

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

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

*Общий профиль*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

*Программа прикладного бакалавриата*

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

протокол № 8 от "10" 02 2017 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации А.Л. Воробьев

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент

должность

Явкина

подпись

Д.И. Явкина

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.02 Управление качеством

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

А.Л. Воробьев

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

Р.Х. Касанов

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины: 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: *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
<b><u>Знать:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- положения ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и иметь достаточно полное представление о возможностях применения его положений и выводов в профессиональной деятельности;</li><li>- роль и права органов по защите прав потребителей.</li></ul> <b><u>Уметь:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- работать с комментариями ФЗ РФ «О защите прав потребителей»;</li><li>- самостоятельно использовать нормативный материал при защите прав потребителей в конкретной ситуации;</li><li>- выявлять и доводить информацию до потребителей.</li></ul> <b><u>Владеть:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- новыми знаниями по защите прав и интересов потребителей;</li><li>- навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере профессиональной деятельности.</li></ul>	ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
<b><u>Знать:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- права граждан, отдельных групп населения и основные юридические механизмы их обеспечения при оказании различных видов</li></ul>	ПК-12 умением консультировать и прививать работникам навыки по

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>работ и услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей;</li> <li>- особенности гражданско-правового договора с участием потребителя</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно анализировать и составлять локальные нормативно-управленческие акты, используемые в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать юридические механизмы защиты прав и законных интересов потребителей;</li> <li>- ориентироваться в действующих нормативно-правовых актах, применять нормы законодательства в конкретных практических ситуациях;</li> <li>- прививать и разъяснять нормы законодательства и ориентироваться в практических ситуациях</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с правовыми документами, регламентирующими защиту прав потребителей и будущую профессиональную деятельность;</li> <li>- понимать иерархию нормативных актов, начиная с основного закона – Конституции РФ;</li> <li>- анализом различных вариантов правоотношений, возникающих в сфере защиты прав потребителей и будущей профессиональной деятельности и принятия в отношении них оптимальных правовых решений</li> </ul>	<p>аспектам своей профессиональной деятельностью</p>

#### 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
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34,25</b>	<b>34,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	<b>73,75</b>	<b>73,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

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

### 5.3 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.rosпотребнадзор.ru](http://www.rosпотребнадзор.ru) – сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

5.4.2 [www.ozpp.ru](http://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](http://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](http://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.