

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

2016 ГОД

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Разъяснений по формированию программ учебных дисциплин среднего профессионального образования (далее СПО) на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальностям СПО **40.02.01 Право и организация социального обеспечения, 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет, 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, 43.02.10 Туризм, 38.02.04 Коммерция**

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Тверской кооперативный техникум Тверского облпотребсоюза»

Разработчики: Сизова Елена Юрьевна, преподаватель

Рекомендована

Уполномоченный приказного
отдела Тверского облпотребсоюза
Губинской Н.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет, 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, 43.02.10 Туризм, 38.02.04 Коммерция

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (курсы повышения квалификации по профилю основных профессиональных образовательных программ) и в профессиональной подготовке 12965 Контролер-кассир, 17351 Продавец непродовольственных товаров, 17353 Продавец продовольственных товаров, 16399 Официант, 11176 Бармен, 11301 Буфетчик, 12747 Киоскер

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

- является элементом вариативной части общепрофессиональных дисциплин и дает возможность расширения и углубления подготовки, определяемой содержанием обязательной части, что обеспечивает конкурентоспособность выпускника и возможность продолжения образования;
- формирует у студентов базовые знания в области потребительского права, а также развивает юридическое мышление и навыки аргументации.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- соблюдать и применять нормы Закона «О защите прав потребителей» в профессиональной деятельности и в повседневной жизни;
- составлять претензии продавцу (исполнителю);
- эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;
- заниматься самообразованием, осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основные понятия, используемые в законе и область применения закона;
- основные права потребителей при продаже товаров потребителям;
- основные права потребителей при выполнении работ (оказании услуг);
- механизм государственной и общественной защиты потребителей;
- ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей.

Вышеперечисленные умения, знания и практический опыт направлены на формирование у студентов следующих общих компетенций:

ОК 2 – организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач;

ОК 3 – принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 5 – использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6 – работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 8 – самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9 – ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы;

ОК 11- соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося	81 час., в т. ч:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	54 час;
самостоятельной работы обучающегося	27 час.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>81</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>54</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>36</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>27</i>
в том числе:	
самостоятельная работа по решению ситуаций	
самостоятельная работа по написанию претензий	
Самостоятельная работа по анализу информации	
<i>Итоговая аттестация – дифференцированный зачет</i>	

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. 2. Предпосылки принятия закона «О защите прав потребителей». 3. Область распространения закона. 4. Основные понятия, используемые в законе. 5. Структура закона.	2	1
	Практическое занятие № 1 Решение практических ситуаций с применением Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: выучить определения основных понятий, дать примеры.	1	2
Раздел 1.	Общие положения Закона «О защите прав потребителей»	23	
Тема 1.1. Понятия «качество товара (работы, услуги), «срок службы», «срок годности» и «гарантийный срок»	Содержание учебного материала 1. Права потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей. 2. Качество товара (работы, услуги). 3. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). 4. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.	2	1
	Практическое занятие № 2 Решение практических ситуаций с применением ст. 1-6 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: кратко изложить содержание ст.1-6, назвать товары, включенные в Перечень товаров длительного пользования, на которые изготовитель обязан установить срок службы и в Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования	2	1
Тема 1.2. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)	Практическое занятие № 3 Решение практических ситуаций с применением ст.7 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: кратко изложить содержание ст. 7, назвать примеры предупредительных знаков и информации, наносимых на упаковку товаров.	2	2
Тема 1.3. Право потребителя на информацию об изготовителе	Практическое занятие № 4 Анализ информации, нанесенной на упаковку продовольственного товара (соответствие требованиям, предусмотренным ст.10)	2	3

(исполнителя, продавца) и о товарах (работах, услугах)	Практическое занятие № 5 Решение практических ситуаций с применением ст. 8-12 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
Тема 1.4. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Компенсация морального вреда. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей. Судебная защита прав потребителей.	Практическое занятие № 6 Семинар по теме «Потребительская информация»	2	2
	Практическое занятие № 7 Решение практических ситуаций с применением ст. 13-16 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: привести примеры недействительности условий договора, ущемляющих права потребителей, письменно изложить вопрос «Судебная защита прав потребителей». кратко изложить содержание ст. 13-16 Закона «О защите прав потребителей» Подготовить вопросы к семинару: Виды информации. Информация на упаковке товара. Знаки предупредительной информации. Штриховой код. Общие сведения о рекламе.	3	2 1
	Практическое занятие № 8 Составление претензии продавцу	2	2
Раздел 2.	Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям	27	
Тема 2.1. Последствия продажи товара ненадлежащего качества	Содержание учебного материала 1. Права потребителя в случае обнаружения в товаре недостатка 2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара и сроки их удовлетворения. 3. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.	2	1
	Практическое занятие № 9 Семинар по теме «Правовые основы защиты прав потребителей при продаже товаров»	2	2
	Практическое занятие № 10 Решение практических ситуаций с применением ст.18-23 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить вопросы к семинару: Последствия продажи товара ненадлежащего качества. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Дистанционный способ продажи. заполнить таблицу «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям» по мере изучения главы 2 Закона «О защите прав потребителей». Перечислить товары, входящие в Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования о замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяются требования покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара.	4	2 1

Тема 2.2. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества	Практическое занятие № 11 Решение практических ситуаций с применением ст. 24 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: продолжить заполнение таблицы «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям», письменно изложить особенности дистанционного способа продажи товаров	3	2 1
Тема 2.3. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества	Практическое занятие № 12 Решение практических ситуаций с применением ст.25 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: перечислить товары, входящие в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар.	2	1
Тема 2.4. Правила продажи отдельных видов товаров	Практическое занятие № 13 Изучение Правил продажи отдельных видов продовольственных товаров	2	2
	Практическое занятие № 14 Изучение Правил продажи отдельных видов непродовольственных товаров	2	2
	Практическое занятие № 15 Решение практических ситуаций с применением ст. 18-26 Закона «О защите прав потребителей».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Написать претензию продавцу по заданной ситуации	2	3
Раздел 3.	Защита прав потребителей при выполнении работ или оказании услуг	10	
Тема 3.1 Последствия нарушения исполнителем сроков и качества исполнения работ (услуг).	Содержание учебного материала 1. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков исполнения работ (услуг). 2. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (услуги). Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). 3. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. 4. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работы (услуги). 5. Смета на выполнение работы (услуги). 6. Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя. 7. Порядок и форма оплаты выполненной работы (услуги). 8. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей.	2	1
	Практическое занятие № 16 Семинар по теме: Правовые основы защиты прав потребителей при оказании услуг (выполнении работ)	2	3
	Практическое занятие № 17 Решение практических ситуаций с применением ст. 27-38 Закона «О защите прав потребителей».	2	3

	Практическое занятие № 18 Составление претензии исполнителю	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить вопросы к семинару: Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей. Платные образовательные услуги. Медицинские и ветеринарные услуги. Услуги общественного питания. Услуги связи. Жилищно-коммунальные услуги.	2	2
Раздел 4.	Государственная и общественная защита прав потребителей	7	
Тема 4. 1. Государственная и общественная защита прав потребителей	Содержание учебного материала 1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативно-правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. 2. Ответственность за нарушения прав потребителей. 3. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Права общественных объединений потребителей	4	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Узнать адрес и телефоны Роспотребнадзора, районных и городских отделов по защите прав потребителей. Подготовить сообщение по одному из вопросов: Роль комитета санитарно-эпидемиологического надзора в обеспечении безопасности товаров. Компетенция Роспотребнадзора. Антимонопольные органы. Органы защиты прав потребителей при местной администрации.	3	3
Зачет	Олимпиада по учебной дисциплине 1 этап – теоретический 2 этап – решение ситуаций 3 этап - составление документа (претензии)	9	3
	Всего:	81	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета правовых дисциплин

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя
- учебный комплект пособий по Закону «О защите прав потребителей»
- учебно-методический комплект

Технические средства обучения:

- мультимедийный комплекс

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гражданский кодекс РФ от 30.11.94 часть 1, в ред. от 03.10.2016
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 по состоянию на 03.07. 2016 г.

Дополнительные источники:

3. Правила торговли. Сборник нормативных актов. –М.: Мартин, 2016 г.
4. Правила продажи отдельных видов товаров от 19.01.98 № 55. (с изм. от 18.01.2016 г.)
5. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара от 19.01.98 № 55.
6. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габаритов, фасона, расцветки или комплектации от 19.01.98 № 55. (с изм. от 22.06. 2016).
7. Правила продажи товаров по образцам от 21.07.97 № 918 (с изм. на 18.01.2016)
8. Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению от 16.06.97 № 720 (с изм. от 10.05.01 № 361)
9. Перечень товаров длительного пользования, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни,

здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы от 16.06.97 № 720. (в ред. от 10.05 2001)

10. Постановление Правительства РФ от 6 июня 1998 № 569 «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами» (в ред. От 04.10.2012)
11. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (в ред. от 04.10.2012)
12. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»
13. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 г. «Об утверждении расширенного Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» (ред. от 27.05.2016)
14. Письмо ЦБР от 5 мая 2008 г. № 52-Т «О памятке заемщика по потребительскому кредиту»
15. Постановление Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
16. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг гражданам (в ред. от 29.06.2016 г)

Дополнительные информационные ресурсы:

1. <http://www.potrebitel.net> Союз Потребителей Российской Федерации
2. <http://www.ozpp.ru> Общество защиты прав потребителей
3. <http://www.rospotrebnadzor.ru> Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека)
4. <http://www.spros.ru> сайт журнала международной конфедерации обществ потребителей «Спрос»
5. <http://www.consumersinternational.org> Всемирная организация потребителей
6. <http://www.ostorozhno.ru> негативные отзывы потребителей о бракоделах
7. <http://www.potrebitel.ru> сайт журнала «Потребитель. Экспертизы. Тесты»
8. <http://www.iskcud> информация о судах, образцы исковых заявлений в суд

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также зачета

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знание:	
основные понятия, используемые в законе	Устный опрос. Решение практических ситуаций
основные права потребителей при продаже товаров потребителям	Семинар. Решение практических ситуаций. Составление претензии
основные права потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	Семинар. Решение практических ситуаций. Составление претензии
механизм государственной и общественной защиты потребителей;	Устный опрос. Решение практических ситуаций
ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей	Семинар. Решение практических ситуаций
Умение:	
соблюдать и применять нормы Закона «О защите прав потребителей» в профессиональной деятельности и в повседневной жизни	Составление претензии, решение практических ситуаций
эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями	Составление претензии, решение практических ситуаций, участие в семинарах
заниматься самообразованием, осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Семинар. Решение практических ситуаций.
составлять претензии продавцу (исполнителю)	Практическая работа