

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 03.04.2022 16:39:05

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ

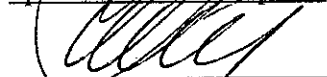
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

(наименование кафедры полностью)

гражданского права



В.В. Богдан

(подпись)

« 17 » 01 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Защита прав потребителей

(наименование дисциплины)

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(код и наименование ОПОП ВО)

Курск-2022

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1. Институт защиты прав потребителей в РФ

1. История возникновения института защиты прав потребителей в РФ.
2. Основные этапы развития и становления современного законодательства о защите прав потребителей.
3. Гражданско-правовая доктрина о защите прав потребителей.
4. Проблемы определения правовой природы института защиты прав потребителей.
5. Защита прав потребителей зарубежом.

Тема 2. Законодательство о защите прав потребителей

1. Система законодательства о защите прав потребителей.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»: общая характеристика.
3. Иные нормативно-правовые акты, регулирующие защиту прав потребителей в РФ.
4. Роль постановлений Правительства РФ в осуществлении защиты прав потребителей.

Тема 3. Гражданско-правовая характеристика отношений с участием потребителей

1. Понятие, содержание и особенности правоотношений с участием потребителей.
2. Субъекты правоотношений с участием потребителей.
3. Объекты правоотношений с участием потребителей.
4. Основания возникновения правоотношений с участием потребителей.
5. Проблемы злоупотребления правом в правоотношениях с участием потребителей.

Тема 4. Правовое положение продавцов (изготовителей, исполнителей) и их ответственность за нарушение прав потребителей

1. Понятие продавца (изготовителя, исполнителя) по законодательству о защите прав потребителей.
2. Права и обязанности продавцов (изготовителей, исполнителей).
3. Гражданско-правовая ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей) за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
4. Административная ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей) за нарушение законодательства о защите прав потребителей.

Тема 5. Права потребителей по законодательству РФ о защите прав потребителей

1. Общие и специальные права потребителей.
2. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей.
3. Право на информацию. Право на получение качественного товара (работы, услуги).
Право на защиту.
4. Специальные права потребителей при продаже товаров (работ, услуг).
5. Злоупотребление потребителями своими правами («потребительский экстремизм»).

Тема 6. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей

1. Понятие способов защиты гражданских прав и их виды.
2. Виды способов защиты прав потребителей.
3. Взыскание убытков как способ защиты прав потребителей.
4. Взыскание неустойки как способ защиты прав потребителей.

5. Изменение или прекращение правоотношения как способ защиты прав потребителей.
6. Самозащита права и особенности ее применения в сфере защиты прав потребителей.
7. Компенсация морального вреда.

Тема 7. Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг)

1. Торговое законодательство РФ.
2. Права потребителей при обнаружении недостатков в товаре.
3. Проверка качества товаров. Экспертиза товаров.
4. Возврат и обмен товара.

Тема 8. Судебный порядок защиты прав потребителей

1. Претензионный порядок защиты прав потребителей.
2. Подведомственность и подсудность дел о защите прав потребителей.
3. Особенности судопроизводства по делам о защите прав потребителей.
4. Процессуальные гарантии защиты прав потребителей.

Тема 9. Защита прав потребителей в отдельных сферах

1. Защита прав потребителей в туристской деятельности.
2. Защита прав потребителей в сфере ЖКХ.
3. Защита прав потребителей в медицинской сфере.
4. Защита прав потребителей при осуществлении торговли дистанционным способом.
5. Защита прав потребителей при потребительском кредитовании.

Шкала оценивания: 7 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

7 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными); в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

6-4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

3-1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки, затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 2. Законодательство о защите прав потребителей

Кейс-задача № 1.

Муж купил жене плащ, примерив его дома, плащ оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

Кейс-задача № 2.

Мальцева Д.В. приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Мальцева Д.В. попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не приняли, обосновывая это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Прав ли в этом случае продавец? Что необходимо было сделать покупателю?

Кейс-задача № 3.

Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Тема 5. Права потребителей по законодательству РФ о защите прав потребителей

Кейс-задача № 4.

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901-89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5 г., жира 12,1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Кейс-задача № 5.

Когда Светлова П.М. 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. Может ли потребитель потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Кейс-задача № 6.

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расползлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?

Кейс-задача № 7.

Покупатель приобрел в магазине «Мир мебели» прихожую. При установке мебели в квартире был обнаружен брак. Покупатель обратился к директору магазина с просьбой заменить мебель на качественную. Работники магазина удовлетворили претензию потребителя только через 34 дня. Как следует поступить в этой ситуации потребителю?

Тема 6. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей

Кейс-задача № 8.

Организация обратилась в суд с иском в интересах Даниленко к ООО о взыскании неустойки по договору участия в долевом строительстве, штрафа, компенсации морального вреда. Иск обоснован тем, что 19 октября 2012 г. между ООО и Даниленко был заключен договор участия в долевом строительстве. Свои обязательства по договору Даниленко исполнил, перечислив ответчику денежную сумму. По данному договору застройщик обязался передать квартиру участнику долевого строительства до 30 мая 2013 г., однако квартира была передана 6 марта 2014 г., т.е. с нарушением предусмотренного договором срока. Поскольку обязательства по передаче объекта в срок застройщиков не выполнены, организация просила суд взыскать с ответчика в пользу Даниленко неустойку за нарушение срока передачи квартиры, компенсацию морального вреда, штраф. Решением районного суда исковые требования удовлетворены частично: с ответчика в пользу Даниленко взыскана неустойка, компенсация морального вреда, штраф. Апелляционным определением решение суда первой инстанции отменено в части взыскания штрафа в пользу Даниленко и организации, в этой части постановлено новое решение, которым в удовлетворении требования о взыскании штрафа в пользу Даниленко и организации отказано.

Правильно ли поступил суд апелляционной инстанции и какие условия необходимы для взыскания штрафа?

Кейс-задача № 9.

Осипов Д.Н. обратился в суд с иском к ООО, указав, что является собственником квартиры. ООО является управляющей компанией данного многоквартирного дома. В связи с ненадлежащим исполнением ответчиком своих обязанностей по договору, автомобилю истца в результате схода снега причинены повреждения. Осипов Д.Н. обратился к ООО с претензией о возмещении ущерба, ответ на которую не был получен. Руководствуясь положениями Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» просил суд взыскать с ООО в возмещение ущерба 146 900 рублей, расходы по оценке причиненного ущерба, расходы по оплате услуг представителя и за оформление доверенности, штраф в размере 50% от взысканной суммы, компенсацию морального вреда.

Оцените перспективы дела и аргументируйте свою позицию.

Кейс-задача № 10.

Истец Уварова Е.В. обратилась в суд с иском к ответчику индивидуальному предпринимателю Володину И.В. о защите прав потребителя, просит взыскать с ответчика двукратную стоимость поврежденной вещи, взыскать стоимость оказанной ответчиком услуги по химчистке дубленки, возместить убытки (стоимость пуховика), а также взыскать с ответчика штраф от суммы, присужденной судом к взысканию с ответчика за неудовлетворение требований истца в добровольном порядке. Истец ссылается на то, что сдала в химчистку женскую дубленку, принадлежащую ей на праве собственности, что подтверждается договором купли-продажи. Услуги истцу оказал ответчик, стоимость услуг истец оплатила ответчику в день заключения договора. Истец отказалась принять у ответчика дубленку после химической чистки, поскольку на дубленке имелись дефекты – изменился цвет дубленки, по всей дубленке имелись мелкие белые вкрапления, на подоле справа дубленка была порвана. Ответчик ИП Володин И.В. иск не признал по доводам, изложенным в письменных возражениях на исковое заявление, пояснив, что истец не отказывалась от исполнения заключенного с ответчиком договора, договор бытового подряда не расторгнут, на спорном изделии отсутствуют существенные недостатки, доказательств обратного истцом не представлено суду, в связи с этим, просит в иске истцу отказать.

Сформулируйте свою позицию по делу, исходя из следующих обстоятельств:

- 1) Ответчик при сдаче дублинки предупреждал истца о возможности получения дефектов;
- 2) В судебном заседании истец отказалась от проведения экспертизы;
- 3) В судебном заседании экспертиза проведена, установлено, что недостатков, возникших по вине ответчика, нет, но ответчик изначально не предупреждал о появлении возможных недостатков.

Тема 7. Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг)

Кейс-задача № 11.

Истец обратился в суд с иском к «СетелемБанк» о защите прав потребителя – признании недействительным условия кредитного договора, применения последствий ничтожной сделки, взыскании денежных средств, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда, штрафа. В обосновании заявленных требований указал, что при заключении договора о предоставлении целевого потребительского кредита на приобретение автотранспортного средства ему, в нарушение ч. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» были навязаны дополнительные услуги, при этом в договоре содержится информация о дополнительных услугах, приобретаемых заемщиком согласно его волеизъявлению.

Возможно ли удовлетворение требований потребителя при таких обстоятельствах? Какое право нарушено?

Какие права потребителя нарушены и при каких обстоятельствах требования потребителя будут подлежать удовлетворению?

Кейс-задача № 12.

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала его выбор неудачным и с отрезом отправилась в магазин, чтобы заменить другую тканью, для неё 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 – потребитель или магазин?

Кейс-задача № 13.

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

Кейс-задача № 14.

В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?

Кейс-задача № 15.

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?

Тема 8. Судебный порядок защиты прав потребителей

Кейс-задача № 16.

Савчук В.В. обратился в суд с иском о взыскании в его пользу неустойки, установленной ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», за просрочку выполнения его требования о расторжении договора и возврате уплаченных по нему денежных средств, а также в качестве денежной компенсации морального вреда, причиненного нарушением его прав потребителей, исудебные расходы на оплату услуг представителя. Суд взыскал с ответчика неустойку, однако снизил ее размер в 10 раз. Савчук обратился с апелляционной жалобой в областной суд.

Какое решение должен принять суд апелляционной инстанции с учетом указаний Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17?

Составьте мотивировочную часть определения суда апелляционной инстанции.

Кейс-задача № 17.

4 апреля 2015 г. Иванова купила на распродаже в магазине «Мех без границ» шубу из меха розовой шиншиллы. В декабре того же года Иванова впервые надела шубу и обнаружила интенсивное выпадение меха. 29 декабря 2015 г. она обратилась в магазин с требованием о замене приобретенной ею шубы на шубу из соболя. Администратор магазина с пониманием отнесся к ее проблеме и порекомендовал обратиться для ее решения после новогодних праздников. Однако 2 января 2016 г. Иванова была вынуждена срочно уехать вместе со своим мужем в зарубежную командировку. Вернувшись из-за границы в августе 2016 г., она вновь обратилась с соответствующим письменным требованием к магазину, но ответа не получила.

15 января 2017 г. Иванова 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 Ивановой, поскольку: а) на товары, приобретенные на распродаже, соответствующие положения Закона не распространяются; б) гарантийный срок (3 месяца), установленный изготовителем товара, уже давно истек; в) Ивановой пропущен и установленный ст. 477 ГК РФ срок исковой давности по соответствующим требованиям.

Обоснованы ли возражения магазина? Составьте исковое заявление.

Какое решение примет суд? Какие гражданско-правовые способы защиты прав потребителей могут быть использованы в данном деле?

Кейс-задача № 18.

Потребитель купила в магазине бытовой техники фен новой модели немецкой фирмы. Продавец вдвойне обрадовал женщину, когда сказал, что к фену прилагается набор супер-насадок и гарантия на 1 год. Потребитель в течение недели активно пользовалась новым феном, а так как коробочка занимала много места на полке, то выбросила ее, вместе с вложенным внутрь коробки чеком и гарантийным талоном. Через 2 недели фен вдруг задымился и начал искриться. Женщина испугалась и выдернула шнур фена из розетки. И что теперь делать: прическа испорчена, настроение тоже, а подпаленные волосы придется обрезать, фен сломан, гарантийного талона нет. Женщина никогда не сталкивалась с подобными ситуациями. Как ей теперь поступить? Опишите возможные варианты решения ситуации, в том числе и судебный способ защиты своих прав.

Шкала оценивания: 7 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

7 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена

правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное, или оптимальное решение.

6-4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

3-1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

1.3 ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

Тема 6. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей

1. Общая характеристика способов защиты прав потребителей.
2. Реальный ущерб и упущенная выгода как способы защиты прав потребителей.
3. Неустойка как один из вариантов защиты прав потребителей.
4. Моральный вред: понятие, сущность и размер его компенсации.

Тема 7. Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг)

1. Основные направления в развитии торгового законодательства в России.
2. Порядок проведения экспертизы товаров.

Тема 8. Судебный порядок защиты прав потребителей

1. Подсудность дел о защите прав потребителей: общие аспекты.
2. Этапы судопроизводства по делам о защите прав потребителей.

Тема 9. Защита прав потребителей в отдельных сферах

1. Защита прав потребителей в сфере туризма: права, обязанности, существенные условия договора, нарушения.
2. Защита прав потребителей в сфере ЖКХ: проблемы теории и практики.
3. Защита прав потребителей в медицинской сфере: права пациентов и способы защиты их прав.
4. Интернет-покупки: плюсы и минусы дистанционного способа приобретения товаров.
5. Потребительский кредит: как не попасть в «долговую» яму?

Шкала оценивания: 7 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

7 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема доклада раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура доклада логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению доклада.

6-4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема доклада раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура доклада логична; изучено большое количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении доклада.

3-1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема доклада раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки, структура доклада логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению доклада.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема доклада не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление доклада не соответствует требованиям.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 ЗАЧЕТ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «___» _____ 20___ г.
протокол № ___
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 1 для бланкового тестирования

1. Гражданин, имеющий намерение приобрести или заказать товар (работу, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности – это _____.

2. Моральный вред – это:

- а) физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав;
- б) денежная сумма, которую продавец обязан уплатить потребителю в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- в) неполученный доход, который потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.

Ответ _____.

3. Какой из следующих органов осуществляет государственный контроль за соблюдением законом и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей:

- а) Федеральная антимонопольная служба РФ;
- б) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- в) Прокуратура Российской Федерации;
- г) Органы местного самоуправления.

Ответ _____.

4. Задача суда по защите прав потребителей:

- а) прекратить нарушение в целом;
- б) рассмотреть конкретный конфликт и помочь конкретному человеку;
- в) установить виновных лиц;
- г) возместить материальный вред.

Ответ _____.

5. За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными

правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель) несет:

- а) всегда уголовную ответственность;
- б) дисциплинарную и уголовную ответственность;
- в) административную, уголовную и гражданскую ответственность.

Ответ _____.

6. Установите соответствие:

1 неустойка	А взыскивается только в судебном порядке
2 компенсация морального вреда	Б размер устанавливается Законом РФ «О защите прав потребителей»
3 штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке	В право потребителя
4 отказ от исполнения договора	Г взыскивается только в судебном порядке и размер не зависит от причиненного имущественного вреда

Ответ:

1	2	3	4

7. Установите последовательность содержания решения суда о защите прав потребителя:

- а) резолютивная;
- б) вводная;
- в) мотивировочная;
- г) описательная.

Ответ _____.

8. Установите соответствие сроков с действиями:

А) 3 года	1 в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью)
Б) 10 дней	2 потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы, при отсутствии гарантийного срока
В) 3 дня	3 требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу подлежат удовлетворению в срок
Г) 7 дней	4 в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить

Ответ:

А	Б	В	Г

9. В соответствии с Законом «о защите прав потребителей» правила выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) утверждаются:

- а) Президентом РФ;
- б) Советом Федерации РФ;

- в) Правительством РФ;
- г) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Ответ _____.

10. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора выполнения работ (оказании услуг) в любое время при условии, если:

- а) потребитель выплатит 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- б) исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований;
- в) потребитель оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнителем обязательств по договору.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала его выбор неудачным и с отрезом отправилась в магазин, чтобы заменить другой тканью, для неё 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 потребитель или магазин?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 2 для бланкового тестирования

1. Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель производящие товары для реализации потребителям – это _____.

2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:

- а) частный характер;
- б) публичный характер;
- в) авторитарный характер;
- г) безвозмездный характер.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между терминами и их значениями:

1 срок годности	А период, за который можно подать в суд иск о нарушении
2 срок службы	Б период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель обязаны удовлетворить заявленные требования потребителя
3 гарантийный срок	В период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребитель возможность использования товара по назначению
4 срок исковой давности	Г период, по истечению которого товар считается непригодным для использования по назначению

Ответ:

1	2	3	4

4. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

- а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;
- б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами

РФ;

в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

Ответ _____.

5. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:

а) двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

б) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

в) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Ответ _____.

6. Как еще называется должность руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

а) Директор Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

б) Главный государственный санитарный врач России;

в) Уполномоченный в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

г) Заместитель Министра здравоохранения Российской Федерации.

Ответ _____.

7. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

а) продлевается;

б) не продлевается;

в) устанавливается заново.

Ответ _____.

8. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара:

а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;

б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;

в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.

Ответ _____.

9. Для устранения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер:

а) обязаны произвести экспертизу товара за свой счет;

б) могут провести экспертизу только за счет покупателя;

в) обязаны провести экспертизу товара за свой счет только в отношении товара, на который установлен гарантийный срок.

Ответ _____.

10. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара при дистанционном способе приобретения товара:

а) на данный товар устанавливается гарантийный срок, равный двум годам;

б) продавец обязан заменить доставленный товар в течение двух месяцев с момента передачи товара по требованию покупателя;

в) потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи

товара.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Потребитель купила в магазине бытовой техники фен новой модели немецкой фирмы. Продавец вдвойне обрадовал женщину, когда сказал, что к фену прилагается набор супер-насадок и гарантия на 1 год. Потребитель в течение недели активно пользовалась новым феном, а так как коробка занимала много места на полке, то выбросила ее, вместе с вложенным внутрь коробки чеком и гарантийным талоном. Через 2 фен вдруг задымился и начал искриться. Женщина испугалась и выдернула шнур фена из розетки. И что теперь делать: прическа испорчена, настроение тоже, а подпаленные волосы придется обрезать, фен сломан, гарантийного талона нет. Женщина никогда не сталкивалась с подобными ситуациями.

Как ей теперь поступить? Опишите возможные варианты решения ситуации, в том числе и судебный способ защиты своих прав.

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 3 для бланкового тестирования

1. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это _____.

2. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению:

а) в части, если причины вреда устранить невозможно в полном объеме;

б) в полном объеме;

в) подлежит возмещению, если только он состоял в договорных отношениях с продавцом.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между терминами и их значениями:

1 медицинская организация	А юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов
2 ресурсоснабжающая организация	Б юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта
3 туроператор	В юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги
4 исполнитель	Г юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии

Ответ:

1	2	3	4

4. Под убытками понимаются:

а) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения;

б) налоги и сборы, взимаемые с продавцов (изготовителей, исполнителей);

в) расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.

Ответ _____.

5. На расфасованном товаре указываются:

а) вес;

б) наименование;

в) цена за килограмм;

г) верны все варианты ответов.

Ответ _____.

6. Во время путешествия турист обязан:

а) сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

б) соблюдать во время путешествия правила личной гигиены;

в) соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

г) соблюдать во время путешествия правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.

Ответ _____.

7. Обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если:

а) сохранены пломбы, товарные ярлыки;

б) имеется товарный или кассовый чек;

в) товар не был в употреблении;

г) имеются свидетельские показания, подтверждающие оплату товара.

Ответ _____.

8. Под действие Закона «О защите прав потребителя» не подпадают отношения, вытекающие:

а) из договоров, связанных с приобретением товаров;

б) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;

в) из международных договоров.

Ответ _____.

9. В соответствии с Правилами бытового обслуживания населения в РФ исполнитель, не предупредивший о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала:

а) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале, если он немедленно приостановит выполнение работы (оказание услуги);

б) не вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале;

в) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале.

Ответ _____.

10. Суд выносит решение исходя и цен:

- а) по указанию сторон;
- б) которые действовали в момент подачи иска;
- в) действующих на момент вынесения решения.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

4 апреля 2015 г. Иванова купила на распродаже в магазине «Мех без границ» шубу из меха розовой шиншиллы. В декабре того же года Иванова впервые надела шубу и обнаружила интенсивное выпадение меха. 29 декабря 2015 г. она обратилась в магазин с требованием о замене приобретенной ею шубы на шубу из соболя. Администратор магазина с пониманием отнесся к ее проблеме и порекомендовал обратиться для ее решения после новогодних праздников. Однако 2 января 2016 г. Иванова была вынуждена срочно уехать вместе со своим мужем в зарубежную командировку. Вернувшись из-за границы в августе 2016 г., она вновь обратилась с соответствующим письменным требованием к магазину, но ответа не получила.

15 января 2017 г. Иванова 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 Ивановой, поскольку: а) на товары, приобретенные на распродаже, соответствующие положения Закона не распространяются; б) гарантийный срок (3 месяца), установленный изготовителем товара, уже давно истек; в) Ивановой пропущен и установленный ст. 477 ГК РФ срок исковой давности по соответствующим требованиям.

Обоснованы ли возражения магазина? Составьте исковое заявление.

Какое решение примет суд? Какие гражданско-правовые способы защиты прав потребителей могут быть использованы в данном деле?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 4 для бланкового тестирования

1. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи – это _____.

2. Что входит в структуру Закона РФ «О защите потребителей»:

- а) общие положения;
- б) государственная и общественная защита прав потребителей;
- в) верного варианта ответа нет;
- г) верны варианты ответов а) и б).

Ответ _____.

3. Установите соответствие:

1 зубная щетка, колготки, алоэ, календарь	А не предоставляются на период ремонта
2 телевизор, наручные часы	Б не подлежит обмену
3 хлеб, молоко, аспирин	В технически сложные товары
4 электрическая зубная щетка, прогулочные суда	Г устанавливается срок годности

Ответ:

1	2	3	4

4. На каком лице лежит обязанность по доказыванию в процессе защиты прав потребителей:

- а) на истце, так как он заинтересован в положительном для него исходе дела;
- б) на ответчике, так как ему необходимо опровергнуть заявление истца;
- в) каждый участник процесса доказывает то, на что он ссылается.

Ответ _____.

5. Какие виды законодательно-правовых актов в области защиты прав потребителей выделяются в странах с развитой рыночной экономикой:

- а) гражданские и торговые кодексы;
- б) законодательные акты по вопросам качества и безопасности отраслевых видов продукции;
- в) специальные законодательные акты, направленные на обеспечение безопасности

жизни и здоровья людей, их экономических интересов, охрану окружающей среды.

Ответ _____.

6. Для каких туроператоров не требуется финансовое обеспечение:

а) государственных и муниципальных унитарных предприятий, а также государственных и муниципальных учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории России в целях решения социальных задач;

б) организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории России в течение не более 24 часов подряд

в) туроператоров, имеющих фонд персональной ответственности туроператоров в размере десяти миллионов рублей за предшествующий календарный год;

г) туроператоров, существующих на рынке предоставления туристских услуг более 15 лет.

Ответ _____.

7. Решение по иску о защите прав потребителей вступает в силу:

а) немедленно;

б) в течение 10 дней с момента вынесения решения в окончательной форме;

в) в течение 10 дней с момента получения истцом копии решения.

Ответ _____.

8. Носителями торговой маркировки служат:

а) товарные чеки;

б) кассовые чеки;

в) ценники.

Ответ _____.

9. Реклама, с помощью которой рекламодатель (рекламопроизводитель, рекламодатель) умышленно вводит в заблуждение потребителя рекламы, является:

а) недобросовестной;

б) заведомо ложной;

в) недостоверной;

г) неэтичной.

Ответ _____.

10. Первичными источниками товарной информации являются:

а) продавцы;

б) производитель;

в) верны все варианты ответов.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Савчук В.В. обратился в суд с иском о взыскании в его пользу неустойки, установленной ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», за просрочку выполнения его требования о расторжении договора и возврате уплаченных по нему денежных средств, а также в качестве денежной компенсации морального вреда, причиненного нарушением его прав потребителей, и судебные расходы на оплату услуг представителя. Суд взыскал с ответчика неустойку, однако снизил ее размер в 10 раз. Савчук обратился с апелляционной жалобой в областной суд.

Какое решение должен принять суд апелляционной инстанции с учетом указаний Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17?

Составьте мотивировочную часть определения суда апелляционной инстанции.

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 5 для бланкового тестирования

1. Организация независимо от организационно—правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации – это _____.

2. К какому виду товарной информации относятся сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные на потребителей:

- а) коммерческая информация;
- б) потребительская информация;
- в) основополагающая информация.

Ответ _____.

3. Установите соответствие:

1 электроснабжение	А допустимая продолжительность перерыва не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца
2 отопление	Б допустимая продолжительность перерыва не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца
3 холодное водоснабжение	В допустимая продолжительность перерыва не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца
4 газоснабжение	Г допустимая продолжительность перерыва не более 2 часов при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания

Ответ:

1	2	3	4

4. Производственная маркировка – это:

- а) текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные изготовителем на товарные (или) кассовые чеки, упаковки и (или) товар;
- б) текст, условные обозначения иди рисунок, нанесенные изготовителем

(исполнителем) на товар и (или) упаковку и (или) другие носители информации;
в) текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и (или) товар.
Ответ _____.

5. Под безопасностью процесса выполнения работы (оказания услуги) понимается:
а) безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для исполнителя;
б) безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для потребителя, его имущества и окружающей среды;
в) верного варианта ответа нет.
Ответ _____.

6. Какая информация должна содержаться в уведомлении потребителя о проведении проверки качества:
а) наименование продавца (исполнителя), его место нахождения (адрес);
б) дата и время проведения проверки качества товара;
в) место проведения проверки качества товара;
г) лицо, которое будет проводить проверку качества товара.
Ответ _____.

7. Акт экспертизы (экспертное заключение) состоит из:
а) двух частей;
б) трех частей;
в) одной части;
г) пяти частей.
Ответ _____.

8. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту:
а) жительства истца;
б) причинения вреда;
в) нахождения ответчика;
г) жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда.
Ответ _____.

9. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:
а) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей;
б) снять такой товар (работу, услугу) с производства;
в) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя.
Ответ _____.

10. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:
а) указываются в договоре обязательно;
б) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования;
в) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Ответ _____.

11. Кейс-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?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 6 для бланкового тестирования

1. Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки – это _____.

2. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

а) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой Гражданского кодекса РФ;

б) ко всем видам гражданско-правовых договоров;

в) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ.

Ответ _____.

3. Установите соответствие:

1 21 ноября 2011 г. № 323	А Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2 07 февраля 1992 г. № 2300-1	Б Постановление Правительства «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»
3 06 мая 2011 г. № 354	В Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
4 24 ноября 1996 г. № 132	Г Закон РФ «О защите прав потребителей»

Ответ:

1	2	3	4

4. Какому органу Правительство РФ не вправе поручать принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей:

а) органам судебной защиты;

б) федеральным органам исполнительной власти

в) органам юстиции.

Ответ _____.

5. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется:

а) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления;

б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;

в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ;

г) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором.

Ответ _____.

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок:

а) если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;

б) в любом случае;

в) если они возникли в результате непреодолимой силы независимо от времени их возникновения.

Ответ _____.

7. В случае невыполнения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества в семидневный срок потребитель вправе предъявить:

а) требования о расторжении договора;

б) иные требования к продавцу, установленные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»;

в) требования о возмещении убытков и замене товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Ответ _____.

8. Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу:

а) не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней;

б) после экспертизы, проведенной комиссионером;

в) в течение одного месяца после его приема.

Ответ _____.

9. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии:

а) с учредительным договором и уставом указанных объединений;

б) с уставом и законодательством РФ;

в) с учредительным договором и законодательством РФ.

Ответ _____.

10. Если гарантийный срок установлен изготовителем, вправе ли продавец установить гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок, установленный изготовителем:

а) нет;

б) да;

в) верного варианта ответа нет.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Мальцева Д.В. приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Мальцева Д.В. попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не приняли, обосновывая это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка.

Прав ли в этом случае продавец? Что необходимо было сделать покупателю?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 7 для бланкового тестирования

1. Безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) – это _____.

2. Под «материальным качеством» понимается:

а) возможность соответствующей вещи и иного имущества выступать в качестве товара в торговом обороте;

б) наличие в предмете договора необходимых физических и других материально-сущностных свойств, определяющих общее направление его функционального использования в сфере удовлетворения потребностей отдельных граждан, организаций и общества в целом;

в) верного варианта ответа нет.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между административным правонарушением и наказанием:

1 Административный штраф в размере от 4 тысяч до 5 тысяч рублей	А Осуществление туроператорской деятельности лицом, сведения о котором отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров
2 Административный штраф на должностных лиц в размере от 50 тысяч до 100 тысяч рублей или дисквалификация на срок от 6 месяцев до 1 года; на юридических лиц - от 5 миллионов до 10 миллионов рублей	Б Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами
3 Административный штраф на граждан в размере от 1 тысячи до 2 тысяч рублей; на должностных лиц - от 3 тысяч до 10 тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 10 тысяч до 20 тысяч рублей; на юридических лиц - от 20 тысяч до 30 тысяч рублей	В Воспрепятствование в какой бы то ни было форме законной деятельности медицинского работника по оказанию медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных ч. 2 ст. 12.17 КоАП, если это действие не содержит признаков уголовно наказуемого деяния
4 Административный штраф на должностных	Г Продажа товаров, не соответствующих

лиц в размере от 500 до 1 тысячи рублей; на юридических лиц - от 5 тысяч до 10 тысяч рублей	образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг
---	---

Ответ:

1	2	3	4

4. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- а) участвовать в разработке обязательных требований к товарам;
- б) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- в) обращаться в суды в защиту прав потребителей;
- г) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав.

Ответ _____.

5. Потребитель имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатка товара (работы, услуги):

- а) потребитель не имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- б) в любых случаях, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет;
- в) только, если потребитель состоял с продавцом (исполнителем) в договорных отношениях.

Ответ _____.

6. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии:

- а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;
- б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;
- в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

Ответ _____.

7. Градация (сорт, класс) подразумевает:

- а) категорию или разряд, присвоенный объектам, имеющим одно и то же функциональное применение, и требования к качеству одинаковы;
- б) категорию или разряд, присвоенный объектам, имеющим одно и то же функциональное применение, но к которым предъявляются различные требования к качеству;
- в) верного варианта ответа нет.

Ответ _____.

8. Безопасные условия пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров указываются в:

- а) сопроводительной технической документации;
- б) нормативной документации по стандартизации;
- в) информационных листах.

Ответ _____.

9. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы на товары (работы) длительного пользования:

- а) которые по истечении пяти лет могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;
- б) в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу и окружающей среде;
- в) в том числе продукты питания, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу и окружающей среде.

Ответ _____.

10. Уведомлением потребителя о проведении проверки качества считается:

- а) вручение непосредственно потребителю (лицу, которое предъявило претензию) уведомления о назначении проверки качества товара;
- б) направление указанного документа по почте заказным письмом с уведомлением;
- в) верного варианта ответа нет.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Муж купил жене пальто, примерив его дома, оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 8 для бланкового тестирования

1. Несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию – это _____.

2. Проверка качества товара является способом:

- а) выявить причину ненадлежащего качества товара;
- б) установить, действительно ли товар ненадлежащего качества;
- в) подтвердить документально факт проверки актом или заключением специалиста.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между товаром и документом, обуславливающим его приобретение:

1 Ветеринарный сопроводительный документ	А Мерседес, Рено, Лада
2 Сертификат на камень	Б Попугай, питон, обезьяна
3 Товарный чек	В Алмаз, изумруд, рубин
4 Сервисная книжка	Г Обувь, трикотаж, текстиль

Ответ:

1	2	3	4

4. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании» техническое регулирование – это:

а) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

б) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

в) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Ответ _____.

5. Какой из перечисленных органов осуществляет контроль за качеством и безопасностью товаров:

а) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

б) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии;

в) Федеральная антимонопольная служба;

г) Федеральная служба по надзору в сфере экологии и природопользования.

Ответ _____.

6. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

а) во всех случаях;

б) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы;

в) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара.

Ответ _____.

7. В случае, когда покупателю передается товар, приобретенный по образцам с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан:

а) не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;

б) не позднее 10 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;

в) известить продавца об этих нарушениях в течение установленного гарантийного срока на товар.

Ответ _____.

8. При оформлении продажи товаров в кредит работник организации торговли обязан:

а) доставить товар транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, но не позднее трех календарных дней с момента оформления;

б) передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре;

в) предоставить для проверки директору и главному бухгалтеру магазина или уполномоченным на то лицам договор по оформлению продажи товаров в кредит;

г) передать товар при переоформлении договора в течение трех дней.

Ответ _____.

9. С какого момента исчисляется гарантийный срок на товары, купленные в розничной

торговле:

- а) со дня изготовления;
- б) со дня продажи;
- в) со дня эксплуатации;
- г) с даты изготовления и продажи товаров.

Ответ _____.

10. Субъективное понятие качества:

а) рассматривается восприятие и оценка характеристик объекта потребителем, а также соотношений между характеристиками объекта и удовлетворенностью потребителей;

б) описывается с помощью количественных и качественных характеристик свойств объекта, составляющих его качество;

в) верны все варианты ответа.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен.

Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 9 для бланкового тестирования

1. Организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества – это _____.

2. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят:

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между органом государственной власти и его руководителем:

А Роспотребнадзо	1. Э.С. Набиуллина
Б Центральный Банк России	2. М.А. Мурашко
В Ростуризм	3. А.Ю. Попова
Г Министерство здравоохранения РФ	4. З.В. Догузова

Ответ:

А	Б	В	Г

4. В соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» санитарно-эпидемиологическое благополучие – это:

а) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;

б) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека;

в) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные

условия его жизнедеятельности.

Ответ _____.

5. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг – это

а) право самостоятельно осуществлять выбор тех и или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товаров, работы и услуги ненадлежащего качества;

б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.

Ответ _____.

6. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара:

а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие;

б) устанавливаются независимо от гарантийного срока на основное изделие и в любом случае не являются равными гарантийному сроку основного изделия;

в) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

Ответ _____.

7. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель:

а) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении шести месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену;

б) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену;

в) обязан ждать явки потребителя за получением результате в течение шести месяцев, а потом обратиться в суд.

Ответ _____.

8. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав:

а) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков;

б) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени;

в) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков.

Ответ _____.

9. Общественные объединения потребителей для осуществления своих уставных целей вправе:

а) издавать нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей;

б) проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров;

в) осуществлять государственный контроль за соблюдением прав потребителей.

Ответ _____.

10. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю

(надзору) в области защиты прав потребителей, а также иные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле:

- а) но не имеют право вступать в дело по своей инициативе;
- б) только для дачи по делу заключения для защиты прав потребителя;
- в) по инициативе лиц, участвующих в деле;
- г) или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901-89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5 г., жира 12,1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления.

А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 10 для бланкового тестирования

1. Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению – это _____.

2. Подтверждение соответствия – это:

а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

б) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

в) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между товарами и особенностями их продажи:

1 Медицинские изделия, товары бытовой химии, лекарственные препараты	А Проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится
2 Автомобили, газовые приборы бытового назначения, используемые для приготовления пищи	Б Указывается информационная надпись «Продукты без заменителя молочного жира»
3 Молочная, молочно составная и молокосодержащая продукция	В Товары, непредоставляемые на период ремонта или замены такого товара
4 Бытовая химия в аэрозолях	Г Не подлежащие продаже товары, бывшие в употреблении

Ответ:

1	2	3	4

4. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем

недостатков вправе:

а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара;

б) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы соответствующим перерасчетом покупной цены в течение десяти дней со дня передачи потребителю такого товара;

в) предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены либо безвозмездном устранении недостатков в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара, а при невозможности удовлетворения указанных требований продавцом, отказаться от исполнения договора купли-продажи и возмещения убытков.

Ответ _____.

5. Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания утверждаются:

а) постановлениями Правительства РФ;

б) федеральными законами;

в) контрагентами;

г) международными правовыми актами.

Ответ _____.

6. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании закона новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере:

а) 3,5% цены выполнения работы (оказания услуги);

б) 5% цены выполнения работы (оказания услуги);

в) 3% выполнения работы (оказания услуги).

Ответ _____.

7. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

а) только в части, непокрытой неустойкой;

б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;

в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Ответ _____.

8. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если:

а) он докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

б) потребитель докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

в) прокурор докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее

исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Ответ _____.

9. Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам), органам местного самоуправления:

а) всех понесенных по делу судебных издержек;

б) всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в) части понесенных по делу судебных издержек.

Ответ _____.

10. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:

а) в случае выигрыша спора;

б) по любым искам, связанным с нарушением их прав;

в) которым был причинен имущественный ущерб;

г) которым был причинен ущерб жизни и здоровью.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Когда Светлова П.М. 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.

Может ли потребитель потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 11 для бланкового тестирования

1. Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания – это _____.

2. Сроком годности товара определяется:

а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;

б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой пригоден к использованию;

в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между терминами и их значениями:

1 Вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу, на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам	А Мотель
2 Вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в 1 номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного использования гостями, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги	Б Апарт-отель
3 Вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с	В Хостел

автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля)	
4 Вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий "студия" и «апартамент»	Г Загородный отель, туристская база, база отдыха

Ответ:

1	2	3	4

4. Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами признаются:

а) обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

б) установленные в договоре, заключенном между потребителем и продавцом, требования и процедуры в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

в) специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний.

Ответ _____.

5. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявление требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товара в течение:

- а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем.

Ответ _____.

6. Альтернативная подсудность истца не предусматривается по спорам:

а) вытекающим из нарушений прав потребителей при заключении и исполнении гражданского правового договора;

б) вытекающим из договора перевозки грузов;

в) о возмещении вреда, причиненного увечьем либо иным повреждением здоровья.

Ответ _____.

7. К какой группе показателей качества относятся характеристики, проявляющиеся в целостности композиции, информационной выразительности, рациональности форм,

цветовом решении:

- а) назначения;
 - б) эргономические;
 - в) эстетические;
 - г) унификации.
- Ответ _____.

8. Регистрационный метод определения качества продукции предполагает:

- а) установление показателей качества продукции, осуществляемое на основе технических средств измерений;
 - б) установление показателей качества продукции, осуществляемое на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов и затрат;
 - в) определение качества продукции посредством анализа восприятий органов чувств.
- Ответ _____.

9. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы:

- а) в период гарантийного срока;
 - б) по истечении гарантийного срока;
 - в) верного варианта ответа нет.
- Ответ _____.

10. Какая форма товарной информации обеспечивает зрительное и эмоциональное восприятие сведений о товарах с помощью художественных и графических изображений непосредственно товара или репродукций с картин, фотографий, открыток или других эстетических объектов (цветов, животных, насекомых и т.п.) либо иных изображений:

- а) изобразительная информация;
 - б) словесная информация;
 - в) символическая информация.
- Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расползлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули.

Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 12 для бланкового тестирования

1. Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания – это _____.

2. Маркировка – это:

а) текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и (или) товар, а также на другие вспомогательные средства, предназначенные для идентификации товара или отдельных его свойств, доведения до потребителя информации об изготовителях (исполнителях), количественных и качественных характеристиках товара;

б) текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и (или) товар, предназначенные для идентификации товара или отдельных его свойств, доведения до потребителя информации об изготовителях (исполнителях);

в) текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и (или) товар.

Ответ _____.

3. Установите соответствие:

1 десять дней	А исполнитель обязан заменить однородным материалом (вещью) испорченную или утраченную вещь (материал)
2 со дня продажи	Б срок заключения договора с ресурсоснабжающими организациями по предоставлению коммунальных услуг
3 три дня	В срок рассмотрения туроператором предъявленной туристом претензии
4 неопределенный срок	Г исчисление гарантийного срока на товары, купленные в розничной торговле

Ответ:

1	2	3	4

4. Под сроком службы понимается:

а) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании норм действующего законодательства;

б) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;

в) верного варианта нет.

Ответ _____.

5. Бюро товарных экспертиз проводит экспертизы качества:

а) товаров народного потребления;

б) тары;

в) упаковки товаров;

г) все варианты ответов верны.

Ответ _____.

6. Сущность, какого из перечисленных методов сводится к определению качества продукции на основе использования теоретических и (или) эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров:

а) экспертный;

б) расчетный;

в) социологический;

г) традиционный.

Ответ _____.

7. Под безопасностью товара (работы, услуги) понимается:

а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации;

б) безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) и его (ее) результата;

в) верны все варианты ответов.

Ответ _____.

8. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) должен обеспечить возможность использования национальных платежных инструментов при условии, что его выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год составила более:

а) пятнадцати миллионов рублей;

б) одного миллиона рублей;

в) двадцати миллионов рублей;

г) тридцати пяти миллионов рублей.

Ответ _____.

9. Срок устранения недостатков товара, устанавливаемый соглашением сторон в письменной форме, не должен превышать:

а) сорок пять дней;

б) двадцати одного дня;

в) десяти дней;

г) тридцати дней.

Ответ _____.

10. Какой товар надлежащего качества можно обменять:

- а) продовольственный;
- б) непродовольственный;
- в) потребляемый;
- г) индивидуально-определенный.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Покупатель приобрел в магазине «Мир мебели» прихожую. При установке мебели в квартире был обнаружен брак. Покупатель обратился к директору магазина с просьбой заменить мебель на качественную. Работники магазина удовлетворили претензию потребителя только через 34 дня.

Как следует поступить в этой ситуации потребителю?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 13 для бланкового тестирования

1. Собственник помещения в многоквартирном доме, жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги – это _____.

2. В каком случае потребитель не может отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом:

- а) если товар обладает индивидуально-определенными свойствами;
- б) если товар является дорогостоящим;
- в) если товар был в единственном экземпляре;
- г) если товар доставлен из другого государства.

Ответ _____.

3. Установите соответствие между терминами и их значениями:

1 Пациент	А физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит
2 Турист	Б собственник помещения в многоквартирном доме, жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги
3 Заемщик	В лицо, посещающее страну временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в

	стране временного пребывания
4 Потребитель	Г физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния

Ответ:

1	2	3	4

4. Смета на выполнение работы (оказание услуги) может быть:

- а) плавающей;
- б) твердой;
- в) условной;
- г) безусловной.

Ответ _____.

5. Что не будет являться существенным условием договора о реализации туристского продукта:

- а) права, обязанности и ответственность сторон;
- б) сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- в) сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- г) сведения о гастрономических и спортивных предпочтениях туриста.

Ответ _____.

6. Чем обеспечивается право гражданина на охрану здоровья:

- а) оказанием доступной и качественной медицинской помощи;
- б) выбором места жительства в заповедной зоне;
- в) отсутствием с местом проживания автомобильного и железнодорожного сообщения;
- г) представлением ежегодного бесплатного санаторно-курортного лечения.

Ответ _____.

7. Какие сведения представляются исполнителем коммунальных услуг:

- а) размер тарифов (цен) на коммунальные ресурсы;
- б) адрес и номер аварийно-диспетчерской службы исполнителя;
- в) о должниках коммунальных услуг в течение 3 рабочих дней по письменному заявлению любого потребителя коммунальных услуг многоквартирного дома;
- г) верны варианты ответов а) и б).

Ответ _____.

8. На основе чего осуществляется реализация туристского продукта:

- а) договора в письменной форме между туроператором и туристом;
- б) соглашения между турагентом и принимающей стороной;
- в) договором в виде электронного документа между туристом (заказчиком) и турагентом;
- г) верны варианты ответов а) и в).

Ответ _____.

9. Какой орган осуществляет контроль за соблюдением кредитными и некредитными финансовыми организациями Федерального закона «О потребительском кредите»:

- а) Министерство финансов России;
- б) Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг;
- в) Банк России;
- г) Федеральное казначейство России.

Ответ _____.

На какой срок заключаются договор с ресурсоснабжающими организациями по предоставлению коммунальных услуг:

- а) на 75 лет;
- б) на неопределенный срок;
- в) на период жизни потребителя;
- г) на 10 лет с последующим продлением срока.

Ответ _____.

10. В соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» гражданин обязан:

- а) пробовать все отечественные, а если не помогают, то и зарубежные методики лечения заболевания;
- б) заботиться о сохранении своего здоровья;
- в) соблюдать правила поведения пациента в медицинской организации;
- г) соблюдать режим лечения.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Истец Уварова Е.В. обратилась в суд с иском к ответчику индивидуальному предпринимателю Володину И.В. о защите прав потребителя, просит взыскать с ответчика двукратную стоимость поврежденной вещи, взыскать стоимость оказанной ответчиком услуги по химчистке дубленки, возместить убытки (стоимость пуховика), а также взыскать с ответчика штраф от суммы присужденной судом к взысканию с ответчика за неудовлетворение требований истца в добровольном порядке. Истец ссылается на то, что сдала в химчистку женскую дубленку, принадлежащую ей на праве собственности, что подтверждается договором купли-продажи. Услуги истцу оказал ответчик, стоимость услуг истец оплатила ответчику в день заключения договора. Истец отказалась принять у ответчика дубленку после химической чистки, поскольку на дубленке имелись дефекты – изменился цвет дубленки, по всей дубленке имелись мелкие белые вкрапления, на подоле справа дубленка была порвана. Ответчик ИП Володин И.В. иск не признал по доводам, изложенным в письменных возражениях на исковое заявление, пояснив, что истец не отказывалась от исполнения заключенного с ответчиком договора, договор бытового подряда не расторгнут, на спорном изделии отсутствуют существенные недостатки, доказательств обратного истцом не представлено суду, в связи с этим, просит в иске истцу отказать.

Сформулируйте свою позицию по делу, исходя из следующих обстоятельств:

- 1) Ответчик при сдаче дубленки предупредил истца о возможности получения дефектов;
- 2) В судебном заседании истец отказалась от проведения экспертизы;
- 3) В судебном заседании экспертиза проведена, установлено, что недостатков, возникших по вине ответчика, нет, но ответчик изначально не предупредил о появлении возможных недостатков.

Преподаватель _____

Т.В. Горлова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № ____
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 14 для бланкового тестирования

1. Физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния - это _____.

2. Какие сведения не составляют врачебную тайну:

- а) сведения о факте обращения за оказанием медицинской помощи;
- б) сведения о здоровье и диагнозе;
- в) сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении;
- г) сведения о методиках лечения и реабилитации.

Ответ _____.

3. Установите соответствие:

1 Жилищные услуги	А перевозка и размещение туристов, экскурсионное обслуживание
2 Медицинские услуги	Б обслуживание лифтов, домофон, работы и услуги по управлению многоквартирным домом
3 Коммунальные услуги	В медицинское вмешательство, диагностика и лечение заболеваний
4 Туристский продукт	Г электроснабжение, водоотведение, отопление

Ответ:

1	2	3	4

4. В каком случае исполнитель коммунальных услуг освобождается от ответственности за причинение вреда:

- а) если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы;
- б) если докажет, что потребитель сам нарушил установленные правила потребления коммунальных услуг;

в) исполнитель всегда несет ответственность и не может быть от нее освобожден;

г) верного варианта ответа нет.

Ответ _____.

5. За вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу исполнителя или иных потребителей вследствие ненадлежащей эксплуатации внутриквартирного оборудования или внутридомовых инженерных систем, несет:

- а) административную ответственность;
- б) уголовную ответственность;
- в) гражданско-правовую ответственность;
- г) ту ответственность, которую установит суд.

Ответ _____.

6. Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим контроль (надзор) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма, является:

- а) Министерство спорта, туризма и молодежи РФ;
- б) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- в) Федеральная служба по туризму;
- г) Федеральное агентство по туризму.

Ответ _____.

7. На какой срок заключаются договор с ресурсоснабжающими организациями по предоставлению коммунальных услуг:

- а) на 75 лет;
- б) на неопределенный срок;
- в) на период жизни потребителя;
- г) на 10 лет с последующим продлением срока.

Ответ _____.

8. Потребитель коммунальных услуг обязан:

а) допускать исполнителя в занимаемое жилое помещение для снятия показаний индивидуальных приборов учета, проверки их состояния в заранее согласованное время 1 раз в 3 месяца;

б) при обнаружении неисправностей во внутриквартирном оборудовании, пожаров, аварий, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставляемых коммунальных услуг самостоятельно устранять выявленные нарушения;

в) своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги;

г) информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, если жилое помещение не оборудовано индивидуальным прибором учета.

Ответ _____.

9. В соответствии с Постановлением Правительства «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» потребителю могут быть предоставлены следующие виды коммунальных услуг:

- а) холодное водоснабжение;
- б) спутниковое телевидение;
- в) водоотведение;
- г) обращение с твердыми коммунальными отходами.

Ответ _____.

10. На какие цели выдается потребительский кредит:

- а) для целей, связанных с предпринимательской деятельностью;
- б) для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью;
- в) в целях обеспечения ипотеки, если в законе об этом прямо сказано;
- г) цель не имеет никакого значения, главное вовремя выплачивать основной долг и проценты по потребительскому кредиту.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Осипов Д.Н. обратился в суд с иском к ООО указав, что является собственником квартиры. ООО является управляющей компанией данного многоквартирного дома. В связи с ненадлежащим исполнением ответчиком своих обязанностей по договору, автомобилю истца в результате схода снега причинены повреждения. Осипов Д.Н. обратился к ООО с претензией о возмещении ущерба, ответ на которую не был получен. Руководствуясь положениями Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» просил суд взыскать с ООО в возмещение ущерба 146 900 рублей, расходы по оценке причиненного ущерба, расходы по оплате услуг представителя и за оформление доверенности, штраф в размере 50% от взысканной суммы, компенсацию морального вреда.

Оцените перспективы дела и аргументируйте свою позицию.

Преподаватель _____

Горлова Т.В.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет юридический
Направление подготовки (специальность)
Правовое обеспечение национальной
безопасности
Учебный предмет, курс, дисциплина (модуль)
Защита прав потребителей

Утверждено на заседании кафедры
гражданского права
от «__» _____ 20__ г.
протокол № __
Зав. кафедрой _____ В.В. Богдан

Промежуточная аттестация (зачет)

ВАРИАНТ № 15 для бланкового тестирования

1. Физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит (заем) – это _____.

2. В соответствии с Федеральным законом «О потребительском кредите» каким образом можно разрешить спор между заемщиком и кредитором:

а) суд;

б) заключить третейское соглашение после возникновения оснований для предъявления иска;

в) Роспотребнадзор;

г) Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг.

Ответ _____.

3. Установите соответствие категорией номера и требованиями к номеру:

1 Категория «джуниор»	А Номер в гостинице общей площадью не менее 75 кв.м, состоящий из 3 и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с 2-спальной кроватью размером 200х200 см и дополнительным гостевым туалетом
2 Категория «студия»	Б 1-комнатный номер в гостинице общей площадью не менее 25 кв.м, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
3 Категория «люкс»	В 1-комнатный номер в гостинице общей площадью не менее 25 кв.м, рассчитанный на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)
4 Категория «сюит»	Г Номер в гостинице общей площадью не менее 35 кв.м, состоящий из 2 жилых комнат

	(гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек
--	--

Ответ:

1	2	3	4

4. Какими организациями осуществляется предоставление потребительских займов:

- а) кредитными организациями;
- б) некредитными финансовыми организациями;
- в) обществами взаимного кредитования;
- г) обществами взаимного страхования.

Ответ _____.

5. Какие сведения кредитор обязан направлять заемщику после заключения договора потребительского кредита:

- а) размер текущей задолженности заемщика;
- б) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика;
- в) напоминание об ответственности за несвоевременное исполнение условий договора потребительского кредита;
- г) адреса и режим работы заемщика для совершения платежей по договору потребительского кредита.

Ответ _____.

6. В течение какого срока туроператор должен рассмотреть претензию к качеству туристского продукта, предъявленную туристом:

- а) в течение двадцати дней со дня получения претензии;
- б) в течение тридцати дней со дня получения претензии;
- в) в течение десяти дней со дня получения претензии;
- г) в течение четырнадцати дней со дня получения претензии.

Ответ _____.

7. Кто формирует туристский продукт:

- а) турист;
- б) турагент;
- в) туроператор;
- г) Ростуризм.

Ответ _____.

8. Общественные объединения по защите прав граждан в сфере охраны здоровья могут:

- а) принимать участие в решении вопросов, связанных с нарушением сфере охраны здоровья;
- б) рекламировать конкретные торговые наименования лекарственных препаратов и медицинских изделий;
- в) консультировать о возможности обращения в ту или иную медицинскую организацию;
- г) консультировать о методах лечения и реабилитации граждан.

Ответ _____.

9. При вводе прибора учета в эксплуатацию проверяют:

- а) работоспособность прибора учета;

- б) соответствие прибора учета технической документации и заводского номера с номером паспорта прибора учета;
- в) соответствие параметров и технического состояния помещения и прибора учета;
- г) все варианты ответов верные.

Ответ _____.

10. Исполнитель может ограничить или приостановить предоставление коммунальных услуг потребителю, предварительно не уведомив его, в случае:

а) возникновения или угрозы возникновения аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения с момента возникновения или угрозы возникновения такой аварийной ситуации;

б) возникновения стихийных бедствий, чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения последствий - с момента возникновения таких ситуаций, а также с момента возникновения такой необходимости;

в) неполной оплаты потребителем коммунальной услуги;

г) проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме.

Ответ _____.

11. Кейс-задача.

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала.

Кто прав в этой ситуации?

Преподаватель _____

Горлова Т.В.