность», 2015.

5.3.3 Законодательство : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.

### 5.4 Интернет-ресурсы

5.4.1 www.rospotrebnadzor.ru - Сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

5.4.2 www.ozpp.ru – сайт Межрегиональной общественной организации «Общество защиты прав потребителей «Общественный контроль»»

### 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
3. Технорма / Документ [Электронный ресурс] : [система программных продуктов] / ООО Глосис-Сервис, ФБУ КВФ Интерстандарт. – Версия 1.11.36. – Электрон. дан. и прогр. – [Москва; Санкт-Петербург], [1999–2013]. – Режим доступа осуществляется в локальной сети ОГУ.
4. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2016]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
5. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2016]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.
6. Законодательство России [Электронный ресурс] : информационно-правовая система. – Режим доступа : http://pravo.fso.gov.ru/ips/, в локальной сети ОГУ.

## 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.