

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дагестанский государственный аграрный университет имени
М.М.Джамбулатова»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

«Защита прав потребителей»

Кафедра:	товароведения, технологии продуктов и общественного питания
Направление подготовки	19.03.02 Продукты питания из растительного сырья
Направленность (профиль)	Технология продуктов общественного питания
Квалификация	бакалавр
Форма обучения:	заочная

Махачкала, 2026 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 3DD1CBB4E0B557048CF85BF588D45CAA
Владелец: Кутаев Шихрагим Кутаевич
Действителен: с 21.08.2025 до 14.11.2026

1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью программы дисциплины при реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ВО) по направлению: **19.03.02 Продукты питания из растительного сырья**, направленность/профиль **Технология продуктов общественного питания**, соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки **19.03.02 «Продукты питания из растительного сырья»** (Приказ МОН РФ от 17.08.2020 г. №1041).

Оценочные фонды разрабатываются для проведения оценки степени соответствия фактических результатов обучения при изучении дисциплины запланированным результатам обучения, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций, а также сформированности компетенций, установленных программой бакалавриата.

Целью ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта ФГОС ВО по ОП.

ФОС предназначен для решения задач контроля достижения целей реализации ОП ВО и обеспечения соответствия результатов обучения области, сфере, объектам профессиональной деятельности, области знаний и типам задач профессиональной деятельности.

1.1. Общая трудоемкость дисциплины для студентов заочной формы обучения составляет 2 зачетных единиц (108 академических часов).

Виды учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Курс
		1
Общая трудоемкость: часы	72	72
зачетные единицы	2	2
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.	8	8
лекции	0	0
практические занятия	8	8
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.	64	64
подготовка к практическим занятиям	30	30
самостоятельное изучение тем	34	34
Промежуточная аттестация	зачет	зачет
зачет		

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Уровень освоения			
	Допороговый («неудовлетворительный»)	Пороговый («удовлетворительный»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
ИД-1УК-11 - Знает сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.				

Знания	Фрагментарные знания по основным направлениям и достижениям современной правовой базы	обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности знаниями, освоил нормативно-правовую документацию в сфере защиты прав потребителей;	грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией; владеет информацией об основных участниках закона о защите прав потребителей при изложении допустил ряд неточностей, не искажающих содержания ответа на вопрос.	глубоко, полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне; владеет современными способами защиты прав потребителей, способен использовать статьи закона для решения задач в области защиты прав потребителей; самостоятельно пополняет обновляет знания в ходе учебной работы
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	выполнять текущие задания по использованию нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей	раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу; использование нормативно-правовых актов в своей профессиональной деятельности	глубоко, в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу по использованию нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей

Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	элементарные знания статей закона о защите прав потребителей в решении спорных вопросов	использования статей закона о защите прав потребителей в решении спорных вопросов, возникающих между потребителем и продавцом	владение в полной мере навыками использования статей закона о защите прав потребителей, а также другой нормативной документацией в решении спорных вопросов, возникающих между потребителем и продавцом (исполнителем и изготовителем)
ИД-2УК-11 - Умеет анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы о противодействии коррупционному поведению.				
Знания	Фрагментарные знания по основным направлениям и достижениям современной правовой базы	освоил программный материал в объеме учебника, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности	грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией; знаком с методами исследования, умеет увязать	глубоко, и зучил и обязательную

		знаниями, выполнил текущие задания; при ответе допустил несущественные ошибки, неточности, нарушения последовательности и изложения материала, недостаточно аргументировано изложил теоретические положения. нормативно-правовые акты в области защиты прав потребителей	теорию с практикой; при изложении допустил ряд неточностей, не искажающих содержания ответа на вопрос; способен осуществлять технологический контроль соответствия качества продукции НТД	дополнительную литературу, умеет правильно использовать звания контроль соответствия качества продукции установленным нормам
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Освоил основные положения нормативно-правовой документации, в соответствии с которой, осуществляется обеспечение качества продуктов питания из растительного сырья	Изучил и освоил основные положения нормативно-правовой документации, в соответствии с которой, осуществляется определение качества продуктов питания из растительного сырья; раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой,	глубоко, продуктов питания растительного сырья соответствии

Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	нормативной документацией, в соответствии с которой производится определение качества продуктов питания из растительного сырья	нормативной документацией, в соответствии с которой производится определение качества продуктов питания из растительного сырья; самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу	Анализировать и оперировать юридическими понятиями возникающие в связи с ним и правовые отношения; анализировать, толковать правовых актов
ИД-ЗУК-11 - Владеть (иметь опыт): навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами.				
Знания	Фрагментарные знания по основным направлениям и достижениям современной правовой базы	обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности знаниями, освоил нормативно-правовую документацию в сфере защиты прав потребителей;	грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией; владеет информацией об основных участниках закона о защите прав потребителей при изложении допустил ряд неточностей, не искажающих содержания ответа на вопрос.	глубоко, владеет современным и способами защиты прав потребителей, способен использовать статьи закона для решения задач в области защиты прав потребителей; самостоятельно о пополняет работы;

Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	выполнять текущие задания по использованию нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей	раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу; использование нормативно-правовых актов в своей профессиональной деятельности	глубоко, и в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу по использованию нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей
Навыки	отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	элементарные знания статей закона о защите прав потребителей в решении спорных вопросов	использование статей закона о защите прав потребителей в решении спорных вопросов,	владение в полной мере навыками использования статей закона о защите прав потребителей, а также другой
			возникающих между потребителем и продавцом	нормативной документацией в решении спорных вопросов, возникающих между потребителем и изготовителем)

2. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы для оценивания), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Разделы/Темы	Индекс контролируемой компетенции	Оценочное средство	Форма контроля
Раздел 1. Законодательство о	ИД- 1УК-11	Тест по разделу 1.	Письменная

защите прав потребителей	ИД- 2УК-11 ИД- 3УК-11	Реферат	работа
Защита прав потребителей при продаже товаров, последствия нарушения прав потребителей Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.	ИД- 1УК-11 ИД- 2УК-11 ИД- 3УК-11	Контрольная работа по теме работы по теме Ситуационные задачи	Устный опрос Письменная работа
Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг). Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей. Понятия срока годности и срока службы.	ИД- 1УК-11 ИД- 2УК-11 ИД- 3УК-11	Контрольная работа по теме работы по теме Ситуационные задачи	Устный опрос Письменная работа
Раздел 2. Правовые аспекты защиты прав потребителей	ИД- 1УК-11 ИД- 2УК-11 ИД- 3УК-11	Тест по разделу 1. Реферат	Устный опрос Письменная работа
Наглядность и доступность формы доведения информации до потребителя. Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги).	ИД- 1УК-11 ИД- 2УК-11 ИД- 3УК-11 ИД-3ОПК-1	Контрольная работа по теме работы по теме Ситуационные задачи	Устный опрос Письменная работа
Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований	ИД- 1УК-11 ИД- 2УК-11 ИД- 3УК-11	Контрольная работа по теме работы по теме Ситуационные задачи	Устный опрос Письменная работа

2.1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости.

Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с локальным актом университета (положением), регламентирующим проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся и организации учебного процесса.

2.1.1. Вопросы для контрольной работы

Тема 1. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды. Содержание права на безопасность. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Защита прав потребителей при продаже товаров, последствия нарушения прав потребителей

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Основные понятия закона РФ «О защите прав потребителей»

3. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг
4. Способы определения качества товаров, работ и услуг
- 5.
6. Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг
7. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)
8. для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды
9. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами)

Тема 2. Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).

Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.

1. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами(работами, услугами)
2. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества
3. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя
4. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества
5. Последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности.
6. Правила пользования товарами (работами, услугами) – средство обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.
7. Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.
8. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества
9. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя

Тема 3. Наглядность и доступность формы доведения информации до потребителя.

Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги).

1. Информация о режиме работы.
2. Способы доведения информации досведения потребителей.
3. Информация о товарах (работах, услугах).
4. Общие требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах).
Требования, предъявляемые к информации о продуктах питания.
5. Требования, предъявляемые к информации о непродуктованных товарах.
6. Информация о работах (услугах).
7. Способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей.
8. Правовые последствия непредоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.

Тема 4. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

1. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Претензия. Форма и содержание претензии. Порядок ее предъявления и удовлетворения претензионных требований
2. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
3. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
4. Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.
5. Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.
6. Право потребителя на судебную защиту.
7. Предъявление исков в защиту прав потребителей.
8. Механизм судебной защиты прав потребителей.
9. Оформление искового заявления в суд.

2.1.2. Тесты для текущего контроля знаний студентов (с ключом ответов)

Тестовые вопросы и задания для проведения текущей и промежуточной аттестации включает 20 заданий: задания с единственным вариантом ответа (40%), с множественным выбором (20%), с развернутым ответом (20%), на установление соответствия (20%).

Раздел 1.

1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не подпадают отношения, вытекающие:

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;**
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров; в) из международных договоров.

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

- а) публичный характер;**
- б) частно-публичный характер; в) плановый характер;
- г) частный характер.

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

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

4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;**
- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.**

6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;**
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;**
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Импортер по законодательству о защите прав потребителей — это:

- а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.**

Раздел 2.

9. 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.

10. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

- а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;
- б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;**
- в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

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

- а) органам судебной защиты; б) органам юстиции;
- в) федеральным органам исполнительной власти.**

12. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» безопасность товара(работы, услуги) — это:

- а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);
- б) 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);**
- в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и

окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

13. Срок годности — это:

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

б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

14. 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.

15. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании» техническое регулирование — это:

а) 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;

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) 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.

16. 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) снять такой товар (работу, услугу) с производства;

б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от

потребителя;

в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

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

а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности;

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

в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

18. 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.

19. Под существенным недостатком товара понимается:

а) 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;

б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;

в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

20. 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 товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;

в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия

третьих лиц или непреодолимой силы.

21. Срок 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 товар пригоден к использованию;**
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

22. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

- а) указываются в договоре обязательно;**
- б) 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;
- в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

Ключи к тестам

	а	б	в	г
1	+			
2	+			
3		+		
4	+			
5			+	
6	+			
7		+		
8			+	
9		+		
10		+		
11			+	
12		+		
13	+			
14			+	
15		+		
16		+		
17	+			
18		+		
19	+			
20			+	
21		+		
22	+			

2.1.3. Темы рефератов

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Основные понятия закона РФ «О защите прав потребителей»
3. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг
4. Способы определения качества товаров, работ и услуг
5. Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров

- и услуг
6. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды
 7. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами)
 12. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества
 13. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя
 14. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества
 15. Понятие информации о товаре, работе, услуге
 16. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации
 17. Формы и способы доведения информации до потребителя
 18. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги)
 19. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей
 20. Административная ответственность
 21. Гражданско-правовая ответственность
 22. Уголовная ответственность
 23. Юридический конфликт. Понятие. Содержание. Стадии развития юридического конфликта
 24. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Претензия. Форма и содержание претензии. Порядок ее предъявления и удовлетворения претензионных требований
 25. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
 26. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
 27. Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.
 28. Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.
 29. Право потребителя на судебную защиту.
 30. Предъявление исков в защиту прав потребителей.
 31. Механизм судебной защиты прав потребителей.
 32. Оформление искового заявления в суд.

2.1.4. Ситуационные задачи

Задача 1.1

Граждане Иванов Семен и Иванова Наталья, являющиеся членами семьи Иванова Павла (владелец дома), проживающие в частном домовладении в г. Искра Московской области, обратились к Вам, как квалифицированному юристу со следующим вопросом.

В период с 18 октября 2022 г. по 3 января 2023 г. газоснабжающая организация, с которой заключён договор о газоснабжении частного домовладения, не поставляла предусмотренный договором газ.

После принятия судом обеспечительных мер по иску Искринского городского прокурора, газоснабжающая организация возобновила поставку газа.

Искринским городским судом 3 марта 2023 г. удовлетворены требования Иванова Павла о компенсации морального вреда, поскольку подача газа не осуществлялась в холодный осенне-зимний период.

Как полагают Семен и Наталья, им также «возможно положено» возмещение, поскольку они находились в тех же условиях, что и хозяин домовладения (как члены семьи), но сомневаются, имеют ли перспективы их возможное обращение в суд за защитой нарушенных прав.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников представленной задачи.

Окажите юридическую помощь Ивановым.

Задача 1.2

Антон Степанов приобрёл спортивный костюм известной марки производителей спортивных товаров из Европы. На костюм была предоставлена фирменная гарантия от этого производителя – сроком два года.

Спустя год активной эксплуатации спортивный костюм местами протёрся, нитки разошлись, потерял презентабельный внешний вид.

Степанов полагает, что его права, как потребителя, нарушены.

Степанов обратился к Вам, как профессиональному юристу, за квалифицированной юридической помощью.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников задачи.

Окажите квалифицированную юридическую помощь Степанову.

Задача 1.3

Гражданин Алан Мошенников заключил договор с ООО «Электронные товары» на поставку различных электронных товаров с целью последующей перепродажи через розничную сеть. Вместе с тем, на дату непосредственной поставки электронных товаров гражданин Мошенников по совету сестры, и ввиду отказа группы потенциальных покупателей от предполагаемых сделок, сменил через органы по вопросам миграции фамилию и имя на другие – более благозвучные и вызывающие, по его мнению, доверие будущих покупателей товаров "Виктор Правдин".

Однако поставщик, после обдумывания ситуации, отказался поставить гражданину Виктору Правдину электронные товары, мотивируя данный отказ тем, что ранее договорные отношения у него были заключены с гражданином Аланом Мошенниковым, а не с гражданином Виктором Правдиным, что существенно, как полагает этот поставщик, влияет на существо заключённой сделки и не позволяет ему передать электронные товары на законном основании.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников задачи.

Задача 1.4

Агафьева, узнавшая из рекламы по телевизору о поступлении новой коллекции платьев модельера Антиповой, решила приобрести такое платье. При просмотре одно из платьев понравилось Агафьевой по фасону и расцветке, но необходимого ей размера в наличии уже не оказалось. Тогда Агафьева попросила передать ей одно из платьев, в которое была одета как раз одна из девушек-моделей в указанном магазине. Продавец магазина пояснил, что это платье продано быть не может, так как он используется не для продажи, а исключительно в рекламных целях. Помещение же на данное платье таблички «не для продажи» магазин счёл излишним и невозможным по моральным и этическим соображениям.

Против продажи платья возражала и девушка-модель, поскольку платье ей тоже нравится, и по окончании рекламной акции она решила забрать его для себя, это же обещал модели и хозяин магазина.

Агафьева не согласилась с мнением продавца и считает, что нарушены её права, как потребителя.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников задачи.

Окажите квалифицированную юридическую помощь Агафьевой.

Задача 1.5

После приобретения в дилерском центре Бондай автомобиля Пуссан, гражданин Фефелов узнал, что руль, коврики, колеса и лобовое стекло являются, по условиям договора купли-продажи, дополнительным оборудованием для данной комплектации автомобиля.

Исходя из этого, указанные детали представителями дилерского центра предложено было приобрести дополнительно или эксплуатировать транспортное средство в таком состоянии. Фефелов не согласился с позицией продавца, ссылаясь на то, что безопасно эксплуатировать транспорт в таком состоянии невозможно и решил обжаловать решение в суде.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников задачи.

Задача 1.6

Господин Тарутин приобрел на базаре замороженную красную рыбу. По прибытии домой и после разморозки, он обнаружил, что рыба имеет неприятный запах, липнет к рукам и по внешнему виду – явно не первой свежести.

Он вернулся на базар, и потребовал от продавца забрать бракованный товар и вернуть деньги, на что последний ответил, что рыбой не торгует вовсе, поскольку не имеет соответствующей лицензии.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников представленной задачи.

Задача 1.7

В ходе посещения стихийного рынка "Огородник" гражданин Иващук обратил внимание на продававшийся костюм. После примерки оказалось, что костюм полностью соответствует требованиям Иващука, и был куплен последним. Однако после недели носки оказалось, что нитки, которыми был сшит данный костюм, прогнили, и на местах соединения ткани костюм разошелся по швам.

Недовольный покупатель попытался вернуть костюм продавцу, на что последний ответил, что в ходе примерки костюм полностью устроил покупателя, очень ему понравился и оснований для возврата товара, а также денег поэтому нет.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников задачи.

Окажите юридическую помощь покупателю.

Задача 1.8

Гражданка Штуцера решила приобрести новые туфли на сайте интернет-магазина «Все для Вас», занимающегося продажей вещей со всего мира. Связавшись с продавцом через форму обратной связи сайта Штуцера узнала, что приобрести туфли этой модели можно только по полной предоплате, поскольку они будут специально приобретены доверенным лицом интернет-магазина непосредственно в Италии, в доме

моды «Госпожа Беладонна». Воспользовавшись банковским приложением «Тюнькофмобайл», Штуцера перевела запрошенную продавцом сумму в размере 70 000 руб. После перевода денежных средств продавец в течении недели не выходил на связь. Спустя неделю, продавец сообщил, что именно эти туфли (заказанные Штуцеровой) приобрести не удалось, однако ему, прилагая всё своё мастерство, удалось уговорить госпожу Беладонну продать обувь, которую носила сама хозяйка, причём с существенной скидкой (за 65 000 руб.).

Продавец сообщил, что обувь будет поставлена через пару дней. Штуцерова была в отчаянии, сказав, что ей не нужны ношенные туфли и потребовала вернуть деньги, на что продавец ответил, что в Италии все продавцы и покупатели так поступают и деньги вернуть отказался.

Проанализируйте ситуацию. Дайте юридическую оценку действиям участников представленной задачи.

Окажите квалифицированную юридическую помощь гражданке Штуцеровой.

Задача 1.9

Известный яхтсмен Ильдар Леопардов из Казани в ходе посещения международного Ялтинского яхтенного форума в процессе интересного общения с яхтсменами из Тбилиси, решил приобрести у них хорошую быстроходную яхту «Мандаринка», отвечающую последним требованиям к яхтам подобного вида.

Эта яхта была оборудована по последнему слову техники: оснащена прекрасным навигационным оборудованием, современным мощным двигателем, а также специально спроектированной (именно для этой яхты) системой «Умная яхта».

Яхта очень понравилась потенциальному покупателю Леопардову. По условиям договора, после перечисления денежных средств и получения их продавцом на банковский счёт, Ильдар получал бесконтактный пропуск на яхтенную марину, где ему можно было забрать свою яхту. Обсудив все существенные условия, сделка была заключена. После перечисления предусмотренных денежных средств, лишь на следующий день Леопардову передали бесконтактный пропуск в марину.

Прибыв на место, Леопардов обнаружил, что система «Умная яхта», навигационное оборудование, были аккуратно демонтированы, а мощный двигатель японской фирмы был заменён на два не менее мощных деревянных весла малоизвестного отечественного изготовителя. Покупатель предъявил претензии продавцам, на что получил ответ, что по грузинским законам «Мандаринка» не может быть продана российским покупателям с двигателем и каким-либо оборудованием в связи с введением в отношении нашей страны санкций со стороны Евросоюза.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников представленной задачи.

Окажите квалифицированную помощь Леопардову.

Задача 1.10

Вячеслав Владленович Сутулов решил приобрести на сайте «Анито» бывший в употреблении мобильный телефон. Присмотрев подходящий вариант, Сутулов созвонился с продавцом и договорился о доставке этого электронного устройства через доставку сайта ему на дом.

По условиям доставка осуществлялась следующим образом: Сутулов путём банковского перевода осуществлял полную предоплату за мобильный телефон, а продавец, удостоверившись в получении денежных средств, передавал мобильное устройство в пункт доставки. Сутулов согласился на условия продавца и осуществил перевод денег. Через два дня мобильный телефон поступил в пункт доставки, о чем был уведомлен покупатель. Сутулов получил телефон, но придя домой обнаружил, что у телефона отсутствует аккумуляторная батарея, зарядное устройство, имеются повреждения экрана. При предъявлении претензии, продавец сообщил, что условиями договора не предполагалась передача мобильного телефона с аккумулятором.

Сутулов полагает, что его права, как потребителя, нарушены действиями продавца.

Проанализируйте ситуацию.

Дайте юридическую оценку действиям участников задачи.

Окажите квалифицированную помощь Сутулову.

2.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации: экзамен:

1 курс - Зачет.

На промежуточной аттестации обучающийся оценивается **зачетом**.

Вопросы к зачету:

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Законодательство РФ о защите прав потребителей как системанормативно-правовых актов
3. Основные понятия закона РФ "О защите прав потребителей
4. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работы услуг
5. Государственные стандарты Российской Федерации
6. Способы определения качества товаров, работ и услуг
7. Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг
8. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды
9. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами)
10. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества
11. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества
12. Понятие информации о товаре, работе, услуге
13. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации
14. Формы и способы доведения информации до потребителя
15. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги)
17. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг
18. Сроки на выполнение работ и оказание услуг. Последствия нарушения этих сроков
19. Права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков
20. Смета на выполнение работы (оказание услуги)
21. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)
22. Судебная защита прав потребителей.
23. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле
24. Государственные органы по защите прав потребителей
25. Общественные органы по защите прав потребителей
26. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей
27. Административная ответственность
28. Гражданско-правовая ответственность
29. Уголовная ответственность
30. Юридический конфликт. Понятие. Содержание. Стадии развития юридического конфликта
31. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Претензия. Форма и содержание претензии. Порядок ее предъявления и удовлетворения претензионных требований
32. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
33. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
34. Система общественной защиты прав потребителей.
35. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и

полномочия.

36. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей.
37. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами по защите прав потребителей.
38. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав.
39. Сфера применения Закона «О защите прав потребителей». Понятие потребителя товаров, работ, услуг.
40. Особенности установления гарантийного срока на технически сложные изделия.
41. Определение размера возмещаемого потребителю морального вреда.
42. Органы, разрабатывающие и утверждающие правила отдельных видов обслуживания или продажи товаров.
43. Реализация прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
44. Понятие недостатков товаров?
45. Права потребителя, которым продан товар с недостатками.
46. Процедура предъявления претензий потребителем при продаже товара с недостатками.
47. Замена товара с недостатками в период гарантийного срока.
48. Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара.
49. Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока.
50. Право потребителя на замену качественного товара?
51. Обязательные требования при продаже хлеба и хлебобулочных изделий, направленные на защиту прав потребителей.
52. Обязательные требования при продаже молочных и мясных изделий потребителям.
53. Права потребителей при покупке импортных товаров длительного пользования.
54. Продажа товаров по заказам покупателей.
55. Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг.
56. Правила бытового обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
57. Защита прав туристов.
58. Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.
59. Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.
60. Право потребителя на судебную защиту.
61. Предъявление исков в защиту прав потребителей.
62. Механизм судебной защиты прав потребителей.
63. Оформление искового заявления в суд.

2.3. Методика оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Декоративное садоводство с основами ландшафтного проектирования» проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы

и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для устного опроса:

- **оценка «отлично»:** обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по дисциплине демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Обучающийся владеет терминологией, способен приводить примеры, высказывает свою точку зрения с опорой на знания и опыт;

- **оценка «хорошо»:** обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинноследственные связи. Ответ логичен, выстроен, но совершены единичные ошибки. Не в полной мере владеет знаниями по всей дисциплине. Даны ответы на дополнительные, поясняющие вопросы;

- **оценка «удовлетворительно»:** ответ на вопрос не полный, с ошибками. Обучающийся путается в деталях, с затруднением пользуется профессиональной терминологией. Есть замечания к построению ответа, к логике и последовательности изложения. Не отвечает на дополнительные вопросы;

- **оценка «неудовлетворительно»:** ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствует фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная, не используется профессиональная терминология. Ответы на дополнительные вопросы не даны или неверные.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при написании контрольной работы:

Оценка «отлично»–выставляется студенту, показавшему всесторонние систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо»–выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике. Но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно»–выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Но при этом он владеет основным и понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при решении ситуационных задач:

Оценка «отлично»– задача решена полностью, с соблюдением последовательности, все расчёты и выводы верны.

Оценка «хорошо»– решение в целом верное, но есть небольшие недочёты (например, одна вычислительная ошибка или не хватает пояснений).

Оценка «удовлетворительно» - задача решена частично, но объём выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы.

Оценка «неудовлетворительно»– решение частично, с большим количеством вычислительных ошибок, выводы неверны или отсутствуют.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при написании реферата:

Реферат должен иметь структуру: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение (выводы), список литературы. Преподаватель может выдвинуть свои требования оформления. Материал излагают последовательно, своими словами. При цитировании обязательны ссылки на источники.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если: работа написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, точка зрения обучающегося обоснованна, в работе присутствуют ссылки на источники и литературу. Обучающийся в работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если: работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на источники и литературу. Среди недочетов могут быть: неточности в изложении материала; отсутствие логической последовательности в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он выполнил задание, однако тему осветил лишь частично, допустил фактические ошибки в содержании реферата, не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, задание выполнено формально, обучающийся ответил на заданный вопрос, но при этом не ссылаясь на источники и литературу, не трактовал их, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

Оценка не выставляется обучающемуся, если реферат им не представлен.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- **оценка «зачтено»:** обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- **оценка «не зачтено»:** обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при выполнении теста:

№ задания	Элемент содержания (Раздел/тема)	Тип задания	Максимальный балл за задание
1		задание с единственным вариантом ответа	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

9		задание с множественным выбором	
10			
11			
12			
13		задания с развернутым ответом	
14			
15			
16			
17		задание на установление соответствия	
18			
19			
20			
	Максимальный балл		
Соответствие оценок и требований к результатам аттестации	Оценка «отлично»	85-100%	
	Оценка «хорошо»	70-84%	
	Оценка «удовлетворительно»	56-69%	
	Оценка «неудовлетворительно»	менее 56%	

Министерство сельского хозяйства РФ
Департамент образования и кадровой политики
ФГБОУ ВО
«Дагестанский государственный аграрный университет
имени М.М. Джамбулатова»
Факультет _____

КАФЕДРА _____
Дисциплина « _____ »
Направление подготовки _____
Профиль « _____ »

Экзаменационный билет № 24

- 1.
- 2.
- 3.

Билет составил (а) _____ / _____
Билеты утверждены на заседании кафедры _____,
от _____ протокол № _____
Зав. кафедрой _____ / _____

