



Министерство здравоохранения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный медицинский университет
имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

Утверждено решением ученого совета
Протокол № 1 от 01.09.2023 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине	«Защита прав потребителей»
Образовательная программа	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа специалитета по специальности 32.05.01 Медико-профилактическое дело
Квалификация	Врач по общей гигиене, по эпидемиологии
Форма обучения	Очная

Разработчик (и): кафедра профильных гигиенических дисциплин

ИОФ	Ученая степень, ученое звание	Место работы (организация)	Должность
В.А. Кирюшин	д.м.н., профессор	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	Заведующий кафедрой
Т.В. Моталова	к.м.н., доцент	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	доцент
Е.В. Костюкова	-	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	ассистент
А.О. Филякова	-	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	ассистент

Рецензент (ы):

ИОФ	Ученая степень, ученое звание	Место работы (организация)	Должность
А.А. Дементьев	д.м.н., доцент	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	Заведующий кафедрой
Н.А. Афолина	к.м.н, доцент	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	доцент

Одобрено учебно-методической комиссией по специальности Медико-профилактическое дело

Протокол № 12 от 26.06.2023г.

Одобрено учебно-методическим советом.

Протокол № 10 от 27.06.2023г.

**Фонды оценочных средств
для проверки уровня сформированности компетенций (части компетенций)
по итогам освоения дисциплины**

**1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости
Примеры заданий в тестовой форме:**

Тема: Характеристика потребительской информации. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) и потребителя.

001. Первичными источниками товарной информации являются:

- a) продавцы
- b) посредники
- c) производители**

002. Носителями торговой маркировки служат:

- a) кассовые чеки
- b) товарные чеки
- c) ценники**

003. Информация о недовольственных товарах с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения на русском языке:

- a) наименование товара;
- b) наименование страны, фирмы-изготовителя (наименование фирмы может быть обозначено буквами латинского алфавита);
- c) назначение (область использования), основные свойства и характеристики;
- d) правила и условия эффективного и безопасного использования;
- e) иные сведения о товарах в соответствии с законодательством РФ;
- f) все ответы верны**

Критерии оценки тестового контроля:

- Оценка «отлично» выставляется при выполнении без ошибок более 85 % заданий.
- Оценка «хорошо» выставляется при выполнении без ошибок более 65 % заданий.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении без ошибок более 50 % заданий.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется при выполнении без ошибок равного или менее 50 % заданий.

Примеры контрольных вопросов для собеседования:

Тема: «Защита прав потребителей при продаже товаров»

Контрольные вопросы

1. Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров.
2. Права потребителя при обнаружении недостатков проданного товара.
3. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
4. Права потребителя при продаже товара ненадлежащего качества.
5. Право потребителя на замену товаров ненадлежащего качества.
6. Сроки предъявления и удовлетворения отдельных требований потребителя.
7. Сроки удовлетворения требований потребителей, связанных с ненадлежащим качеством товаров, работ, услуг.

Критерии оценки при собеседовании:

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при

видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Примеры ситуационных задач:

Тема: Защита прав потребителей при продаже товаров

Ситуационная задача № 1

Гражданин Иванов купил в магазине электроники комплектующие к своему компьютеру, изложив при этом продавцам свои требования к товару. Придя домой, он обнаружил несоответствие товара поставленным требованиям. Вернувшись в магазин, он заявил о несоответствии товара требованиям, с целью обменять товар. Продавцы направили его в гарантийный центр, сказав, что обмен проводится через него.

Вопрос: Обязаны ли были продавцы обменять товар в точке продажи?

Ответ:

В соответствии со ст.4 п.3, продавцы обязаны были предоставить товар соответствующий требованиям покупателя. В противном случае, они обязаны были обменять исправный товар по несоответствию с требованиями клиента.

Ситуационная задача № 2

Гражданин Иванов заказал товар по телефону, предварительно увидев его с подробным описанием в телемагазине. Оплатил его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию в телемагазине.

Может ли покупатель потребовать предоставить ему товар, соответствующий описанию?

И если, ему отвечают, что весь товар такого качества, может ли он потребовать возврата денег?

Ответ:

В соответствии со ст.4 п.4, при продаже товара по образцу и описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и описанию. Так же, покупатель имеет право потребовать вернуть ему деньги на основании ст.12 пп.1,2.

Ситуационная задача № 3

Гражданин Иванов, привёз холодильник в ремонтную мастерскую фирмы производителя. Холодильник не приняли, сказав, что запчастей на него нет, поскольку его сняли с производства год назад.

Вопрос: Обязана ли была мастерская принять холодильник на ремонт?

Ответ:

В соответствии со ст.6, изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара

Критерии оценки при решении ситуационных задач:

- Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.
- Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы недостаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но недостаточно хорошо обосновано теоретически.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы

Примеры тем рефератов:

Примерная тематика реферативных работ:

- 1) Международные акты о защите потребителей: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей.
- 2) Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России.
- 3) Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Соотношение норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей.
- 4) Понятие, содержание, виды потребительских правоотношений. Объекты и субъекты потребительских правоотношений.
- 5) Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Толкование данных понятий Верховным Судом Российской Федерации.
- 6) Договор как основа обязательств в потребительских отношениях. Условия, ущемляющие права потребителей (правовые последствия).
- 7) Право потребителей на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
- 8) Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
- 9) Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг.
- 10) Понятие и сущность гарантийного срока, срока службы, срока годности.
- 11) Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.
- 12) Права потребителей при продаже некачественных товаров.
- 13) Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
- 14) Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)
- 15) Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
- 16) Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.
- 17) Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
- 18) Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
- 19) Дистанционный способ продажи товара.

- 20) Сроки выполнения работ и оказания услуг и последствия их нарушения исполнителем.
- 21) Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
- 22) Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала потребителя.
- 23) Смета на выполнение работы (оказание услуги).
- 24) Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
- 25) Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Возмещение материального и морального вреда. Неустойка. Убытки.
- 26) Виды административных правонарушений, нарушающих права потребителей.
- 27) Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных управлений).
- 28) Полномочия органов местного управления.
- 29) Полномочия общественных организаций и объединений.
- 30) Защита интересов неопределенного круга потребителей.
- 31) Система защиты прав потребителей.
- 32) Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров.
- 33) Судебная защита прав потребителей.
- 34) Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

Критерии оценки реферата:

- Оценка «отлично» выставляется, если реферат соответствует всем требованиям оформления, представлен широкий библиографический список. Содержание реферата отражает собственный аргументированный взгляд студента на проблему. Тема раскрыта всесторонне, отмечается способность студента к интегрированию и обобщению данных первоисточников, присутствует логика изложения материала. Имеется иллюстративное сопровождение текста.

- Оценка «хорошо» выставляется, если реферат соответствует всем требованиям оформления, представлен достаточный библиографический список. Содержание реферата отражает аргументированный взгляд студента на проблему, однако отсутствует собственное видение проблемы. Тема раскрыта всесторонне, присутствует логика изложения материала.

- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если реферат не полностью соответствует требованиям оформления, не представлен достаточный библиографический список. Аргументация взгляда на проблему недостаточно убедительна и не охватывает полностью современное состояние проблемы. Вместе с тем присутствует логика изложения материала.

- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если тема реферата не раскрыта, отсутствует убедительная аргументация по теме работы, использовано не достаточное для раскрытия темы реферата количество литературных источников.

2. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Форма промежуточной аттестации в 8 семестре – зачет, в 9 семестре - зачет с оценкой.

Порядок проведения промежуточной аттестации

Процедура проведения и оценивания зачета

В 8 семестре результатом промежуточной аттестации (зачетом) является средний балл, рассчитанный как среднее арифметическое значение за рубежные контроли семестра.

В 9 семестре дифференцированный зачет проводится по билетам в форме устного опроса. Студенту достается вариант билета путем собственного случайного выбора и предоставляется 45 минут на подготовку. Защита готового решения происходит в виде собеседования, на что отводится 15 минут. Билет для зачета содержит три вопроса (2 теоретических и 1 практический).

Критерии сдачи зачета с оценкой:

Оценка «отлично» выставляется, если студент показал глубокое полное знание и усвоение программного материала учебной дисциплины в его взаимосвязи с другими дисциплинами и с предстоящей профессиональной деятельностью, усвоение основной литературы, рекомендованной рабочей программой учебной дисциплины, знание дополнительной литературы, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, показавший полное знание основного материала учебной дисциплины, знание основной литературы и знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой, способность к пополнению и обновлению знаний.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, показавший при ответе знание основных положений учебной дисциплины, допустивший отдельные погрешности и сумевший устранить их с помощью преподавателя, знакомый с основной литературой, рекомендованной рабочей программой.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если при ответе выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений учебной дисциплины, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы билета.

Пример билета для дифференцированного зачета



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Билет для сдачи зачета № 1 по дисциплине «***Защита прав потребителей***» по специальности 32.05.01 «***Медико-профилактическое дело***»

1. Понятие «потребительская информация». Требования, предъявляемые к потребительской информации. Категории потребительской информации.
2. Недостатки лекарственных препаратов и медицинских изделий.
3. Гражданин Иванов в магазине электроники купил комплектующие к своему компьютеру, изложив при этом продавцам свои требования к товару. Придя домой, он обнаружил несоответствие товара поставленным требованиям. Вернувшись в магазин, он заявил о несоответствии товара требованиям, с целью обменять товар. Продавцы направили его в гарантийный центр, сказав, что обмен проводится через него. Обязаны ли были продавцы обменять товар в точке продажи?

**Фонды оценочных средств
для проверки уровня сформированности компетенций
для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

ОПК-10

Способен реализовать принципы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности

1) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Знать» (воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты):

1. Правовые последствия нарушения прав потребителей.
2. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
3. Понятие и содержание права потребителя на возмещение вреда.
4. Право потребителей на получение информации (о сертификации услуг, правилах оказания услуг, дополнительной информации) в сфере общественного питания.
5. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей.

2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Уметь» (решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения):

Ситуационная задача

Инспекторы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (отдел защиты прав потребителей) произвели проверку соблюдения правил торговли в магазине.

Проверкой установлено:

- 1) При взятии контрольной покупки (товары бытовой химии) продавец – кассир не выдал кассовый чек.
- 2) На ценниках «Утятница столовая с крышкой» 2,9 л не указан ее объем и изготовитель.
- 3) На образе пальтовой ткани «Твид» отсутствует информация о процентном содержании волокна, из которых она изготовлена.
- 4) Отсутствуют сопроводительные документы на товары: доска гладильная, обои, клеенка столовая, чайник заварной.
- 5) На стенде «Информация для покупателей» нет перечня услуг, предоставляемых пайщиками и выписки из Правил по продаже отдельных видов товаров.
- 6) Отсутствуют книга отзывов и предложений.

Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, проверить обоснованность требований инспекторов.

Определить ответственность продавца в соответствии с Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».

3) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Владеть» (решать усложненные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, формируется в процессе практической деятельности):

Ситуационная задача

4 апреля 2011 г. Щукина купила на распродаже в магазине «Меховая симфония» шубу из меха мексиканского тушкана. В декабре того же года Щукина впервые надела шубу и обнаружила интенсивное выпадение меха. 29 декабря 2011 г. она обратилась в магазин с требованием о замене приобретенной ею шубы на шубу из шанхайского барса. Администратор магазина с пониманием отнесся к ее проблеме и порекомендовал обратиться для ее решения после новогодних праздников. Однако 2 января 2012 г. Щукина была вынуждена срочно уехать вместе со своим мужем в зарубежную командировку. Вернувшись из-за границы в августе 2013 г., она вновь обратилась с соответствующим письменным требованием к магазину, но ответа не получила.

15 января 2014 г. Щукина предъявила в суд иск о расторжении договора и взыскании с магазина уплаченной за шубу цены, а также уплате, предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей» неустойки и компенсации причиненного морального вреда.

Представитель магазина возражал против удовлетворения требований Щукиной, поскольку: а) на товары, приобретенные на распродаже, соответствующие положения Закона не распространяются; б) гарантийный срок (3 месяца), установленный изготовителем товара, уже давно истек; в) Щукиной пропущен и установленный ст. 477 ГК РФ срок исковой давности по соответствующим требованиям.

Обоснованы ли возражения магазина?

Ситуационная задача

Дегтярев договорился со знакомым мастером телеателье об установке в его телевизор блока и соответствующей антенны за вознаграждение. Все необходимые материалы были предоставлены Дегтяревым.

После того как все работы были выполнены, мастер по просьбе Дегтярева стал проверять телевизор. Телевизор работал хорошо, однако при включении видеомэгнофона выяснилось, что на экран подается только черно-белое изображение. Мастер сказал, что необходимо установить в телевизор блок РАБ, тогда изображение от видеомэгнофона станет цветным. Дегтярев сообщил, что у него есть этот блок, и попросил установить его в телевизор, а также подключить систему дистанционного управления.

После выполнения всех работ мастер вновь включил телевизор, однако при этом телевизор сгорел. Как выяснилось впоследствии, блок дистанционного управления был неисправен и при подключении произошло короткое замыкание. Мастер установил блок, переданный Дегтяревым, без соответствующей проверки.

Дегтярев отказался оплатить мастеру обусловленное вознаграждение и потребовал исправления телевизора за счет мастера.

Мастер, в свою очередь, потребовал выплатить обусловленное вознаграждение и возражал против исправления телевизора, считая, что вина за порчу телевизора лежит целиком на Дегтяреве, который предоставил неисправный блок.

Кто прав в этом споре? Изменится ли решение, если будет установлено, что неисправный блок мастер получил в запечатанном виде с пломбами ОТК завода-изготовителя?

Способен подготовить и применять научную, научно-производственную, проектную, организационно-управленческую и нормативную документацию в системе здравоохранения

1) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Знать» (воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты):

1. Правовые последствия нарушения прав потребителей.
2. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
3. Понятие и содержание права потребителя на возмещение вреда.
4. Право потребителей на получение информации (о сертификации услуг, правилах оказания услуг, дополнительной информации) в сфере общественного питания.
5. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей.

2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Уметь» (решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения):

Ситуационная задача

Инспекторы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (отдел защиты прав потребителей) произвели проверку соблюдения правил торговли в магазине.

Проверкой установлено:

- 1) При взятии контрольной покупки (товары бытовой химии) продавец – кассир не выдал кассовый чек.
- 2) На ценниках «Утятница столовая с крышкой» 2,9 л не указан ее объем и изготовитель.
- 3) На образе пальтовой ткани «Твид» отсутствует информация о процентном содержании волокна, из которых она изготовлена.
- 4) Отсутствуют сопроводительные документы на товары: доска гладильная, обои, клеенка столовая, чайник заварной.
- 5) На стенде «Информация для покупателей» нет перечня услуг, предоставляемых пайщиками и выписки из Правил по продаже отдельных видов товаров.
- 6) Отсутствуют книга отзывов и предложений.

Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, проверить обоснованность требований инспекторов.

Определить ответственность продавца в соответствии с Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».

3) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Владеть» (решать усложненные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, формируется в процессе практической деятельности):

Ситуационная задача

4 апреля 2011 г. Щукина купила на распродаже в магазине «Меховая симфония» шубу из меха мексиканского тушкана. В декабре того же года Щукина впервые надела шубу и обнаружила интенсивное выпадение меха. 29 декабря 2011 г. она обратилась в магазин с требованием о замене приобретенной ею шубы на шубу из шанхайского барса. Администратор магазина с пониманием отнесся к ее проблеме и порекомендовал обратиться для ее решения после новогодних праздников. Однако 2 января 2012 г. Щукина была вынуждена срочно уехать вместе со своим мужем в зарубежную

командировку. Вернувшись из-за границы в августе 2013 г., она вновь обратилась с соответствующим письменным требованием к магазину, но ответа не получила.

15 января 2014 г. Щукина предъявила в суд иск о расторжении договора и взыскании с магазина уплаченной за шубу цены, а также уплате, предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей» неустойки и компенсации причиненного морального вреда.

Представитель магазина возражал против удовлетворения требований Щукиной, поскольку: а) на товары, приобретенные на распродаже, соответствующие положения Закона не распространяются; б) гарантийный срок (3 месяца), установленный изготовителем товара, уже давно истек; в) Щукиной пропущен и установленный ст. 477 ГК РФ срок исковой давности по соответствующим требованиям.

Обоснованы ли возражения магазина?

Ситуационная задача

Дегтярев договорился со знакомым мастером телеателье об установке в его телевизор блока и соответствующей антенны за вознаграждение. Все необходимые материалы были предоставлены Дегтяревым.

После того как все работы были выполнены, мастер по просьбе Дегтярева стал проверять телевизор. Телевизор работал хорошо, однако при включении видеомэагнитофона выяснилось, что на экран подается только черно-белое изображение. Мастер сказал, что необходимо установить в телевизор блок РАБ, тогда изображение от видеомэагнитофона станет цветным. Дегтярев сообщил, что у него есть этот блок, и попросил установить его в телевизор, а также подключить систему дистанционного управления.

После выполнения всех работ мастер вновь включил телевизор, однако при этом телевизор сгорел. Как выяснилось впоследствии, блок дистанционного управления был неисправен и при подключении произошло короткое замыкание. Мастер установил блок, переданный Дегтяревым, без соответствующей проверки.

Дегтярев отказался оплатить мастеру обусловленное вознаграждение и потребовал исправления телевизора за счет мастера.

Мастер, в свою очередь, потребовал выплатить обусловленное вознаграждение и возражал против исправления телевизора, считая, что вина за порчу телевизора лежит целиком на Дегтяреве, который предоставил неисправный блок.

Кто прав в этом споре? Изменится ли решение, если будет установлено, что неисправный блок мастер получил в запечатанном виде с пломбами ОТК завода-изготовителя?

ПК-14

Способность и готовность к выполнению государственных функций в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия человека и в сфере защиты прав потребителей

1) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Знать» (воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты):

1. Структура законодательства о защите прав потребителей.
2. Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.
3. Правовые категории "потребитель", "продавец" в законодательстве о защите прав потребителей.
4. Правовые категории "изготовитель", "исполнитель" в законодательстве о защите прав потребителей.
5. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей.

2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Уметь» (решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения):

Ситуационная задача

Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат.

Правы ли работники магазина?

Ситуационная задача

Покупатель на следующий день после покупки коробки шоколадных конфет обратился в магазин с требованием расторжения договора купли-продажи, поскольку приобретенные конфеты оказались с просроченным сроком годности и стали жесткими. Администрация магазина отказала покупателю в удовлетворении его требований, так как он не предъявил кассового чека.

Кто прав в данной ситуации?

Ситуационная задача

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?

Ситуационная задача

Гражданин Иванов заказал товар по телефону, предварительно увидев его с подробным описанием в телемагазине. Оплатил его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию в телемагазине.

Может ли покупатель потребовать предоставить ему товар, соответствующий описанию?

И если, ему отвечают, что весь товар такого качества, может ли он потребовать возврата денег?

3) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Владеть» (решать усложненные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, формируется в процессе практической деятельности):

Ситуационная задача

Покупатель Соколов 25 марта купил в магазине «Бакалея» кофе натуральный молотый производства Колумбии. 26 марта покупатель обнаружил, что на упаковке отсутствует информация по приготовлению напитка на русском языке.

Охарактеризуйте действия покупателя и продавца в данной ситуации.

Ситуационная задача

Покупатель настаивает на обмене телевизора, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, о чем подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт.

Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?

Ситуационная задача

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника закончился.

Работники мастерской в данной ситуации не правы дважды.

Докажите это.