Минобрнауки России

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

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.7.2 Защита прав потребителя»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
27.03.01 Стандартизация и метрология
(код и наименование направления подготовки)

Общий профиль
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа академического бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2017

1050906

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 8 от "20" 02 2017 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
27.03.01 Стандартизация и метрология 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. Хаматов
личная подпись *расшифровка подписи*

© Явкина Д.И., 2017
© ОГУ, 2017

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 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: *Б.1.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б.1.Б.13 Экология*

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: - положения ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и иметь достаточно полное представление о возможностях применения его положений и выводов в профессиональной деятельности; - роль и права органов по защите прав потребителей. **Уметь:** - работать с комментариями ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и знать содержание его основных положений; - самостоятельно использовать нормативный материал при защите прав потребителей в конкретной ситуации; - выявлять и доводить информацию до потребителей. **Владеть:** - новыми знаниями по защите прав и интересов потребителей; - навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере профессиональной деятельности.	ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
Знать: этапы развития технического прогресса, развития метрологии, стандартизации, сертификации и методов контроля качества и их влияние на обеспечение прав потребителя **Уметь:** объяснять влияние метрологии, стандартизации,	ПК-18 способностью изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в области

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
сертификации, управления качеством и контроля качества на развитие общества и обеспечение прав потребителя **Владеть:** методами и средствами поиска и оценки нормативно-правовой информации в области защиты прав потребителя	метрологии, технического регулирования и управления качеством

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.*	**73,75**	**73,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Правовой статус потребителя по российскому законодательству	12	2	2		8
2	Потребитель и его потребности	14	2	2		10
3	Правовое обеспечение качества	14	2	2		10
4	Реализация прав потребителя на рынке непродовольственных товаров	14	2	2		10
5	Источники информации для потребителей	18	4	2		12
6	Поведение потребителей при покупке товаров	14	2	2		10
7	Государственная и общественная защита прав потребителей	12	2	2		8
8	Правовой статус потребителя по российскому законодательству	12	2	2		8
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Правовой статус потребителя по российскому законодательству. Понятие «потребитель» в российском законодательстве. Правовые способы защиты прав потребителей. Права потребителей, закрепленные в законодательстве. Гарантии реализации прав потребителей. Защита прав потребителя при неисполнении или ненадлежащем исполнении договорных обязательств продавцом, изготовителем, исполнителем. Досудебная, внесудебная и судебная защита прав потребителей. Компенсация морального вреда. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей.

№ 2 Потребитель и его потребности. Потребитель. Суверенитет потребителя. Общее представление о видах потребностей. Психология потребителя. Самоменеджмент в деятельности потребителя. Потребление и сбережение. Права и обязанности потребителей.

№ 3 Правовое обеспечение качества. Система правового регулирования качества продукции. Понятие и принципы технического регулирования. Законодательство о защите прав потребителей, его значение для предпринимателей. Технические регламенты: понятие и виды. Законодательство о стандартизации и его значение. Понятие стандарта. Национальные стандарты, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Обеспечение единства измерений. Понятие, цели и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Понятие сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров). Сертификат соответствия. Знак соответствия. Знак обращения на рынке. Порядок обращения за сертификатом соответствия Системы сертификации. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.

№ 4 Реализация прав потребителя на рынке непродовольственных товаров. Предъявления требований в отношении товаров ненадлежащего качества: порядок и сроки. Устранение недостатков продавцом, изготовителем. Замена товара ненадлежащего качества. Расчеты с потребителем: понятие существенный и несущественный недостаток. Правила продажи отдельных видов товаров. Дистанционный способ продажи товаров. Возврат и замена товара ненадлежащего качества.

№ 5 Источники информации для потребителей. Право потребителя на информацию. Реклама. Виды рекламы. Приемы, используемые в рекламе. Достоинства и недостатки рекламы. Проблемы государственного регулирования рекламы. Сертификация продукции. Символы на этикетках, упаковках, вкладышах. Товарные знаки и их назначение. Штриховой код. Разновидности систем кодирования. Индекс Е и классификация пищевых добавок.

№ 6 Поведение потребителей при покупке товаров. Требования к товару. Качество товаров. Недостатки товаров: явные, скрытые, существенные. Специальные сроки, устанавливаемые на товары: гарантийный срок, срок службы, срок годности. Замена недоброкачественного товара. Обмен товаров надлежащего качества. Особенности продажи товаров: в кредит, по образцам, по заказам и на дому у покупателя, по почте, в комиссионном магазине. Торговые уловки: скидки, распродажи, лотереи, торговля по схеме «пирамида». Преимущества и недостатки различных видов продаж.

№ 7 Государственная и общественная защита прав потребителей. Государственный контроль и надзор в сфере защиты прав потребителей. Полномочия федеральных органов исполнительной власти и органов и органов исполнительной власти субъектов федерации в сфере защиты прав потребителей. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов). Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

№ 8 Государственная и муниципальная помощь. Понятие государственной и муниципальной помощи. Цели предоставления государственной и муниципальной помощи. Действия, не являющиеся государственной и муниципальной помощью. Порядок предоставления государственной и муниципальной помощи. Контроль за использованием государственной и муниципальной помощи. Правовые последствия нарушений требований законодательства, регулирующего предоставление государственной и муниципальной помощи.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Правовой статус потребителя по российскому законодательству	2
2	2	Потребитель и его потребности	2
3	3	Правовое обеспечение качества	2
4	4	Реализация прав потребителя на рынке непродовольственных товаров	2
5	5	Источники информации для потребителей	2
6	6	Поведение потребителей при покупке товаров	2
7	7	Государственная и общественная защита прав потребителей	2
8	8	Государственная и муниципальная помощь	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

5.1.1 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.

5.1.2 Шувалова И.А. Защита прав потребителей: пособие / И.А. Шувалова. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 166 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=757927#

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», 2017.

5.3.2 Законность : журнал. - М. : Редакция журнала «Законность», 2017.

5.3.3 Законодательство : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017.

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.