

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.08.2026 10:05:53
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b795597c63e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Юридический факультет
Кафедра конституционного и гражданского права

Согласовано
деканом юридического факультета
«18» марта 2026 г.

/Узденов Ш.Ш./

Рабочая программа дисциплины

Особенности рассмотрения споров о защите прав потребителей

Направление подготовки
40.04.01 Юриспруденция

Программа подготовки:
Правовая защита организаций и физических лиц

Квалификация
Магистр

Форма обучения
Очно-заочная

Согласовано учебно-методической
комиссией юридического факультета
Протокол «13» марта 2026 г. № 7
Председатель УМКом _____
/Софинская Е.Д./

Рекомендовано кафедрой
конституционного и гражданского права
Протокол от «10» марта 2026 г. № 7
Зав. кафедрой _____
/Ермолаева Е.В./

Москва
2026

Автор-составитель:

Софинская Е.Д., старший преподаватель кафедры конституционного и гражданского права юридического факультета ФГАОУ ВО «Государственный университет просвещения»

Рабочая программа дисциплины «Особенности рассмотрения споров о защите прав потребителей» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция, утвержденного приказом Минобрнауки России от 25.11.2020 г. № 1451.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2026.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	96
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	176
7. Методические указания по освоению дисциплины	30
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	30
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	30

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цели и задачи дисциплины.

Цель освоения дисциплины «Особенности рассмотрения споров о защите прав потребителей»: формирование у студентов комплексного представления о материально-правовых и процессуальных особенностях защиты прав граждан-потребителей, а также выработка практических навыков разрешения споров в суде и в досудебном порядке.

При изучении дисциплины решаются следующие задачи:

- изучении истории становления и развития института защиты прав потребителей;
- изучить правила альтернативной подсудности, освобождения потребителей от уплаты государственной пошлины и особенности распределения бремени доказывания;
- освоить алгоритмы претензионного урегулирования;
- получение знаний для консультирования потребителей и лиц, продающих им товары и оказывающих услуги потребителям;
- систематизация и углубление знаний для защиты прав участников потребительских отношений и участия в суде по спорам, связанным с защитой прав потребителей.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

СПК-3. Способен проводить юридическую экспертизу проектов нормативных правовых актов.

СПК-4. Способен консультировать по вопросам законодательства, требующим специальных знаний, давать квалифицированные разъяснения и заключения по вопросам применения действующих правовых норм.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Знания и навыки, приобретенные студентами при изучении дисциплины «Актуальные вопросы защиты прав потребителей» имеют тесные связи с такими дисциплинами как: «Актуальные проблемы обязательственного и вещного права», «Актуальные вопросы исполнительного производства».

Приступая к изучению данной дисциплины, студенты должны понимать, уметь анализировать, правильно толковать правовые нормы гражданского права, гражданского процессуального права, предпринимательского права, корпоративного права, потребительского права.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в часах	72 (38) ¹
Контактная работа:	34,5 (34,2) ²
Лекции	16 (16) ³

¹ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

² Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

Практические занятия	16 (16) ⁴
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	2,5 (2,2) ⁵
Предэкзаменационная консультация	2 (2) ⁶
Экзамен	0,3
Контрольная работа	0,2 (0,2) ⁷
Самостоятельная работа	24
Контроль	13,5 (3,8) ⁸

Формами промежуточной аттестации являются экзамен и контрольная работа в 4 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Правовое регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей. Понятие, цели и система законодательства о защите прав потребителей (ЗПП). Квалификация субъектов: потребитель, продавец, исполнитель, импортер. Правовой статус маркетплейсов и «владельцев агрегаторов информации».	2	2
Тема 2. Права потребителей и правовые последствия их нарушения. Право на качество и безопасность товаров, работ и услуг. Понятие обычного недостатка и существенного недостатка. Сроки в потребительском праве: гарантийный срок, срок службы, срок годности.	2	2
Тема. 3. Специфика защиты прав потребителей в сфере розничной торговли. Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре (ст. 18 Закона о ЗПП). Особенности обмена и возврата товаров надлежащего качества (ст. 25 Закона о ЗПП). Дистанционный способ продажи товаров: правила, ограничения и сроки отказа.	2	2
Тема 4. Особенности защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Права потребителя при нарушении исполнителем сроков (Глава III Закона о ЗПП). Последствия обнаружения недостатков выполненной работы или оказанной услуги. Право потребителя на односторонний отказ от исполнения договора (ст. 32 Закона о ЗПП).	2	2

³ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

⁴ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

⁵ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

⁶ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

⁷ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

⁸ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

Тема 5. Особенности рассмотрения споров в отдельных сферах услуг. Споры в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКУ) и медицинских услуг. Защита прав граждан при участии в долевом строительстве жилья (ДДУ). Потребительские споры в сфере туризма и пассажирских перевозок.	2	2
Тема 6. Досудебное урегулирование потребительских споров. Правила составления претензий и порядок их рассмотрения контрагентами. Случаи, когда досудебный порядок является строго обязательным. Институт Финансового уполномоченного (финомбудсмена): компетенция и порядок обращения.	2	2
Тема 7. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей в суде. Подведомственность и подсудность дел о защите прав потребителей. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. Порядок назначения судебной экспертизы. Виды экспертиз. Компенсация морального вреда за нарушение прав потребителей. Правовое регулирование отношений, возникающих из договоров перевозки или предоставления услуг связи с потребителем. Правила перевозки. Правила оказания услуг связи, в том числе почтовой связи. Порядок заключения и прекращения. Обязательный досудебный порядок урегулирования споров. Актуальные вопросы судебной практики.	2	2
Тема 8. Гражданско-правовая ответственность и судебные санкции. Правила расчета законной неустойки (пени) в торговле (1%) и в услугах (3%). Критерии определения размера компенсации морального вреда. Судебный штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований (50%) и специфика применения ст. 333 ГК РФ.	2	2
Итого	16 (16)⁹	16 (16)¹⁰

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Кол-во часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1. Правовое регулирование отношений	Понятие, цели и система законодательства о защите прав потребителей (ЗПП).	4	Работа с литературой, ресурсами Интернет, ответы	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение	Конспект, опрос

⁹ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

¹⁰ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

в сфере защиты прав потребителей.	Квалификация субъектов: потребитель, продавец, исполнитель, импортер. Правовой статус маркетплейсов и «владельцев агрегаторов информации».		на вопросы	дисциплины	
Тема 2. Права потребителей и правовые последствия их нарушения	Право на качество и безопасность товаров, работ и услуг. Понятие обычного недостатка и существенного недостатка. Сроки в потребительском праве: гарантийный срок, срок службы, срок годности.	4	Работа с литературой, ресурсами Интернет, ответы на вопросы	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	Конспект, опрос
Тема 3. Специфика защиты прав потребителей в сфере розничной торговли	Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре (ст. 18 Закона о ЗПП). Особенности обмена и возврата товаров надлежащего качества (ст. 25 Закона о ЗПП). Дистанционный способ продажи товаров: правила, ограничения и сроки отказа.	4	Работа с литературой, ресурсами Интернет, ответы на вопросы	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	Конспект, опрос
Тема 4. Особенности защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	Права потребителя при нарушении исполнителем сроков (Глава III Закона о ЗПП). Последствия обнаружения недостатков выполненной работы или оказанной услуги. Право потребителя на односторонний отказ от исполнения договора (ст. 32 Закона о ЗПП).	2	Работа с литературой, ресурсами Интернет, ответы на вопросы	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	Конспект, опрос
Тема 5. Особенности рассмотрения споров в отдельных сферах услуг	Споры в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКУ) и медицинских услуг. Защита прав граждан при участии в долевом строительстве жилья (ДДУ). Потребительские споры в сфере туризма и пассажирских перевозок.	2	Работа с литературой, ресурсами Интернет, ответы на вопросы	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	Конспект, опрос
Тема 6. Досудебное	Правила составления претензий и порядок их	4	Работа с литературой,	Учебно-методическое и	Конспект, опрос

урегулирование потребительских споров	рассмотрения контрагентами. Случаи, когда досудебный порядок является строго обязательным. Институт Финансового уполномоченного (финомбудсмена): компетенция и порядок обращения.		ресурсами Интернет, ответы на вопросы	ресурсное обеспечение дисциплины	
Тема 7. Процессуальные особенности рассмотрения дел в суде	Подведомственность и подсудность дел о защите прав потребителей. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. Порядок назначения судебной экспертизы. Виды экспертиз. Компенсация морального вреда за нарушение прав потребителей. Правовое регулирование отношений, возникающих из договоров перевозки или предоставления услуг связи с потребителем. Правила перевозки. Правила оказания услуг связи, в том числе почтовой связи. Порядок заключения и прекращения. Обязательный досудебный порядок урегулирования споров. Актуальные вопросы судебной практики.	2	Работа с литературой, ресурсами Интернет, ответы на вопросы	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	Конспект, опрос
Тема 8. Гражданско-правовая ответственность и судебные санкции	Правила расчета законной неустойки (пени) в торговле (1%) и в услугах (3%). Критерии определения размера компенсации морального вреда. Судебный штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований (50%) и специфика применения ст. 333 ГК РФ.	2	Работа с литературой, ресурсами Интернет, ответы на вопросы	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	Конспект, опрос
Тема 9. Процессуаль	Подведомственность и подсудность дел о защите	4	Работа с литературой,	Учебно-методическое и	Конспект, опрос

ые особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Особенности рассмотрения споров, вытекающих из договоров перевозки и договоров оказания услуг связи.	прав потребителей. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. Порядок назначения судебной экспертизы. Виды экспертиз. Компенсация морального вреда за нарушение прав потребителей. Правовое регулирование отношений, возникающих из договоров перевозки или предоставления услуг связи с потребителем. Правила перевозки. Правила оказания услуг связи, в том числе почтовой связи. Порядок заключения и прекращения. Обязательный досудебный порядок урегулирования споров. Актуальные вопросы судебной практики.		ресурсами Интернет, ответы на вопросы	ресурсное обеспечение дисциплины	
Итого		28			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоение образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
СПК-3. Способен проводить юридическую экспертизу проектов нормативных правовых актов.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
СПК-4. Способен консультировать по вопросам законодательства, требующим специальных знаний, давать квалифицированные разъяснения и заключения по вопросам применения действующих правовых норм.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-1	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях	Знать: Систему нормативных правовых актов, актуальные постановления	Конспект, опрос	Шкала оценивания конспекта

		2.Самостоятельная работа	Пленума Верховного Суда РФ и ключевые тенденции судебной практики, необходимые для стратегического планирования защиты сторон Уметь: анализировать фабулы потребительских споров, выявлять скрытые юридические риски, пробелы в доказательствах и противоречия в позициях сторон		Шкала оценивания опроса
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: Систему нормативных правовых актов, актуальные постановления Пленума Верховного Суда РФ и ключевые тенденции судебной практики, необходимые для стратегического планирования защиты сторон Уметь: анализировать фабулы потребительских споров, выявлять скрытые юридические риски, пробелы в доказательствах и противоречия в позициях сторон Владеть: навыками выработки юридических решений в условиях правовой неопределенности или динамически меняющегося потребительского законодательства	Конспект, опрос, тестовое задание	Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания опроса Шкала оценивания тестового задания
СПК-3	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: методику и правила проведения юридической экспертизы проектов нормативных правовых актов и нормативных документов, регулирующих отношения с участием потребителей. Уметь: выявлять в проектах НПА положения, которые ущемляют установленные законом права потребителей, создают необоснованные барьеры для граждан или неправомерно освобождают предпринимателей (продавцов, исполнителей) от ответственности.	Конспект, опрос	Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания опроса
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: методику и правила проведения юридической экспертизы проектов нормативных правовых актов и нормативных документов, регулирующих отношения с участием потребителей.	Конспект, опрос, тестовое задание	Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания опроса Шкала

			Уметь: выявлять в проектах НПА положения, которые ущемляют установленные законом права потребителей, создают необоснованные барьеры для граждан или неправомерно освобождают предпринимателей (продавцов, исполнителей) от ответственности. Владеть: навыками составления официальных экспертных заключений по результатам правовой экспертизы проектов нормативных актов в сфере защиты прав потребителей		оценивания тестового задания
СПК-4	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа Уметь: токовать нормы налогового права, осуществлять критический анализ информации; давать развернутые и аргументированные консультации по вопросам защиты прав потребителей	Конспект, опрос	Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания опроса
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа Уметь: токовать нормы налогового права, осуществлять критический анализ информации; давать развернутые и аргументированные консультации по вопросам защиты прав потребителей Владеть: методикой системного подхода для толкования и применения норм права; навыками консультирования по вопросам применения норм законодательства о защите прав потребителей	Конспект, опрос, тестовое задание	Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания опроса Шкала оценивания тестового задания

Шкала оценивания опроса

Уровни оценивания	Критерии оценивания	Баллы
<i>Высокий (отлично)</i>	Дан верный и исчерпывающий ответ на поставленный вопрос; соблюдается последовательность и логика изложения при ответе; студент правильно использует терминологию; отсутствуют фактические ошибки в ответе.	8-10
<i>Оптимальный (хорошо)</i>	В целом, дан верный ответ на поставленный вопрос, однако не все ключевые аспекты затронуты и	5-7

	раскрыты; может незначительно нарушаться последовательность изложения; правильно используется юридическая терминология; отсутствуют фактические ошибки в ответе.	
<i>Удовлетворительный</i>	В целом, дан верный, но неполный ответ на поставленный вопрос; нарушаться последовательность изложения; допущены ошибки в использовании юридической терминологии; прослеживается неясность и нечеткость изложения	2-4
<i>Неудовлетворительный</i>	Ответ дан неверный либо студент отказался отвечать на поставленный вопрос	0-1

Шкала оценивания конспекта

Уровни оценивания	Критерии оценивания	Баллы
<i>Высокий (отлично)</i>	В содержании конспекта соблюдена логика изложения вопроса темы; материал изложен в полном объеме; выделены ключевые моменты темы.	8-10
<i>Оптимальный (хорошо)</i>	Не все вопросы темы отражены достаточно полно; однако выделены ключевые моменты темы.	5-7
<i>Удовлетворительный</i>	Часть вопросов пропущена; прослеживается неясность и нечеткость изложения	2-4
<i>Неудовлетворительный</i>	Большинство вопросов пропущено; конспект составлен небрежно и неграмотно.	0-1

Шкала оценивания тестового задания

Количество правильных ответов	Отметка	Количество баллов
17-20	отлично	8–10
13-16	хорошо	5–7
7-12	удовлетворительно	2–4
0 -6	неудовлетворительно	0–1

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для опроса:

1. Система защиты прав потребителей.
2. Виды отношений в области защиты прав потребителей.
3. Отношения, на которые законодательство о защите прав потребителей не распространяется.
4. Участники отношений в области защиты прав потребителей.
5. Экспертиза товаров.
6. Ответственность за нарушение обязательств по договору о выполнении работ, заключаемых с потребителями.
7. Особенности рассмотрения споров, вытекающих из договоров подряда, заключенных с потребителем.
8. Особенности рассмотрения споров, вытекающих из договоров об участии в долевом строительстве.
9. Право выбора способа защиты прав потребителей.

10. Сроки удовлетворения требований потребителей и ответственность за их нарушение.

Примерные тестовые задания:

1. В какой суд по общему правилу альтернативной подсудности потребитель НЕ имеет права подать иск к продавцу?

- А) По месту своего жительства или пребывания
- Б) По месту нахождения организации-ответчика или жительства ИП
- В) По месту заключения или исполнения договора
- Г) По месту нахождения головного офиса Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей (Роспотребнадзора)

2. Какова предельная сумма цены иска по спорам о защите прав потребителей, до которой дело подсудно мировому судье (в соответствии с изменениями в ГПК РФ)?

- А) 50 000 рублей
- Б) 100 000 рублей
- В) 150 000 рублей
- Г) Мировые судьи вообще не рассматривают споры о защите прав потребителей

3. От уплаты какой пошлины освобождаются потребители при подаче иска в суд, если цена иска не превышает 1 миллион рублей?

- А) От уплаты пошлины за проведение судебной экспертизы
- Б) От уплаты штрафа в пользу государства
- В) От уплаты государственной пошлины за рассмотрение дела в суде
- Г) От уплаты почтовых расходов на отправку копий документов ответчику

4. Какой размер неустойки (пени) установлен Законом о ЗПП за каждый день просрочки выполнения требований потребителя в сфере оказания услуг / выполнения работ (Глава III)?

- А) 0,1% от стоимости товара
- Б) 1% от цены товара или услуги
- В) 3% от цены выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа
- Г) В размере одной трехсотой ключевой ставки ЦБ РФ

5. Какой размер судебного штрафа взыскивается судом с продавца (исполнителя) в пользу потребителя за отказ удовлетворить требования в добровольном (досудебном) порядке?

- А) 10% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
- Б) Фиксированная сумма в размере 5 000 рублей
- В) 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
- Г) В размере двойной стоимости некачественного товара или услуги

Примерные задания для контрольной работы:

Задание 1. Гражданин Петров 10 мая через интернет-магазин оплатил и заказал smart-телевизор стоимостью 60 000 рублей. Срок доставки по договору — 15 мая. Товар в срок доставлен не был. 20 мая Петров направил продавцу по электронной почте требование о возврате денег и расторжении договора. Продавцом деньги были возвращены только 30 мая. Петров обратился в суд с требованием взыскать неустойку, компенсацию морального вреда и штраф.

Имел ли право Петров отказаться от товара? В какой срок?

С какого числа и по какой статье (ст. 23, 23.1 или 26.1 Закона о ЗПП) должна начисляться неустойка?

Рассчитайте размер неустойки и сумму судебного штрафа, если суд оценил моральный вред в 5 000 рублей. Составьте требование от имени потребителя.

Задание 2.

Гражданка Иванова заключила договор с ООО «Уютный Дом» на установку пластиковых окон в своей квартире. Стоимость договора — 100 000 рублей (оплачено 100% аванса). Мастера нарушили срок окончания работ на 12 дней, а после установки выяснилось, что окна закрываются неплотно, из них дует (существенный недостаток). На письменную претензию с требованием безвозмездного устранения недостатков в течение 5 дней компания не ответила. *Составьте исковое заявление в суд от имени потребителя. Документ должен содержать правильное определение подсудности (выбор суда), мотивировочную часть со ссылками на Главу III Закона о ЗПП, расчет требований (включая пени за нарушение сроков работ и сроков устранения недостатков), а также требование о взыскании штрафа по п. 6 ст. 13 Закона о ЗПП.*

Примерные вопросы для экзамена

1. Понятие, цели и система законодательства о защите прав потребителей в РФ.
2. Субъекты потребительских правоотношений: понятие потребителя, изготовителя, исполнителя, продавца, импортера.
3. Правовой статус «владельца агрегатора информации о товарах (услугах)» и специфика его ответственности.
4. Понятие товара, работы и услуги в контексте Закона о защите прав потребителей.
5. Право потребителя на качество товара (работы, услуги). Понятие недостатка и существенного недостатка.
6. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) и сроки его обеспечения.
7. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
8. Сроки в праве защиты прав потребителей: гарантийный срок, срок годности, срок службы. Порядок их исчисления.
9. Ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги).
10. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.
11. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков
12. Особенности защиты прав потребителей при приобретении технически сложных товаров.
13. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
14. Обязанности продавца (изготовителя) при приеме товара с недостатками. Проверка качества и экспертиза товара.
15. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя (замена, ремонт, возврат денег).
16. Расчет неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в сфере торговли.
17. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества: условия, сроки, ограничения.
18. Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.
19. Особенности дистанционного способа продажи товаров: порядок и сроки отказа от товара.
20. Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров в кредит и с использованием электронных средств платежа.
21. Права потребителя при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
22. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
23. Сроки предъявления требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).
24. Специфика и расчет неустойки (пени) за нарушение сроков в сфере выполнения работ и оказания услуг

25. Право потребителя на односторонний отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)
26. Особенности регулирования договоров бытового подряда и розничной купли-продажи: сравнительный анализ.
27. Особенности защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.
28. Особенности рассмотрения споров в сфере оказания медицинских услуг.
29. Особенности рассмотрения споров по договорам долевого участия в строительстве с участием граждан.
30. Защита прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг.
31. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования потребительских споров: обязательные и добровольные случаи.
32. Институт Финансового уполномоченного: компетенция, порядок и обязательность обращения потребителей.
33. Специфика подведомственности и подсудности дел о защите прав потребителей. Альтернативная подсудность.
34. Правила разграничения подсудности потребительских споров между мировыми судьями и районными судами.
35. Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины: условия, пределы и порядок взыскания пошлины с ответчика.
36. Особенности распределения бремени доказывания по делам о защите прав потребителей. Понятие презумпции вины ответчика.
37. Роль и формы участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) в гражданском процессе по защите прав потребителей.
38. Судебная экспертиза по потребительским спорам: виды, порядок назначения, распределение расходов.
39. Процессуальные особенности рассмотрения дел по искам в защиту прав неопределенного круга потребителей.
40. Групповые иски в защиту прав потребителей: условия предъявления и порядок рассмотрения.
41. Компенсация морального вреда в потребительских спорах: основания, критерии определения размера.
42. Штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя: характер, условия и порядок взыскания.
43. Распределение взысканного судебного штрафа между потребителем и общественными объединениями (органами местного самоуправления).
44. Особенности применения статьи 333 ГК РФ (снижение неустойки и штрафа) при рассмотрении потребительских споров.
45. Возмещение убытков потребителю: понятие, виды и порядок доказывания.
46. Защита прав потребителей при банкротстве продавца (застройщика, исполнителя услуг).
47. Особенности исполнения судебных решений по делам о защите прав потребителей.
48. Роль постановлений Пленума Верховного Суда РФ в формировании единообразия судебной практики по потребительским спорам.
49. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителей.
50. Общественная защита прав потребителей: права общественных объединений и их процессуальный статус в суде.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Шкала оценивания контрольной работы

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Контрольная работа	Свободное владение материалом. Полное усвоение сути проблемы, чёткое грамотное изложение текста. Задание выполнено верно.	81-100
	Достаточное усвоение материала. Суть проблемы в основном, усвоена; материал не содержит грубых ошибок; основные положения изложены и, в основном, осмыслены. Задание выполнено, однако допущены несущественные ошибки.	61-80
	Поверхностное усвоение материала. Суть проблемы изложена нечётко; в использованном материале встречаются ошибки; основные положения изложены и, в основном, осмыслены. Задание выполнено с допущением нескольких ошибок.	41-60
	Неудовлетворительное усвоение материала. Суть проблемы изложена плохо; в использовании материале встречаются грубые ошибки; основные результаты изложены и осмыслены плохо. Задание не выполнено или выполнено неверно.	0-40

Итоговая шкала выставления оценки по контрольной работе

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
41-100	Зачтено
0-40	Не зачтено

Сопоставимость рейтинговых показателей студента по разным дисциплинам и балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости студентов обеспечивается принятием единого механизма оценки знаний студентов, выраженного в баллах, согласно которому 100 баллов – это полное усвоение знаний по учебной дисциплине, соответствующее требованиям учебной программы.

Максимальный результат, который может быть достигнут студентом по каждому из Блоков рейтинговой оценки – 100 баллов.

Ответ обучающегося оценивается в баллах с учетом шкалы соответствия рейтинговых оценок пятибалльным оценкам.

В зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по пятибалльной шкале и рейтинговые оценки в баллах.

При получении студентом неудовлетворительной оценки в ведомость выставляется рейтинговая оценка в баллах (меньше 40 баллов), соответствующая фактическим знаниям (ответу) студента.

Критерии оценки знаний студентов в рамках каждой учебной дисциплины или групп дисциплин вырабатываются преподавателями согласованно на кафедрах университета исходя из требований образовательных стандартов.

Шкала оценивания экзамена

Критерии оценивания	Баллы
Полные и точные ответы на два вопроса билета. Свободное владение основными терминами и понятиями	20-30

Критерии оценивания	Баллы
курса; последовательное и логичное изложение материала курса; законченные выводы и обобщения по теме вопросов; исчерпывающие ответы на вопросы.	
Полные и точные ответы на два вопроса билета. Ответы на вопросы билета носят преимущественно описательный характер. Знание основных терминов и понятий курса; последовательное изложение материала курса; недостаточно полные ответы на вопросы.	13-19
Дан ответ только на один вопрос билета. Удовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; недостаточно последовательное изложение материала курса.	2-12
Ответ, не соответствующий вышеуказанным критериям выставления оценок.	0-1

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	Отлично
61-80	Хорошо
41-60	Удовлетворительно
0-40	Неудовлетворительно

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Куликова, М. А. Защита прав потребителей : учебник для вузов / М. А. Куликова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20631-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590376>
2. Кусков, А. С. Потребительское право. Практикум : учебное пособие для вузов / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540870>
3. Защита прав потребителей: материальные и процессуальные аспекты: учебное пособие. Агафонова Н. Н. - Москва: Проспект, 2021. – 248 с.
4. Чашкова, С.Ю. Актуальные проблемы защиты гражданских прав : учеб. пособие для вузов. - М. : Юрайт, 2020. - 136с. – Текст: непосредственный.

Нормативно-правовые акты:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей";
2. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (с изменениями и дополнениями);
3. Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" от 10.07.2002 N 86-ФЗ

4. Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2013 г. N 290 "О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения"
5. Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2004 г. N 861 "Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам коммерческого оператора оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям"
6. "Жилищный кодекс Российской Федерации" от 29.12.2004 N 188-ФЗ
7. Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"
8. Федеральный закон "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" от 30.12.2004 N 214-ФЗ
9. Правила осуществления скупки у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, лома таких изделий утверждены постановлением Правительства России от 17 мая 2024 г. N 616
10. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи утверждены постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463
11. Правила продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи утверждены постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463
12. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи с использованием автоматов утверждены постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463
13. Правила продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении, утверждены постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463
14. Правила продажи непродовольственных товаров, принятых на комиссию, утверждены постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463
15. [Часть первая](#) Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ. Принята Государственной Думой 21 октября 1994 г.
16. Часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ Принята Государственной Думой 22 декабря 1995 г.
22. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.
23. Постановление Правительства РФ от 25 июня 2021 г. N 1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей"
24. Постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека"
25. Федеральный закон от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ "О рекламе"
26. Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".
27. Федеральный закон от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"
28. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1;
29. Федеральный закон от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях",
30. Федеральный закон от 18 июля 2009 года N 190-ФЗ "О кредитной кооперации"

31. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ
32. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18 октября 2023 г.)
33. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19 октября 2022 г.)
34. Закон РФ от 14 мая 1993 г. N 4979-1 "О ветеринарии"
35. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"
36. Постановление Правительства РФ от 10 марта 2022 г. N 336 "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля"
37. Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"
38. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
39. Постановление Правительства РФ от 1 июня 2021 г. N 852 "О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково") и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации"
40. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"
41. Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. N 315-ФЗ "О саморегулируемых организациях"
42. Договор о Евразийском экономическом союзе (Астана, 29 мая 2014 г.)
43. Комментарий к Федеральному закону от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (издание четвертое, перераб. и доп.) (Борисов А.Н.). - "Деловой двор", 2023 г.

6.2. Дополнительная литература:

1. Гражданско-правовая защита прав потребителей: учебник Л.Ф. Нетишинская. _ Краснодар: КубГАУ, 2020. - 151с. – Текст: непосредственный.
2. Романова, Е. Н. Гражданское право. Особенная часть : учебник / О. В. Шаповал, Е. Н. Романова. - Москва : РИОР, 2020. - 193 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=344213>
3. Сидорова, А.А. Электронное правительство : учебник и практикум для вузов. - М. : Юрайт, 2019. - 166с. – Текст: непосредственный.
4. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / под ред. З.М. Фаткудинова. М.: Юстицинформ, 2018.
5. Хисамова Э.Д. Обеспечение качества продукции: учебник / Э.Д. Хисамова, Э.Э. Зайнутдинова. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2018. – 170 с.
6. О защите потребительских прав граждан государств - участников СНГ в Российской Федерации (В.Г. Нечипоренко, "Адвокат", N 11, ноябрь 2005 г.)
7. Старчиков М.Ю. Договор оказания медицинских услуг: правовая регламентация, рекомендации по составлению, судебная практика и типовые образцы. – М.Инфотропик Медиа, 2017. – 280с.
8. Ширялкин А. Ф. Стандартизация и техническое регулирование в аспекте качества продукции: учебное пособие / А. Ф. Ширялкин. – Ульяновск: УлГТУ, 2006. – 196с.
9. Приобретение технически сложных товаров: права потребителей (А.П. Воронин, журнал "Библиотечка "Российской газеты", выпуск 24, декабрь 2016 г.)

10. Понятия "потребительский экстремизм" и "злоупотребление потребителем правом": сравнительный анализ (Е.Ю. Усольцев, журнал "Имущественные отношения в Российской Федерации", N 12, декабрь 2021 г.)
11. Концепция транснационального потребительского права в современном мире (О.В. Муратова, журнал "Lex Russica", N 7, июль 2019 г.)
12. Медицинское право: судебная практика в России и за рубежом: монография (Семина Т.В.). - "Проспект", 2024 г.- 408с.
13. Права потребителя: как защитить их в конкретных жизненных ситуациях? (П.Б. Шелищ, Е.Б. Мясин, журнал "Библиотечка "Российской газеты", выпуск 4, февраль 2017 г.)
14. Шелищ П.Б., Койтов А.В. Права потребителя в мире финансов: что нужно знать плательщику, вкладчику, заемщику. - М.: Редакция "Российской газеты", 2019. - ("Библиотечка "Российской газеты", вып. 16, 2019). - 176 с.
15. Правовая характеристика "скидки" в потребительских правоотношениях (В.А. Белов, журнал "Гражданин и право", N 7, июль 2023 г.)
16. Условия, ущемляющие права потребителей, и новый подход к правовому регулированию содержания потребительского договора (В.А. Белов, журнал "Гражданин и право", N 7, июль 2022 г.)
17. Гражданско-правовые методы противодействия распространению контрафактной продукции на потребительском рынке (С.В. Сухоставец, журнал "ИС. Авторское право и смежные права", N 4, апрель 2022 г.)
18. Правовое регулирование потребительского кредитования в государствах ЕАЭС (Р.Ж. Баишев, журнал "Право. Журнал Высшей школы экономики", N 1, январь-март 2021 г.)
19. Потребительский экстремизм в сфере туризма (А.С. Кусков, Н.В. Сирик, журнал "Гражданин и право", N 9, сентябрь 2017 г.)
20. Правовое содержание мошенничества в сфере потребительского кредитования. Часть первая (М.Л. Пятое, В.В. Ковалев, Т.Г. Татаренко, журнал "Вестник Санкт-Петербургского университета. Право", N 2, апрель-июнь 2024 г., с. 335-353.
21. Потребительский экстремизм в сфере медицинских услуг процессуальные вопросы взыскания морального ущерба от дефектов информирования (В.В. Кущенко, журнал "Медицинское право: теория и практика", N 1-2 (23-24), январь-июнь 2024 г., с. 69-77.
22. О мерах противодействия незаконному осуществлению деятельности по предоставлению потребительских кредитов (займов) (А.С. Гардалоев, журнал "Актуальные проблемы государства и права", том 6, N 3 (23), июль-сентябрь 2022 г., с. 331-336.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечные системы

<https://www.iprbookshop.ru/586.html> - Электронная библиотечная система «IPRbooks»;

<https://elibrary.ru/defaultx.asp>? - Научная электронная библиотека;

<https://znanium.ru/> – электронно-библиотечная система Znanium;

<https://www.studentlibrary.ru/ru/pages/catalogue.html> – ЭБС «Консультант студента»;

Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>

ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

2. Электронно-образовательные ресурсы

<https://cyberleninka.ru/> – Научная электронная библиотека «Киберленинка»;

<https://www.rsl.ru/> – Официальный Интернет-ресурс «Российская государственная библиотека»;

<https://inion.ru/> - сайт Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН) РАН;

3. Электронные ресурсы органов государственной власти и юридических сообществ

<https://edu.gov.ru/> – Официальный интернет-ресурс «Министерство просвещения Российской Федерации»;

<https://www.minobrnauki.gov.ru/> - Официальный интернет-ресурс «Министерство науки и высшего образования Российской Федерации»;
<http://www.ksrf.ru/ru/Decision/Pages/default.aspx> - Конституционный суд РФ
<https://www.vsrfl.ru/> - Верховный Суд РФ
<https://msk.arbitr.ru/> - Арбитражный Суд города Москвы
<https://mos-gorsud.ru/> - Московский городской суд
<https://rospotrebnadzor.ru/> - сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows
Microsoft Office
Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
pravo.gov.ru – Официальный интернет-портал правовой информации
www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)
7-zip
Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: комплект учебной мебели, доска, технические средства обучения (проектор подвесной, компьютер стационарный - моноблок);
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет, обеспеченные доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета. Персональные компьютеры с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду Университета. Доска. Программное обеспечение: Лицензионное программное обеспечение: Зарубежное: Microsoft Windows, Microsoft Office Отечественное: Kaspersky Endpoint Security Свободно распространяемое программное обеспечение: Зарубежное: Google Chrome, 7-zip Отечественное: ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей) Информационные справочные системы: система «КонсультантПлюс» Профессиональные базы данных: fgosvo.ru pravo.gov.ru;

- помещение для самостоятельной работы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, оснащенное компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет, обеспечено доступом к электронно-образовательной среде Университета, Комплект учебной мебели, персональные компьютеры с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду Университета, доска, проектор подвесной.