

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Юридический институт

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ЮИ ТГУ
О.И. Андреева

Оценочные материалы по дисциплине

Проблемы защиты прав потребителей

по направлению подготовки

40.04.01 «Юриспруденция»

Направленность (профиль) подготовки:

Частное право и гражданский оборот, Интеллектуальные и цифровые права

Форма обучения

Очная

Квалификация

Магистр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель ОП
Е.С. Болтанова

Председатель УМК
Н.В. Багрова

Томск – 2025

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен выявлять проблемы правового регулирования, оценивать законодательные инициативы, разрабатывать нормативные правовые акты в соответствующей сфере профессиональной деятельности.

ПК-2 Способен квалифицированно применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в соответствующей сфере профессиональной деятельности.

ПК-3 Способен осуществлять просветительскую, информационную и консультационную работу в соответствующей сфере профессиональной деятельности для граждан, юридических лиц, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК 1.1 Знает формы и способы совершенствования нормативных правовых актов в сфере частного права и гражданского оборота; иметь представление об актуальных проблемах правового регулирования в сфере частного права и гражданского оборота

ИПК 1.2 Обосновывает необходимость совершенствования правового регулирования; оценивает законодательные инициативы в сфере частного права и гражданского оборота

ИПК 1.3 Разрабатывает проекты нормативных правовых актов в сфере частного права и гражданского оборота

ИПК 2.1 Разрабатывает проекты нормативных правовых актов в сфере частного права и гражданского оборота

ИПК 2.2 Умеет собирать и анализировать правовую и фактическую информацию, имеющую значение для реализации правовых норм в ходе правоприменительной деятельности; участвовать в процессе решения споров; оценивать результативность и последствия правовых решений в сфере частного права и гражданского оборота

ИПК 2.3 Составляет правовые документы по требованиям юридической техники в сфере частного права и гражданского оборота

ИПК 3.1 Знает законодательство об осуществлении просветительской, информационной и консультационной работы в сфере частного права и гражданского оборота для физических и юридических лиц, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений; виды и формы юридических консультаций, применяемых в сфере частного права и гражданского оборота

ИПК 3.2 Составляет юридические заключения, используемые для осуществления просветительской, информационной и консультационной работы в сфере частного права и гражданского оборота для физических и юридических лиц, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений

ИПК 3.3 Владеет навыками представления юридических заключений, используемых для осуществления просветительской, информационной и консультационной работы в сфере частного права и гражданского оборота для физических и юридических лиц, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, устных опросов, решения задач (кейсов), оценивания докладов, использования интерактивных методов оценивания (в том числе, путем проведения управляемых дискуссий, деловых игр, мозговых штурмов и др.), и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

✓ **Устный опрос** (является средством измерения формирования ПК-1; ПК-2, ПК-3).

Устный опрос позволяет оценить представления студентов об актуальных проблемах правового регулирования общественных отношений в сфере защиты прав потребителей, правовых основах правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей, способности студентов собирать и анализировать правовую и фактическую информацию, имеющую значение для реализации правовых норм в ходе правоприменительной деятельности в сфере защиты прав потребителей. Опрос – важнейшее средство развития мышления и речи. Он обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя.

Примерные вопросы для устного опроса по теме «Права потребителей»:

1. Право потребителя на информацию
2. Право потребителя на свободу выбора товара (работы, услуги) и условий его приобретения.
3. Право потребителя на безопасность товара, работы, услуг
4. Право потребителя на качество товара
5. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества (ст. 25 З РФ О ЗПП)

Критерии оценивания устного ответа:

- ✓ правильность ответа;
- ✓ сочетание полноты и лаконичности ответа;
- ✓ ориентирование в нормативной, научной и специальной литературе;
- ✓ логика и аргументированность изложения;
- ✓ культура ответа.

Ответ обучающегося на семинарском (практическом) занятии оценивается одной из следующих оценок: «зачтено» и «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится студенту, показавшему полное знание исследуемого учебного и нормативного материала, усвоившему основную и ознакомившемуся с дополнительной литературой, по теме занятия.

Также оценка «зачтено» ставится студентам, показавшим знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы, но допустивших погрешности в ответе, не носящих принципиального характера, когда установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка «не зачтено» ставится обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в ответе на поставленный вопрос. Такой оценки заслуживают ответы обучающихся, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов.

✓ **Решение задач (кейсов)** (является средством измерения формирования ПК-1; ПК-2, ПК-3).

Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Решение задач позволяет оценить представления студентов об актуальных проблемах правового регулирования общественных отношений в сфере защиты прав потребителей, правовых основах правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей, способности студентов собирать и анализировать правовую и фактическую информацию, имеющую значение для реализации правовых норм в ходе правоприменительной деятельности в сфере защиты прав потребителей, навыки составления правовых документов по требованиям юридической техники в сфере

защиты прав потребителей.

Примеры задач:

Задача 1

Гражданка Ялина приобрела сотовый телефон фирмы «motorola» во время рекламной акции, проводимой фирмой Мегафон, в которой каждому покупателю сотового телефона обещали подарок - 200 минут эфирного времени бесплатно. При заключении договора ей не была представлена информация о том, что подаренное время должно быть израсходовано до 1 марта 2010 г, иначе оно будет аннулировано. Об этом она узнала через дополнительную рекламу в газете.

Вопросы: Правомерны ли данные действия?

Задача 2

ООО "Садко", осуществляющее розничную торговлю, разместило свое наименование на английском языке в вывеске перед входом в занимаемое помещение. Часть указанного помещения занимал торговый зал, а в другой части располагались исполнительные органы продавца. В уставе коммерческой организации предусматривалось фирменное наименование как на русском, так и на английском языках, совпадающее при произношении. Потребитель Вялков при предъявлении ООО "Садко" требований в связи с продажей товара ненадлежащего качества посчитал, что нарушено не только его право на надлежащее качество товара, но и право на информацию, поскольку наименование продавца на русском языке в вывеске отсутствовало. ООО "Садко", удовлетворив в установленный срок в добровольном порядке требование Вялкова о замене товара ненадлежащего качества, требование об изменении вывески оставило без ответа. Вялков обратился с жалобой в территориальное управление федерального антимонопольного органа. Антимонопольный орган посчитал, что ООО «Садко» названным выше образом разместило рекламу, поскольку указание на наименование организации отвечает определению рекламы и, кроме того, нарушает требование о распространении рекламы на русском языке. Продавцу было направлено предписание об устранении указанного нарушения. Организация, посчитав нарушенным свое право на фирменное наименование, обратилась в арбитражный суд с требованием о признании недействительным и не подлежащим исполнению предписания антимонопольного органа.

Вопросы: Какое решение вынесет арбитражный суд?

Критерии оценки:

Решение задачи (кейса) оценивается на оценки «зачтено» и «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется за четкий, не позволяющий двойного толкования ответ, содержащий ссылки на действующее законодательство и судебную практику, а также за способность анализировать рассматриваемую норму и применять ее в конкретном случае на практике, убедительно аргументируя свои выводы.

Оценка «зачтено» также выставляется за четкий содержащий ссылки на нормативную базу ответ, который первоначально не позволяет однозначно трактовать изложенный студентом материал, но при этом с помощью дополнительных вопросов студент показывает способность ориентироваться в нормах и применять их к соответствующим обстоятельствам.

Оценка «не зачтено» ставится, если задача не решена, решена неверно (дана неправильная юридическая квалификация, сформулировано некорректное ходатайство, озвучены неправильные правовые последствия совершения отдельного процессуального действия).

✓ **Доклад** (является средством измерения формирования ПК-1; ПК-2, ПК-3).

Доклад – это продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения

определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад позволяет оценить навыки студента по разработке предложений по совершенствованию правового регулирования общественных отношений в сфере защиты прав потребителей, разработке проектов нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей, подготовки и представления юридических заключений, осуществления правовой экспертизы нормативных актов и их проектов в сфере защиты прав потребителей.

Примерные темы для докладов и проведения панельных дискуссий:

1. Проблемы обеспечения безопасности товаров (работ, услуг)
2. Проблемы защиты прав потребителей при дистанционной купле-продаже
3. Проблемы защиты прав потребителей при оказании туристических услуг
4. Проблемы защиты прав потребителей при оказании медицинских услуг
5. Проблемы защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг
6. Проблемы защиты прав потребителей по договору страхования
7. Проблемы судебной защиты прав потребителей
8. Особенности защиты прав потребителей в зарубежном законодательстве

Критерии оценивания доклада:

- актуальность избранной темы,
- научная и практическая значимость обсуждаемой темы,
- качество доклада,
- сопровождение иллюстративным (демонстрационным) материалом,
- глубина изучения состояния проблемы, использование современной научной литературы при подготовке доклада,
- логика изложения доклада,
- убедительность рассуждений,
- оригинальность мышления,
- ответы на вопросы слушателей.

Доклад оценивается оценками «зачтено» и «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если:

- содержание доклада в целом соответствует заявленной теме;
- доклад актуален, правильно оформлен;
- приведена практика;
- представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;
- практические рекомендации обоснованы.

Оценка «не зачтено» выставляется в том случае, если:

- содержание доклада не соответствует ее теме;
- доклад содержит существенные теоретико-методологические ошибки и погрешности.

✓ **Использование интерактивных методов** (является средством измерения формирования ПК-1; ПК-2, ПК-3).

Основным интерактивным методом на семинарских занятиях служит управляемая дискуссия. Управляемая дискуссия представляет собой обсуждение обучающимися представленного доклада и (или) спорных положений действующего законодательства. Каждый из участников дискуссии должен высказаться по теме доклада и (или) поставленных на обсуждение преподавателем спорных положений действующего законодательства. Высказанные идеи записываются и обсуждаются. После обсуждения формулируются выводы и предложения, которые предоставляются всем участникам дискуссии.

✓ Участие в дискуссии оценивается путем оценки активности работы обучающегося, глубины знаний по поставленному вопросу. Критерии оценки доклада приведены выше.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Зачет проводится в устной форме по билетам, в том числе, возможно индивидуальное собеседование по перечню вопросов к промежуточной аттестации. Билет содержит два теоретических вопроса. Продолжительность зачета 1,5 часа.

Билеты содержат вопросы, проверяющие ПК-1; ПК-2, ПК-3.

Ответ на вопросы даются в развернутой форме, предполагают приведение примеров и краткую интерпретацию полученных результатов.

Примерный перечень теоретических вопросов:

1. История развития российского законодательства о защите прав потребителей.
2. Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей. Субъектный состав отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей.
3. Структура законодательства о защите прав потребителей.
4. Потребительское просвещение. Право потребителя на информацию о товаре (работе, услуге). Способы доведения информации до потребителя.
5. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Основные средства обеспечения безопасности товаров (работ и услуг).
6. Право потребителя на качество товара (работы, услуги). Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров (работ и услуг).
7. Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров.
8. Особенности продажи товара дистанционным способом и по образцам.
9. Особенности защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
10. Особенности защиты прав потребителей по договору на оказание медицинских услуг.
11. Особенности защиты прав потребителей по договору на оказание финансовых услуг.
12. Особенности защиты прав потребителей по договору на оказание туристических услуг.
13. Особенности государственной политики в сфере защиты прав потребителей. Государственный надзор, муниципальный и общественный контроль над защитой прав потребителей.
14. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
15. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
16. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителей.
17. Досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителей. Особенности судебной защиты прав потребителей.
18. Защита прав потребителей в зарубежном законодательстве.

Результаты зачета определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится студенту, показавшему всесторонние знания учебного и нормативного материала, способному свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоившему основную и ознакомившийся с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой. Также оценка «зачтено» выставляется студентам, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу,

рекомендованную кафедрой, демонстрирующим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Наконец, оценкой «зачтено» оцениваются ответы обучающихся, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустивших погрешности в ответе на зачете, не носящие принципиального характера, когда установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы обучающихся, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что он не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)

Тестовое задание по дисциплине «Проблемы защиты прав потребителей»

Вариант 1

1. На какие отношения не распространяется действие законодательства о защите прав потребителей (ИПК 2.2)?

а) отношения по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования

б) отношения, связанные с личным и имущественным страхованием

в) отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью, если эти услуги оказываются гражданам для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью

г) отношения по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами

2. Применяется ли Закон о защите прав потребителей к общественным отношениям, возникшим из предварительного договора купли-продажи квартиры, заключенным с физическим лицом (ИПК 3.2)

а) не применяется, поскольку предварительный договор не является возмездным договором

б) применяется, но не весь закон, а только его первая глава

3. Владелец агрегатора информации о товарах (услугах) – это (ИПК 2.2):

а) организация независимо от организационно-правовой формы либо ИП, которые являются владельцами программы для ЭВМ и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом такой договор, а также произвести предварительную оплату указанного товара путем перевода денежных средств владельцу агрегатор

б) уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель

4. Гражданин Зайцев, стремясь приобщиться к здоровому образу жизни, с 1 сентября стал регулярно посещать секцию любительского футбола. Данная секция была создана и функционировала при общественной организации "Клуб Футболист". Перед началом занятий Зайцеву было разъяснено, что он принят в члены названного Клуба и ежемесячно должен вносить 1000 рублей в кассу указанной общественной организации. Через четыре месяца занятий, имея претензии к организации и проведению тренировочного процесса, Зайцев обратился с иском в суд к общественной организации «Футболист». В иске со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей» он потребовал уменьшения ежемесячной платы за посещение секции любительского футбола и компенсации морального вреда. Применяется ли к данным отношениям законодательство о защите прав потребителей (ИПК 1.1)?

а) *не применяется, поскольку корпоративные отношения не регулируются законодательством о защите прав потребителей*

б) *применяется, поскольку корпоративные отношения регулируются законодательством о защите прав потребителей*

5. Гражданин Петров В.Н. заключил с ИП Сидоровым А.О. договор на изготовление кухонного гарнитура. До сдачи готового результата он отказался от договора и потребовал у ИП возврата уплаченной за изготовление гарнитура суммы. ИП из этой суммы удержал 65 % и обосновал это как расходы, произведенные до отказа заказчика от договора. Петров, не согласившись с этим, обратился в суд. Какой нормой закона суду необходимо руководствоваться при разрешении спора ИПК 1.3?

а) *ст. 32 Закона РФ О защите прав потребителей «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)» гласит: «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору*

б) *п. 1 ст. 782 ГК РФ (глава «Возмездное оказание услуг») гласит: заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов*

6. Панов приобрел в магазине ООО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ООО «Наш дом» инструкцию на русском языке. Обязано ли ООО «Наш дом» предоставить Панову инструкцию на русском языке (ИПК 2.1)?

а) *обязано*

б) *не обязано*

7. Покупательница в придачу к дорогой обуви в престижном магазине купила стельки и подушечки для стопы. Дома при ближайшем рассмотрении оказалось, что стельки сделаны из кожзаменителя, 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. Какое право потребителя было нарушено в данном случае (ИПК 2.3)?

а) *право потребителя на безопасность товара*

б) *право потребителя на качество товара*

в) *право потребителя на информацию о товаре*

8. 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. За чей счет должна быть компенсирована стоимость экспертизы (ИПК 3.1)?

- а) за счет покупательницы
- б) за счет магазина

9. ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем потребительница была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар возврату и обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит». Правомерны ли действия продавца (ИПК 3.3)?

- а) да, правомерны, поскольку товар уцененный
- б) нет, не правомерны. Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» не запрещает обмен уцененного товара

10. Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала его выбор неудачным, и, обратившись в магазин, потребовала заменить ткань на другую, более подходящую. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались. Кто прав в этой ситуации: покупатель или магазин (ИПК 2.1)?

- а) прав покупатель. Товар в любом случае можно обменять на аналогичный, но другого цвета, размера и т.п.
- б) прав магазин. Ткань относится к перечню товаров, не подлежащих обмену и возврату

11. Гражданка Ильина Т. С. купила в универмаге накануне 23 февраля в подарок мужу галстук темно-синего цвета, а 5 марта она принесла его обратно и просила обменять на галстук другого цвета. 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 (ИПК 2.3)?

- а) принять товар обратно и вернуть уплаченный за галстук денежную сумму
- б) отказать в возврате товара

12. Миронова покупала в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене, продавец её ответил, что сумка стоит 1200 рублей, но продается только с поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена сумки составляет 1600 рублей. Миронова все же купила и сумку, и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно продавцу. На палатке она увидела табличку «Товар возврату и обмену не подлежит». Какие права потребителя были нарушены в данном случае (ИПК 3.3)?

- а) право потребителя на свободу выбора товара (работы, услуги) и условий его приобретения
- б) право потребителя на качество товара
- в) были нарушены перечисленные в п. а), б) права потребителя

13. Гр-ка Веселова 3 октября 2009 года приобрела у ИП Сусликова зимние сапоги. В уголке покупателя была размещена информация: «Гарантийный срок на обувь 1 месяц». 1 ноября 2009 года в сапогах проявился недостаток – отошла подошва. 6 ноября 2009 года гр-ка Веселова обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи. Продавец отказал в удовлетворении претензии потребителя на том основании, что претензия была заявлена по истечении гарантийного срока. Прав ли продавец (ИПК 2.1)?

- а) прав, поскольку гр-ка Веселова пропустила гарантийный срок
- б) *не прав, поскольку на сезонные товары гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона*

14. Продавец-консультант магазина бытовой техники проинформировал потребителя о том, что необходимо обязательно приобрести «гарантийный сертификат» при покупке ноутбука, который позволит «без проблем» заменить либо вернуть денежные средства за ноутбук, в случае если он окажется ненадлежащего качества. Также потребителю сообщили, что сертификат действует в течение 3 лет со дня покупки и ему необходимо его хранить в течение этого периода и предъявить при обращении в магазин либо сервисный центр. Гарантийный срок завода-изготовителя составляет 1 год со дня покупки. Правомерны ли данные действия продавца (ИПК 2.3)?

- а) да, правомерны. Продавец имеет право информировать покупателя обо всех услугах, оказываемых магазином
- б) *нет, не правомерны. Продавец не имеет право вводить в заблуждение покупателя относительно роли и значения гарантийного срока и навязывать покупателю дополнительные услуги*

15. Технически сложный товар можно обменять на аналогичный товар или товар другой марки (ИПК 3.2):

- а) в течение гарантийного срока
- б) при выявлении в нем недостатка
- в) *только при выявлении в нем существенного недостатка*

16. Покупатель купил механический будильник по цене 500 руб. в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 руб., потребитель просил вернуть именно эту сумму. Законны ли требования покупателя (ИПК 3.3)?

- а) нет, не законны. Ему должны вернуть ту сумму, за которую был приобретен будильник
- б) *да, законны. Покупатель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования о его возврате*

17. Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт. Правильно ли поступил продавец (ИПК 2.1)?

- а) *правильно, если недостаток видеокамеры является несущественным*
- б) неправильно, продавец в любом случае обязан заменить товар на аналогичный по требованию покупателя

18. 25 февраля Наташа заказала в вязальной мастерской «Рукодельница» из шерсти красного цвета кофту 46 размера, указав, что она ей нужна к 8 марта. Приемщица установила в договоре срок исполнения заказа - 6 марта. Наташа 6 марта пришла за готовым изделием и обнаружила, что кофта связана не из красной, а из серой шерсти. Наташа потребовала расторжения договора и возврата уплаченной суммы. Обязана ли вязальная мастерская вернуть деньги (ИПК 2.3)?

- а) *обязана*
- б) *не обязана*

19. Дмитриев заказал кухню по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Дмитриев предъявил к подрядчику требование о взыскании неустойки и возмещении причиненных убытков. Подлежат ли его требования удовлетворению (ИПК 3.3)?

- а) Дмитриев имеет право только на уплату неустойки
- б) Дмитриев имеет право на уплату неустойки только в части, не покрытой убытками
- в) *Дмитриев имеет право и на уплату неустойки, и на возмещение убытков*

20. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) в течение следующих периодов (ИПК 2.2):

а) если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при отсутствии гарантийного срока в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе

б) если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при отсутствии гарантийного срока в разумный срок, в пределах пяти лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или десяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе

21. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя по договору бытового подряда, исполнитель (подрядчик) обязан:

- а) компенсировать его рыночную стоимость
- б) *в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем*

22. Досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителей (ИПК 3.2):

- а) *является обязательным в случаях, предусмотренных законом или договором*
- б) *всегда является обязательным.*

23. Если для споров с участием потребителей федеральным законом или договором предусмотрен досудебный порядок урегулирования спора, истец (потребитель) обязан приложить к исковому заявлению документы, подтверждающие соблюдение такого порядка. В случае выявления судом несоблюдения данного требования после принятия заявления к рассмотрению и возбуждения производства по делу, то (ИПК 2.1):

- а) *заявление считается поданным с нарушением установленной формы и возвращается заявителю*
- б) *суд оставляет заявление без рассмотрения*

24. Потребитель может предъявить иск о защите своих прав по (ИПК 2.2):

- а) *местонахождению организации (месту жительства индивидуального предпринимателя)*
- б) *по своему месту жительства или пребывания*
- в) *месту заключения или исполнения договора*
- г) *по месту нахождения филиала или представительства основной организации (продавца, изготовителя, исполнителя услуги)*
- д) *по любому из перечисленных вариантов по своему выбору*

25. Если требование о компенсации морального вреда связано с защитой неимущественных прав или нематериальных благ (жизнь, здоровье, честь и достоинство, семейная тайна), то дела по таким требованиям подсудны (ИПК 3.2):

- а) мировому суду
- б) районному суду

Вариант 2

1. Заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей (имеющего статус юридического лица) о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом (ИПК 2.2)

а) с соблюдением общих правил подсудности, предусмотренных ст. 28 ГПК РФ, по местонахождению ответчика

б) с соблюдением правил альтернативной подсудности, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей»

2. Подлежат ли применению правила об исключительной подсудности, установленные статьей 30 ГПК РФ о правах на объекты недвижимости либо объекты незавершенного строительства, при рассмотрении споров о защите прав потребителей (ИПК 3.2)?

- а) не подлежат применению*
- б) подлежат применению*

3. Вкладчик банка «Проблемный» Миронов обратился в банк с просьбой о выдаче всей суммы внесенного вклада и процентов по нему в срок, предусмотренный договором банковского вклада - 3 дня с момента подачи соответствующего заявления. В удовлетворении указанной просьбы банк отказал и попросил вкладчика зайти в банк через четыре месяца, когда деньги, возможно, будут. Миронов обратился в суд по месту своего жительства с исковым заявлением о защите своих прав как потребителя. Судья, к которому обратился Миронов, возвратил исковое заявление и порекомендовал обратиться в суд по месту нахождения ответчика. Законны ли действия суда (ИПК 1.2)?

а) да, поскольку к отношениям с участием банков и вкладчиков-граждан не применяется законодательство о защите прав потребителей, соответственно, не применяются правила об альтернативной подсудности

б) нет, поскольку к отношениям с участием банков и вкладчиков-граждан применяется законодательство о защите прав потребителей, соответственно, применяются правила об альтернативной подсудности

4. К подсудности мировых судей отнесены дела (ИПК 2.2):

- а) по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, при цене иска, не превышающей ста тысяч рублей*
- б) по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей*
- в) требования о защите неимущественных прав граждан-потребителей*
- г) требования имущественного характера, не подлежащие оценке*

5. Достаточным условием для удовлетворения иска потребителя о компенсации морального вреда является (ИПК 3.2):

- а) установленный судом факт нарушения прав потребителя*
- б) доказанный в установленном порядке факт того, что потребитель испытал физические и нравственные страдания вследствие нарушения его прав*

6. Если требование о компенсации морального вреда производно от имущественного требования, когда это допускается законом (например, по делам о защите прав потребителей), и цена иска не превышает 100 000 руб., то такой спор подсуден (ИПК 2.2):

- а) *мировому суду*
- б) *районному суду*

7. Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала его выбор неудачным, и, обратившись в магазин, потребовала заменить ткань на другую, более подходящую. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались. Кто прав в этой ситуации: покупатель или магазин (ИПК 2.1)?

- а) *прав покупатель. Товар в любом случае можно обменять на аналогичный, но другого цвета, размера и т.п.*
- б) *прав магазин. Ткань относится к перечню товаров, не подлежащих обмену и возврату*

8. Гражданка Ильина Т. С. купила в универмаге накануне 23 февраля в подарок мужу галстук темно-синего цвета, а 5 марта она принесла его обратно и просила обменять на галстук другого цвета. 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 (ИПК 2.3)?

- а) *принять товар обратно и вернуть уплаченный за галстук денежную сумму*
- б) *отказать в возврате товара*

9. Миронова покупала в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене, продавец её ответил, что сумка стоит 1200 рублей, но продается только с поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена сумки составляет 1600 рублей. Миронова все же купила и сумку, и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно продавцу. На палатке она увидела табличку «Товар возврату и обмену не подлежит». Какие права потребителя были нарушены в данном случае (ИПК 3.3)?

- а) *право потребителя на свободу выбора товара (работы, услуги) и условий его приобретения*
- б) *право потребителя на качество товара*
- в) *были нарушены перечисленные в п. а), б) права потребителя*

10. Гр-ка Веселова 3 октября 2009 года приобрела у ИП Сусликова зимние сапоги. В уголке покупателя была размещена информация: «Гарантийный срок на обувь 1 месяц». 1 ноября 2009 года в сапогах проявился недостаток – отошла подошва. 6 ноября 2009 года гр-ка Веселова обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи. Продавец отказал в удовлетворении претензии потребителя на том основании, что претензия была заявлена по истечении гарантийного срока. Прав ли продавец (ИПК 2.1)?

- а) *прав, поскольку гр-ка Веселова пропустила гарантийный срок*
- б) *не прав, поскольку на сезонные товары гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона*

11. Продавец-консультант магазина бытовой техники проинформировал потребителя о том, что необходимо обязательно приобрести «гарантийный сертификат» при покупке ноутбука, который позволит «без проблем» заменить либо вернуть денежные средства за ноутбук, в случае если он окажется ненадлежащего качества. Также потребителю сообщили, что сертификат действует в течение 3 лет со дня покупки и ему необходимо его

хранить в течение этого периода и предъявить при обращении в магазин либо сервисный центр. Гарантийный срок завода-изготовителя составляет 1 год со дня покупки. Правомерны ли данные действия продавца (ИПК 2.3)?

а) да, правомерны. Продавец имеет право информировать покупателя обо всех услугах, оказываемых магазином

б) *нет, не правомерны. Продавец не имеет право вводить в заблуждение покупателя относительно роли и значения гарантийного срока и навязывать покупателю дополнительные услуги*

12. Технически сложный товар можно обменять на аналогичный товар или товар другой марки (ИПК 3.2):

а) в течение гарантийного срока

б) при выявлении в нем недостатка

в) *только при выявлении в нем существенного недостатка*

13. Покупатель купил механический будильник по цене 500 руб. в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 руб., потребитель просил вернуть именно эту сумму. Законны ли требования покупателя (ИПК 3.3)?

а) нет, не законны. Ему должны вернуть ту сумму, за которую был приобретен будильник

б) *да, законны. Покупатель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования о его возврате*

14. Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт. Правильно ли поступил продавец (ИПК 2.1)?

а) *правильно, если недостаток видеокамеры является несущественным*

б) неправильно, продавец в любом случае обязан заменить товар на аналогичный по требованию покупателя

15. 25 февраля Наташа заказала в вязальной мастерской «Рукодельница» из шерсти красного цвета кофту 46 размера, указав, что она ей нужна к 8 марта. Приемщица установила в договоре срок исполнения заказа - 6 марта. Наташа 6 марта пришла за готовым изделием и обнаружила, что кофта связана не из красной, а из серой шерсти. Наташа потребовала расторжения договора и возврата уплаченной суммы. Обязана ли вязальная мастерская вернуть деньги (ИПК 2.3)?

а) *обязана*

б) не обязана

16. Дмитриев заказал кухню по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Дмитриев предъявил к подрядчику требование о взыскании неустойки и возмещении причиненных убытков. Подлежат ли его требования удовлетворению (ИПК 3.3)?

а) Дмитриев имеет право только на уплату неустойки

б) Дмитриев имеет право на уплату неустойки только в части, не покрытой убытками

в) *Дмитриев имеет право и на уплату неустойки, и на возмещение убытков*

17. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) в течение следующих периодов (ИПК 2.2):

а) если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при отсутствии гарантийного срока в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе

б) если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при отсутствии гарантийного срока в разумный срок, в пределах пяти лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или десяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе

18. На какие отношения не распространяется действие законодательства о защите прав потребителей (ИПК 2.2)?

а) отношения по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования

б) отношения, связанные с личным и имущественным страхованием

в) отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью, если эти услуги оказываются гражданам для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью

г) отношения по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами

19. Применяется ли Закон о защите прав потребителей к общественным отношениям, возникшим из предварительного договора купли-продажи квартиры, заключенным с физическим лицом (ИПК 3.2)

а) не применяется, поскольку предварительный договор не является возмездным договором

б) применяется, но не весь закон, а только его первая глава

20. Владелец агрегатора информации о товарах (услугах) – это (ИПК 2.2):

а) организация независимо от организационно-правовой формы либо ИП, которые являются владельцами программы для ЭВМ и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом такой договор, а также произвести предварительную оплату указанного товара путем перевода денежных средств владельцу агрегатор

б) уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель

21. Гражданин Зайцев, стремясь приобщиться к здоровому образу жизни, с 1 сентября стал регулярно посещать секцию любительского футбола. Данная секция была создана и функционировала при общественной организации "Клуб Футболист". Перед началом занятий Зайцеву было разъяснено, что он принят в члены названного Клуба и ежемесячно должен вносить 1000 рублей в кассу указанной общественной организации. Через четыре месяца занятий, имея претензии к организации и проведению тренировочного процесса, Зайцев обратился с иском в суд к общественной организации «Футболист». В иске со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей» он потребовал уменьшения ежемесячной платы за посещение секции любительского футбола и компенсации

морального вреда. Применяется ли к данным отношениям законодательство о защите прав потребителей (ИПК 1.1)?

а) *не применяется, поскольку корпоративные отношения не регулируются законодательством о защите прав потребителей*

б) *применяется, поскольку корпоративные отношения регулируются законодательством о защите прав потребителей*

22. Гражданин Петров В.Н. заключил с ИП Сидоровым А.О. договор на изготовление кухонного гарнитура. До сдачи готового результата он отказался от договора и потребовал у ИП возврата уплаченной за изготовление гарнитура суммы. ИП из этой суммы удержал 65 % и обосновал это как расходы, произведенные до отказа заказчика от договора. Петров, не согласившись с этим, обратился в суд. Какой нормой закона суду необходимо руководствоваться при разрешении спора ИПК 1.3?

а) *ст. 32 Закона РФ О защите прав потребителей «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)» гласит: «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору*

б) *п. 1 ст. 782 ГК РФ (глава «Возмездное оказание услуг») гласит: заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов*

23. Панов приобрел в магазине ООО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ООО «Наш дом» инструкцию на русском языке. Обязано ли ООО «Наш дом» предоставить Панову инструкцию на русском языке (ИПК 2.1)?

а) *обязано*

б) *не обязано*

24. Покупательница в придачу к дорогой обуви в престижном магазине купила стельки и подушечки для стопы. Дома при ближайшем рассмотрении оказалось, что стельки сделаны из кожзаменителя, 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. Какое право потребителя было нарушено в данном случае (ИПК 2.3)?

а) *право потребителя на безопасность товара*

б) *право потребителя на качество товара*

в) *право потребителя на информацию о товаре*

25. ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем потребительница была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар возврату и обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит». Правомерны ли действия продавца (ИПК 3.3)?

а) *да, правомерны, поскольку товар уцененный*

б) *нет, не правомерны. Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» не запрещает обмен уцененного товара*

Вариант 3

1. Андреев А.А. обратился в суд с иском к страховой компании АО «Накась» о взыскании страхового возмещения в размере 50 000 рублей, неустойки за просрочку исполнения требования о выплате страхового возмещения в размере 3 % от стоимости услуги 50 000 рублей, расходов на оплату юридических услуг в размере 5 000 рублей и компенсации морального вреда в сумме 10 000 рублей. Основанием для обращения стало невыполнение ответчиком требования истца о выплате страхового возмещения при наступлении страхового случая (пожар автомобиля истца). Распространяется ли на страховые отношения с участием граждан законодательство о защите прав потребителей? И подлежат ли в связи с этим требования А.А. Андреева удовлетворению (ИПК 1.2)?

а) распространяется, соответственно, и все предъявленные требования должны быть удовлетворены

б) не распространяется, соответственно, не все требования А.А. Андреева будут удовлетворены

2. За несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) (ИПК 2.2):

а) неустойку (пеню) в размере 3%

б) убытки

в) штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

3. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" новых сроков исполнитель уплачивает потребителю неустойку (пеню), которая (ИПК 2.2):

а) взыскивается в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа

б) взыскивается в размере 1% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа

4. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав (ИПК 3.2):

а) не освобождаются от уплаты государственной пошлины

б) освобождаются от уплаты государственной пошлины

в) освобождаются от уплаты государственной пошлины в случае, если цена иска не превышает 1000000 руб.

5. Государственный контроль и надзор за защитой прав потребителей осуществляет (ИПК 2.2):

а) Роспотребнадзор

б) Росреестр

в) Росстат

6. Туроператор – это (ИПК 2.2):

а) юридическое лицо (организация), одними из видов деятельности которого выступает организация комплексных туров и выставление (предложение) туристских услуг на продажу либо самим путешественникам, либо через посредников (агентов)

б) организация или индивидуальный предприниматель, продающие и резервирующие туристские услуги для путешественников/потребителей

7. Турист (заказчик), посчитавший, что услуги по договору о реализации туристского продукта не соответствуют требованиям к их качеству и безопасности, должен предъявить туроператору претензию в письменной форме (ИПК 3.2):

а) *в течение 20 дней с момента окончания срока действия договора. Претензия рассматривается туроператором в течение 10 дней с момента её получения*

б) *в течение 30 дней с момента окончания срока действия договора. Претензия рассматривается туроператором в течение 6 месяцев с момента её получения*

8. Финансовый уполномоченный – это (ИПК 3.2):

а) *хозяйствующий субъект, оказывающий финансовые услуги, – кредитная организация, профессиональный участник рынка ценных бумаг, организатор торговли, клиринговая организация, микрофинансовая организация, кредитный потребительский кооператив и др.*

б) *должность, учрежденная в целях рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги*

9. Для требований потребителей, вытекающих из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного ФЗ от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" (ИПК 2.2):

а) *установлен обязательный претензионный порядок разрешения спора у финансового уполномоченного*

б) *обязательный претензионный порядок не установлен, поэтому с таким требованием можно сразу обратиться в суд*

10. Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала его выбор неудачным, и, обратившись в магазин, потребовала заменить ткань на другую, более подходящую. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались. Кто прав в этой ситуации: покупатель или магазин (ИПК 2.1)?

а) *прав покупатель. Товар в любом случае можно обменять на аналогичный, но другого цвета, размера и т.п.*

б) *прав магазин. Ткань относится к перечню товаров, не подлежащих обмену и возврату*

11. Гражданка Ильина Т. С. купила в универмаге накануне 23 февраля в подарок мужу галстук темно-синего цвета, а 5 марта она принесла его обратно и просила обменять на галстук другого цвета. 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 (ИПК 2.3)?

а) *принять товар обратно и вернуть уплаченный за галстук денежную сумму*

б) *отказать в возврате товара*

12. Миронова покупала в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене, продавец её ответил, что сумка стоит 1200 рублей, но продается только с поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена сумки составляет 1600 рублей. Миронова все же купила и сумку, и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно продавцу. На палатке она увидела табличку «Товар возврату и обмену не подлежит». Какие права потребителя были нарушены в данном случае (ИПК 3.3)?

- а) право потребителя на свободу выбора товара (работы, услуги) и условий его приобретения
- б) право потребителя на качество товара
- в) *были нарушены перечисленные в п. а), б) права потребителя*

13. Гр-ка Веселова 3 октября 2009 года приобрела у ИП Сусликова зимние сапоги. В уголке покупателя была размещена информация: «Гарантийный срок на обувь 1 месяц». 1 ноября 2009 года в сапогах проявился недостаток – отошла подошва. 6 ноября 2009 года гр-ка Веселова обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи. Продавец отказал в удовлетворении претензии потребителя на том основании, что претензия была заявлена по истечении гарантийного срока. Прав ли продавец (ИПК 2.1)?

- а) *прав, поскольку гр-ка Веселова пропустила гарантийный срок*
- б) *не прав, поскольку на сезонные товары гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона*

14. Продавец-консультант магазина бытовой техники проинформировал потребителя о том, что необходимо обязательно приобрести «гарантийный сертификат» при покупке ноутбука, который позволит «без проблем» заменить либо вернуть денежные средства за ноутбук, в случае если он окажется ненадлежащего качества. Также потребителю сообщили, что сертификат действует в течение 3 лет со дня покупки и ему необходимо его хранить в течение этого периода и предъявить при обращении в магазин либо сервисный центр. Гарантийный срок завода-изготовителя составляет 1 год со дня покупки. Правомерны ли данные действия продавца (ИПК 2.3)?

- а) *да, правомерны. Продавец имеет право информировать покупателя обо всех услугах, оказываемых магазином*
- б) *нет, не правомерны. Продавец не имеет право вводить в заблуждение покупателя относительно роли и значения гарантийного срока и навязывать покупателю дополнительные услуги*

15. Технически сложный товар можно обменять на аналогичный товар или товар другой марки (ИПК 3.2):

- а) *в течение гарантийного срока*
- б) *при выявлении в нем недостатка*
- в) *только при выявлении в нем существенного недостатка*

16. Покупатель купил механический будильник по цене 500 руб. в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 руб., потребитель просил вернуть именно эту сумму. Законны ли требования покупателя (ИПК 3.3)?

- а) *нет, не законны. Ему должны вернуть ту сумму, за которую был приобретен будильник*
- б) *да, законны. Покупатель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования о его возврате*

17. Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт. Правильно ли поступил продавец (ИПК 2.1)?

- а) *правильно, если недостаток видеокамеры является несущественным*

б) неправильно, продавец в любом случае обязан заменить товар на аналогичный по требованию покупателя

18. 25 февраля Наташа заказала в вязальной мастерской «Рукодельница» из шерсти красного цвета кофту 46 размера, указав, что она ей нужна к 8 марта. Приемщица установила в договоре срок исполнения заказа - 6 марта. Наташа 6 марта пришла за готовым изделием и обнаружила, что кофта связана не из красной, а из серой шерсти. Наташа потребовала расторжения договора и возврата уплаченной суммы. Обязана ли вязальная мастерская вернуть деньги (ИПК 2.3)?

- а) обязана
- б) не обязана

19. Дмитриев заказал кухню по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Дмитриев предъявил к подрядчику требование о взыскании неустойки и возмещении причиненных убытков. Подлежат ли его требования удовлетворению (ИПК 3.3)?

- а) Дмитриев имеет право только на уплату неустойки
- б) Дмитриев имеет право на уплату неустойки только в части, не покрытой убытками
- в) Дмитриев имеет право и на уплату неустойки, и на возмещение убытков

20. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) в течение следующих периодов (ИПК 2.2):

- а) если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при отсутствии гарантийного срока в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе
- б) если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при отсутствии гарантийного срока в разумный срок, в пределах пяти лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или десяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе

21. Заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей (имеющего статус юридического лица) о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом (ИПК 2.2)

- а) с соблюдением общих правил подсудности, предусмотренных ст. 28 ГПК РФ, по местонахождению ответчика
- б) с соблюдением правил альтернативной подсудности, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей»

22. Подлежат ли применению правила об исключительной подсудности, установленные статьей 30 ГПК РФ о правах на объекты недвижимости либо объекты незавершенного строительства, при рассмотрении споров о защите прав потребителей (ИПК 3.2)?

- а) не подлежат применению
- б) подлежат применению

23. Вкладчик банка «Проблемный» Миронов обратился в банк с просьбой о выдаче всей суммы внесенного вклада и процентов по нему в срок, предусмотренный договором банковского вклада - 3 дня с момента подачи соответствующего заявления. В удовлетворении указанной просьбы банк отказал и попросил вкладчика зайти в банк через четыре месяца, когда деньги, возможно, будут. Миронов обратился в суд по месту своего

жительства с исковым заявлением о защите своих прав как потребителя. Судья, к которому обратился Миронов, возвратил исковое заявление и порекомендовал обратиться в суд по месту нахождения ответчика. Законны ли действия суда (ИПК 1.2)?

а) да, поскольку к отношениям с участием банков и вкладчиков-граждан не применяется законодательство о защите прав потребителей, соответственно, не применяются правила об альтернативной подсудности

б) нет, поскольку к отношениям с участием банков и вкладчиков-граждан применяется законодательство о защите прав потребителей, соответственно, применяются правила об альтернативной подсудности

24. К подсудности мировых судей отнесены дела (ИПК 2.2):

а) по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, при цене иска, не превышающей ста тысяч рублей

б) по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей

в) требования о защите неимущественных прав граждан-потребителей

г) требования имущественного характера, не подлежащие оценке

25. Достаточным условием для удовлетворения иска потребителя о компенсации морального вреда является (ИПК 3.2):

а) установленный судом факт нарушения прав потребителя

б) доказанный в установленном порядке факт того, что потребитель испытал физические и нравственные страдания вследствие нарушения его прав

Задачи с ответами по дисциплинам «Защита прав потребителей», «Проблемы защиты прав потребителей»

Задача 1

Покупатель приобрёл 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? Обоснуйте свой ответ.

Ответ: прав магазин.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Однако такой обмен товара возможен, если товар не относится к перечню товаров, не подлежащих обмену. В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 утвержден Перечень товаров, не подлежащих обмену. Согласно ему ткань относится к такой

группе товаров (швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)).

Задача 2

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 покупателю?

Ответ:

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Задача 3

Покупатель купил механический будильник по цене 500 руб. в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 руб., потребитель просил вернуть именно эту сумму.

Законны ли его требования?

Ответ: требования потребителя законны. Ему должны компенсировать разницу в стоимости будильника.

В соответствии с ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе в том числе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В соответствии с ч. 4 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

Задача 4

25 февраля Наташа заказала в вязальной мастерской «Рукодельница» из шерсти красного цвета кофту 46 размера, указав, что она ей нужна к 8 марта. Приемщица установила в договоре срок исполнения заказа - 6 марта. Наташа 6 марта пришла за готовым изделием и обнаружила, что кофта связана не из красной, а из серой шерсти. Наташа потребовала расторжения договора и возврата уплаченной суммы. Ей было отказано.

Правомерны ли действия вязальной мастерской?

Ответ: не законны. В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Задача 5

ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем потребительница была предупреждена при покупке товара. В уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, обмену не подлежит».

Правомерны ли действия продавца?

Ответ: действия продавца не правомерны. Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» не запрещает обмен уцененного непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Задача 6

Гр-ка Веселова 3 октября 2009 года приобрела у ИП Сусликова зимние сапоги. В уголке покупателя была размещена информация: «Гарантийный срок на обувь 1 месяц». 1 ноября 2009 года в сапогах проявился недостаток - отошла подошва. 6 ноября 2009 года гр-ка Веселова обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи. Продавец отказал в удовлетворении претензии потребителя на том основании, что претензия была заявлена по истечении гарантийного срока.

Прав ли продавец?

Ответ: продавец не прав.

В соответствии с ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе в том числе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В соответствии с ч. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить такое требование к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Согласно ч. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

В соответствии с Постановлением Администрации Томской области от 21.07.2004 года № 57а «Об определении сроков наступления сезонов для сезонных товаров, реализуемых на территории Томской области» зимний сезон в Томской области наступает с 1 ноября.

Соответственно, именно с данной даты исчисляется месячный гарантийный срок, и по условиям задачи он не истек. В связи с этим требование Сусликовой об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы должно быть удовлетворено продавцом.

Задача 7

Панов приобрел в магазине ООО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ООО «Наш дом» инструкцию на русском языке.

Обязано ли ООО «Наш дом» предоставить Панову инструкцию на русском языке?

Ответ: ООО «Наш дом» обязано предоставить Панову инструкцию на русском языке.

В соответствии с ч. 1 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Согласно ч. 2 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» указанная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Задача 8

Дмитриев заказал кухню по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Дмитриев принял результат работ и предъявил к подрядчику (исполнителю) требование о взыскании неустойки за нарушение установленного срока выполнения работ. Подрядчик (исполнитель) отказался оплачивать неустойку, поскольку Дмитриев принял результат работ и у него не было претензий к качеству результата работ.

Подлежат ли его требования удовлетворению?

Ответ: требования Дмитриева подлежат удовлетворению, поскольку подрядчиком (исполнителем) был нарушен срок выполнения работ.

В соответствии с ч. 1 ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) (ч. 2).

В соответствии с ч. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Задача 9

Вкладчик банка «Проблемный» Миронов обратился в банк с просьбой о выдаче всей суммы внесенного вклада и процентов по нему в срок, предусмотренный договором банковского вклада - 3 дня с момента подачи соответствующего заявления. В удовлетворении указанной просьбы банк отказал и попросил вкладчика зайти в банк через

четыре месяца, когда деньги, возможно, будут. Миронов обратился в суд по месту своего жительства с исковым заявлением о защите своих прав как потребителя. Судья, к которому обратился Миронов, возвратил исковое заявление и порекомендовал обратиться в суд по месту нахождения ответчика.

Законны ли действия суда?

Ответ: действия суда незаконны. В соответствии с ч. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд, в том числе по месту жительства или пребывания истца.

Задача 10

Гражданин Петров заключил с ИП Сидоровым договор на изготовление кухонного гарнитура. До сдачи готового результата он отказался от договора и потребовал у ИП возврата уплаченной за изготовление гарнитура суммы. ИП из этой суммы удержал часть денежных средств и обосновал это как расходы, произведенные до отказа заказчика от договора. Петров, не согласившись с этим, обратился в суд.

Кто прав в споре?

Ответ: прав ИП Сидоров. Петров обязан оплатить ему фактически понесенные расходы.

В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время, однако при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Теоретические вопросы:

1. Трансмиссионный механизм денежно-кредитной политики ЦБ РФ (ИПК-3.3).

Ответ должен содержать определение трансмиссионного механизма, роль балансового, процентного и кредитного, валютного каналов и канала инфляционных ожиданий.

2....

Кейс (ИУК-1.1, ИОПК-2.2., ИПК-3.3)

Описание кейса

Ответ должен содержать формальную постановку задач, ее решение и интерпретацию полученных выводов.

Информация о разработчиках

Имекова Мария Павловна, к.ю.н., доцент кафедры гражданского права ЮИ ТГУ.