

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет Юридический

Кафедра Гражданское право

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Методические указания по изучению дисциплины и задания**

**по выполнению контрольных работ для обучающихся**

**по направлению подготовки: 40.03.01 Юриспруденция**

**Автор-составитель:**

Доцент кафедры, к.ю.н., доцент Мирошниченко А.Ю.

**Ростов-на-Дону**

**2024**

**Методические указания по изучению дисциплины**

В значительной степени добиться упорядочения знаний по дисциплине «Защита прав потребителей» позволит последовательное изучение рекомендуемых нормативных и специальных источников. Трудности при изучении дисциплины также могут возникнуть в связи со значительным количеством нормативно-правовых актов, регулирующих данные правоотношения.

Для того чтобы сориентироваться в массиве нормативных правовых актов, о, документах судебной практики следует обратиться к перечню рекомендуемой литературы.

Поэтому в процессе самостоятельной работы, при подготовке к аудиторным занятиям, к экзамену, а также при написании эссе, подготовке научных докладов необходимо уточнять действие изучаемого нормативно-правового акта по времени. Целесообразно использовать возможности СПС «Гарант», «Консультант Плюс».

Лекция – это форма учебной деятельности, при которой специально организуемый и управляемый процесс обучения направляется на повышение активности познавательных интересов студентов, развитие обучающихся.

При преподавании дисциплины «Актуальные вопросы информационной деятельности в системе государственного управления» используются следующие типы лекционных занятий:

лекции - дискуссии (проводятся в диалоговой форме, дают возможность развивать профессиональные компетенции путем проведения совместного анализа – преподаватель, студент - пробелов и противоречий актов российского законодательства, сложившейся судебной практики; поиска путей их разрешения);

лекции – визуализации (используются мультимедийные средства как дополнительные носители правовой информации; данный вид аудиторных занятий предполагает также привлечение студентов к созданию визуальных материалов, что позволяет формировать соответствующие навыки и умения, воспитывает личностное отношение к содержанию обучения).

При подготовке к лекционным занятиям рекомендуется, прежде всего, познакомиться с рабочей программой учебной дисциплины, изучить нормативно-правовые источники. В ходе лекции целесообразно конспектировать определения новых правовых категорий, обращать внимание на поставленные преподавателем проблемы, выводы, различные научные подходы. Желательно в рабочих тетрадях оставлять поля для последующей самостоятельной работы.

Практические занятия нацелены на формирование и развитие профессиональных компетенций студентов в рамках изучения дисциплины. По дисциплине «Защита прав потребителей» используются следующие формы оценки компетенций:

1. Собеседование

2. Тестирование

3. Устный опрос

4. Доклад

5. Дискуссия

6. Контрольные вопросы

7. Круглый стол

Собеседование представляет собой средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Тестирование представляет собой систему стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Для решения тестовых заданий необходимо предварительно изучить нормативную и специальную литературу по рассматриваемой теме. Для успешного прохождения тестовых заданий необходимо внимательно прочитать каждый вопрос и проанализировать предлагаемые ответы. Правильно выполнить задание можно не только при условии знания конкретного материала, но и благодаря способности рассуждать, отвергать неверные варианты ответа. При выполнении заданий студентам необходимо отметить правильный(ные) ответ (ответы).

Устный опрос - метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Эссе/доклад - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Дискуссия - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Проведению дискуссии предшествует большая самостоятельная работа студентов, выражающаяся в изучении нормативной и специальной литературы, знакомстве с материалами судебной практики. Подготовительная работа позволяет выработать у студентов навыки оценки правовой информации через призму конституционных ценностей и положений.

На втором этапе – аудиторном занятии – идет публичное обсуждение дискуссионных вопросов. Дискуссия как интерактивная форма обучения предполагает проведение научных дебатов. Хорошо проведенная дискуссия имеет большую обучающую и воспитательную ценность.

Проводимые дискуссии воспитывают навыки публичного выступления, развиваются способности логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь, публично представлять собственные и научные результаты.

Контрольные вопросы - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Круглый стол - обсуждение, основанное на сообщениях, в качестве итогов дает результаты, которые, в свою очередь, являются новыми знаниями.

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон) является одним из самых часто применяемых российских законов. Важность [Закона](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) не вызывает сомнения, его невозможно недооценить. Правильно пользуясь этим [Законом](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R), можно найти правовую защиту от недобросовестных продавцов, исполнителей и производителей, думающих о собственном обогащении, а не об интересах тех, для кого предназначены их услуги и товары.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

**Методические указания по подготовке контрольной работы**

Контрольная работа представляет собой систематическое, достаточно полное изложение соответствующих вопросов на основе определенного минимума источников и решение ситуационных задач (кейсов).

**Целью выполнения студентами контрольной** **работы** является, более глубокое изучение теоретических вопросов курса, проверка и оценка знаний студентов, освоение практических аспектов, получение информации об уровне самостоятельности и активности студентов, об эффективности форм и методов учебной работы.

**При выполнении контрольной работы перед студентом стоят следующие задачи:**

1. Внимательно ознакомиться с методическими рекомендациями и изучить существующую научную литературу.

2. Сопоставить различные точки зрения авторов по исследуемой теме и выработать на этой основе собственные суждения и выводы.

3. Изучить нормативные правовые акты, усвоить их содержание.

4. На примере судебных решений проанализировать практическое состояние вопроса.

5. Обозначить основные направления совершенствования изучаемых вопросов.

**Выполнение контрольной работы включает в себя следующие этапы:**

1. Выбор варианта.

2. Ознакомление с вопросами темы и от­бор, тщательное изучение рекомендованной литерату­ры и источников. Необходимо использовать новейшую литературу.

3. Анализ собранного материала. Собранная научная информация должна быть объективной, полной и отражать существо проблемы.

4. Составление плана работы.

5. Изложение содержания вопросов. Изложение должно быть логичным, последовательным, доказательным, аргументированным. Высокий теоретический уровень контрольной работы должен сочетаться с простотой и краткостью изложения материала.

6. Оформление контрольной работы. В конце работы указывается список использованной литературы, включающий разделы:

а) нормативные правовые акты - действующие законодательные и подзаконные акты;

б) литературные источники - монографии, учебники, учебные пособия, журнальные статьи, располагаемые в алфавитном порядке по первой букве автора. Научная статья (монография) описывается следующим образом: указываются фамилия автора с инициалами, полное название статьи (книги), название журнала (город и издательство), год и номер выпуска;

в) материалы судебной практики - документы высших судебных органов, материалы федеральных арбитражных судов, решения арбитражных апелляционных судов.

7. Предоставление контрольной работы в деканат (кафедру) для регистрации и проверки преподавателем не позднее, двух недель до начала сессии. По результатам проверки работы выставляется оценка «зачтено» - «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется студенту в том случае, если представленная контрольная работа соответствует следующим критериям:

- самостоятельность и творческий подход студента к работе;

- содержательность работы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.);

- полнота и одновременно разумная лаконичность;

- показал умения проводить грамотный анализ специальной юридической литературы, положений нормативно-правовых актов и практики их применения;

- грамотное комментирование, интерпретация и анализ, приведение примеров, аналогий;

- культура письма.

Таким образом, в ходе проверки контрольной работы преподаватель оценивает, как знание данной дисциплины, так и правильное оформление.

Оценка «не зачтено» выставляется, если студент выполнил контрольную работу формально:

- отсутствует анализ необходимых правовых источников;

- отсутствует должная аргументация по существу поставленного вопроса;

- материал изложен не логично и не последовательно, на основании недействующих нормативных правовых актов;

- не сформулированы выводы и несоблюдены требования, предъявляемые к оформлению контрольной работы.

В случае если работа не будет зачтена, студент обязан выполнить работу вновь в соответствии с четкими и ясными указаниями рецензента. Работа с произведенными изменениями и дополнениями вновь представляется на кафедру в установленные сроки. Только в этом случае она может быть зачтена. При этом к повторно выполненной работе необходимо приложить рецензию на первую работу.

8. Защита контрольной работы. Студенты, не предоставившие в установленный срок контрольную работу или получившие оценку «не зачтено», к защите и экзаменам не допускаются.

**Структура контрольной работы:** титульный лист, задание (вариант контрольной работы с заданиями), основная часть (текстовый материал), список использованных источников.

Контрольная работа состоит из двух частей.

Первая часть – теоретическая.

Вторая часть - практическая, включает решение задач.

Работа должна выполняться самостоятельно и на высоком теоретическом уровне. Недопустимо механическое переписывание текста учебников и других источников. В случае использования цитат и включения их в текст работы, на них необходимо давать ссылки с указанием автора, названия и страницы источника. Изложение ответов должно быть логически последовательно и соответствовать указанному плану.

Практическое задание (ситуационные задачи) необходимо обосновывать правовыми нормами из соответствующих нормативных правовых актов. Оно должно быть четким, ясным и мотивированным. Основными критериями для выполнения заданий являются владение учебным материалом, правильность и аргументированность ответа.

Непосредственно перед решением задачи следует ознакомиться с содержанием основных нормативных актов законодательства о защите прав потребителей и имеющимися последними изменениями этого законодательства. В соответствующих случаях перед решением задачи необходимо ответить на поставленные в ней теоретические вопросы. Такой ответ поможет найти верное решение.

При решении задачи необходимо: 1) внимательно изучить ее условия; 2) выявить природу (специфику) складывающихся отношений между сторонами; 3) определить круг применимых нормативных актов и установить конкретные правовые нормы, необходимые для правильного решения задачи, а также внимательно изучить их; 4) применить выбранные правовые предписания к условиям задачи и сделать соответствующий вывод. Например, если в задаче стоит итоговый вопрос: «какое решение вынесет суд?», то нужно кратко сформулировать это решение (его резолютивную часть) – в иске отказать или иск удовлетворить, или иск удовлетворить частично (тогда указать в какой именно части). В зависимости от содержания задачи возможны и иные варианты ответов – оставить исковое заявление без движения и проч. Весь ход решения задачи должен быть четко отражен в работе.

Решая задачу, следует не только правильно выбрать правовую норму, но и привести необходимое обоснование ее использования, а также указать аргументы, по которым не следует принимать во внимание позицию противоположной стороны в споре.

Неверным является то решение, в котором лишь процитированы применимые по условиям задачи правовые нормы. В любом случае, решение задачи должно быть верным с материально-правовой, с процессуально-правовой точек зрения, а также оно должно быть обоснованно доказательствами, взятыми из условий задачи. Наряду с этим, целесообразно сослаться и на имеющиеся по данному вопросу положения судебной практики. Решение задачи должно опираться на нормативные акты.

1. **Порядок выбора темы контрольной работы**

Выбор варианта контрольной работы осуществляется студентом по первой букве своей фамилии следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Первая буква фамилии** | **Вариант контрольной работы** |
| **А, Х** | 1 |
| **Б, Ц** | 2 |
| **В, Ч** | 3 |
| **Г, Ш** | 4 |
| **Д, Щ** | 5 |
| **Е (Ё), Э** | 6 |
| **Ж, Ю** | 7 |
| **З, Я** | 8 |
| **И (Й)** | 9 |
| **К** | 10 |
| **Л** | 11 |
| **М** | 12 |
| **Н** | 13 |
| **О** | 14 |
| **П** | 15 |
| **Р** | 16 |
| **С** | 17 |
| **Т** | 18 |
| **У** | 19 |
| **Ф** | 20 |

Объем работы не должен превышать 10-15 листов машинописного текста формата А-4, 14 шрифтом Times New Roman, через 1,5 интервала. Поля со всех сторон – 2 см, отступ первой строки в абзаце – 1,5 см.

Цитируемые материалы оформляются сносками, которые должны иметь постраничную нумерацию. Ссылки на иностранные источники даются на языке оригинала и сопровождаются в случае перевода на русский язык с указанием на перевод.

Список литературы должен состоять из 8-10 источников. В качестве источников информации могут быть использованы официальные Интернет-ресурсы (например, сайты органов исполнительной власти), научные периодические издания, учебные пособия, монографии, диссертации и т.п. Основными источниками при написании контрольной работы являются учебные пособия, имеющиеся в библиотечном фонде Университета, в т.ч. и в ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru), использование которых обязательно отражается в списке литературы.

**Контрольные работы, не соответствующие по содержанию и оформлению указанным выше требованиям, к рассмотрению не принимаются.**

В качестве образца студентам следует принимать во внимание пример оформления контрольной работы по изучаемой дисциплине, размещенный на сайте.

**2. Задания для контрольных работ**

**Вариант 1**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Правила продажи продовольственных и непродовольственных товаров.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Задача № 1.

В одну казанскую организацию, осуществляющую продажу бытовой техники населению, обратился потребитель Хамидуллин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денег. Товар был, по мнению потребителя, неисправен, т.е. ненадлежащего качества. Потребителем была приобретена автомагнитола зарубежного производства - фирмы «SONY», которая после установки в автомобиль Хамидуллина не работала. Указанный недостаток был выявлен потребителем в пределах гарантийного срока. Организация-продавец провела проверку качества автомагнитолы. Проверкой было установлено, что потребителю был продан совершенно исправный товар, а не работал он потому, что потребитель при установке автомагнитолы не выполнил требования инструкции. Надлежащее качество товара подтвердила и независимая экспертиза. Вместе с тем, было установлено, что инструкция, предоставленная потребителю, была выполнена только на английском языке.

*Какое право потребителя нарушено в данном случае?*

*Кто должен оплатить расходы по проведенной экспертизе?*

*Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?*

*Что должен сделать продавец, получивший подобную претензию?*

Задача № 2.

В результате дорожно-транспортного происшествия 18 июля 2003 года гражданину Семенову, управляющему собственным автомобилем, был причинен вред. В частности, гр. Семенову был причинен вред здоровью, а также поврежден его новый автомобиль.

Семенов подал исковое заявление в суд, где указал следующее:

20 января 2003 года он приобрел для личного пользования новый автомобиль отечественного производства, как выяснилось впоследствии, с недостатками. Организации, осуществляющей ремонт и техническое обслуживание автомобилей данной марки по договору с заводом-изготовителем, Семеновым было предъявлено требование о безвозмездном устранении недостатков автомобиля. Такое требование было заявлено потребителем сразу после обнаружения недостатков - 27 марта 2003 года, но вплоть до аварии не было выполнено.

Кроме того, в исковом заявлении отмечалось, что вред был причинен в результате указанных недостатков автомобиля. Данное обстоятельство было подтверждено экспертизой.

В ходе судебного разбирательства сведения, изложенные в исковом заявлении, подтвердились. Было также установлено следующее. Ответчик не смог выполнить требования потребителя в связи с отсутствием у него нужных для ремонта запасных частей. Потребитель при заявлении требования о ремонте был предупрежден ответчиком, о том, что хотя при наличии подобных недостатков и можно эксплуатировать автомобиль, но они могут привести в таком случае в зависимости от условий эксплуатации к возникновению вреда для жизни, здоровья и имущества (автомобиля) потребителя. Факт указанного предупреждения был доказан в суде ответчиком. Реальный ущерб Семенова, подлежащий возмещению, в данном случае составляет в общей сумме 66 500 рублей.

*Сформулируйте исковые требования от имени гр. Семенова.*

*Кто будет ответчиком по данному иску?*

*Имеет ли юридическое значения для разрешения указанного спора данное предупреждение, сделанное ответчиком? Как решит дело суд?*

**Вариант 2**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Понятие и осуществление права на защиту потребителя.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Гражданка Петрова в июне приобрела в магазине микроволновую печь. Через неделю печь была подарена Петровой своему совершеннолетнему сыну Петрову на день рождения. После нескольких дней эксплуатации микроволновой печи - 14 июня - в квартире Петрова произошел пожар. Причиной пожара, как было затем установлено, явилось нарушение правил пользования микроволновой печью. 20 июня продавцу (магазину, ООО) была заявлена претензия о возмещении причиненного ущерба. В претензии продавцу было указано, в частности, и на отсутствие у потребителя инструкции на русском языке.

24 июня между магазином и потребителем, учитывая длительные дружеские отношения руководства магазина и потребителя, было заключено письменное соглашение об уменьшении размера ответственности продавца перед потребителем с 13 000 до 6 500 рублей. Однако и сумма 6 500 рублей не была выплачена потребителю в оговоренный в заключенном соглашении срок, в связи с чем последовало обращение в суд с иском.

*Кто является потребителем в данном случае?*

*Какое право потребителя нарушено?*

*Будет ли принято судом во внимание заключенное соглашение?*

*Как решит дело суд? Обоснуйте свой ответ.*

Задача № 2.

Индивидуальный предприниматель А.С. Гранов следовал в декабре на поезде из Москвы в Казань. С собой Гранов вез большое количество товара, предназначенного для продажи, - женскую и мужскую одежду, детские вещи и др. В пути следования лица, обслуживающие вагон, где ехал Гранов, свои обязанности выполняли ненадлежащим образом: вагон не убирался, не отапливался и т.д.

Наряду с этим, часть личных вещей Гранова и вещей, предназначенных для реализации, пропала. Считая, что некачественным оказанием услуг по перевозке нарушены его права как потребителя, Гранов обратился с соответствующим исковым заявлением в районный суд. В своем исковом заявлении Гранов, сославшись на Закон РФ «О защите прав потребителей», потребовал взыскания стоимости утраченных вещей и компенсации морального вреда. Суд отказал Гранову в принятии искового заявления.

*Правильно ли поступил суд? Каким образом Гранов может защитить свои нарушенные права?*

**Вариант 3**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: История законодательства о защите прав потребителей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Гражданин П. обратился в коммерческую организацию, осуществляющую производство и реализацию очков, а также оправ к ним, с просьбой изготовить необходимые ему очки. При этом П. предоставил свою оправу, приобретенную в загранкомандировке за 200 долларов США, и оплатил аванс - стоимость линз. Исполнитель выдал П. квитанцию, где был определен срок исполнения заказа и, кроме того, указано: “изготовление очков из оправы клиента”. Стоимость оправы потребителя и ее описание при приеме заказа в квитанции не были указаны.

По прошествии оговоренного срока потребитель явился к исполнителю и, предъявив квитанцию, попросил передать ему готовое изделие. Однако организация ответила отказом и в одностороннем порядке перенесла срок выдачи заказа на неделю. Обратившись к исполнителю через неделю, П. вновь столкнулся с отказом в выдаче очков. Ему было заявлено, что оправа сломалась, причем не по вине исполнителя. По словам менеджера коммерческой организации, в оправе был обнаружен производственный дефект (некачественная пайка). П. было предложено забрать свою оправу, доплатить за новую, а также за работу исполнителя и через пять дней забрать готовые очки. В свою очередь П. предъявил требование об изготовлении и передачи ему очков из выбранной П. оправы, имеющейся в продаже у исполнителя, без дополнительной оплаты ее цены (187 долларов США в рублевом эквиваленте). Кроме того, П. предложил исполнителю зачесть причитающуюся П. неустойку и компенсацию морального вреда в стоимость работ по изготовлению новых очков.

Не сумев решить возникшие разногласия с исполнителем путем переговоров, П. обратился в суд.

В суде П. предъявил требования о расторжении заключенного с исполнителем договора, взыскании двойной стоимости сломанной оправы, уплаченного аванса, неустойки и компенсации морального вреда в сумме 10 000 рублей. Исполнитель предъявил П. встречный иск о взыскании стоимости неоплаченной работы и процентов за пользование чужими денежными средствами, а также предложил забрать оплаченные линзы.

*Какой договор заключил П. с коммерческой организацией?*

*Оцените действия исполнителя? Нарушены ли в рассмотренной ситуации какие-либо права П. как потребителя?*

*Каким образом П. может подтвердить в суде стоимость приобретенной за рубежом оправы? Основаны ли исковые требования П. на законе?*

*Какое решение вынесет суд?*

Задача № 2.

ООО «Садко», осуществляющее розничную торговлю, разместило свое наименование на английском языке в вывеске перед входом в занимаемое помещение. Часть указанного помещения занимал торговый зал, а в другой части располагались исполнительные органы продавца. В уставе коммерческой организации предусматривалось фирменное наименование как на русском, так и на английском языках, совпадающее при произношении.

Потребитель Вялков при предъявлении ООО «Садко» требований в связи с продажей товара ненадлежащего качества посчитал, что нарушено не только его право на надлежащее качество товара, но и право на информацию, поскольку наименование продавца на русском языке в вывеске отсутствовало. ООО «Садко», удовлетворив в установленный срок в добровольном порядке требование Вялкова о замене товара ненадлежащего качества, требование об изменении вывески оставило без ответа. Вялков обратился с жалобой в территориальное управление федерального антимонопольного органа.

Антимонопольный орган посчитал, что ООО «Садко» названным выше образом разместило рекламу, поскольку указание на наименование организации отвечает определению рекламы и, кроме того, нарушает требование о распространении рекламы на русском языке. Продавцу было направлено предписание об устранении указанного нарушения.

Организация, посчитав нарушенным свое право на фирменное наименование, обратилась в арбитражный суд с требованием о признании недействительным и не подлежащим исполнению предписания антимонопольного органа.

*Как в действующем законодательстве определяется понятие «реклама»?*

*Можно ли признать вывеску организации рекламой?*

*Какое решение вынесет арбитражный суд?*

**Вариант 4**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Особенности сделок с участием потребителей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Гражданин Свирнин заключил с туристической фирмой договор об оказании туристических услуг. По указанному договору потребитель заказал поездку во Францию на 10 дней. Исполнитель, среди прочих договорных обязанностей, должен был обеспечить потребителю въезд в иностранное государство, в частности получить для гр. Свирнина соответствующую визу. В договоре, кроме того, было оговорено, что туристическая фирма не несет ответственности за нарушение договора, если это произошло в результате неисполнения названной обязанности по получению визы.

За один день до вылета во Францию туристическая фирма уведомила потребителя о невозможности исполнения договора по причине отсутствия надлежаще оформленной визы и предложила организовать заказанную поездку в ближайшие две недели. Гр. Свирнин с этим согласился. Однако и через две недели по той же причине поездка не состоялась, в связи с чем потребитель предъявил фирме письменное требование о расторжении договора, возврате уплаченных денежных сумм, уплате неустойке за две недели просрочки исполнения договора, а также компенсации морального вреда.

Не получив требуемого удовлетворения от исполнителя, потребитель обратился в суд. В исковом заявлении гр. Свирнин, наряду с указанными, предъявил также требование о взыскании с туристической фирмы процентов по ст.395 ГК РФ за неуплату заявленных им денежных сумм.

*Подлежат ли требования потребителя удовлетворению?*

*Имеет ли юридическое значение подобное соглашение об устранении ответственности исполнителя? Как можно обосновать предъявленные потребителем требования? Какое решение вынесет суд?*

Задача № 2.

Вкладчик банка «Проблемный» Миронов обратился в банк с просьбой о выдаче всей суммы внесенного вклада и процентов по нему в срок, предусмотренный договором банковского вклада - 3 дня с момента подачи соответствующего заявления. В удовлетворении указанной просьбы банк отказал и попросил вкладчика зайти в банк через четыре месяца, когда деньги, возможно, будут.

Миронов обратился в суд по месту своего жительства с исковым заявлением о защите своих прав как потребителя. В исковом заявлении были заявлены требования о взыскании с ответчика суммы вклада, процентов по вкладу до момента исполнения решения суда, процентов по ст.395 ГК РФ за нарушение срока выдачи денежных средств со вклада, 3% неустойки по Закону РФ “О защите прав потребителей”, компенсации морального вреда.

Судья, к которому обратился Миронов, возвратил исковое заявление и порекомендовал обратиться в суд по месту нахождения ответчика.

Суд по месту нахождения ответчика оставил исковое заявление без движения в связи с тем, что оно не оплачено государственной пошлиной.

*Применяется ли к отношениям с участием банков и вкладчиков-граждан Закон РФ «О защите прав потребителей»? Оцените действия банка.*

*Основаны ли требования Миронова на законе?*

*Какой порядок подачи искового заявления установлен в действующем законодательстве? Правильно ли поступили суды? Как Миронов может восстановить свои нарушенные права?*

**Вариант 5**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Особенности правового статуса участников в сфере защиты прав потребителей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Гражданин Ишмуратов (ответчик по иску о разделе жилого дома) заключил возмездный договор с адвокатом Бармеевым. В соответствии с условиями данного договора адвокат должен был оказывать Ишмуратову консультационные услуги и представлять его интересы в суде по указанному иску. Имея претензии к качеству работы адвоката, Ишмуратов письменно заявил их коллегии адвокатов, в которой состоял Бармеев. В претензии Ишмуратов потребовал расторжения договора, возврата 70% оплаченной по договору суммы и обосновал свои требования Законом РФ «О защите прав потребителей».

*Как следует квалифицировать договоры, заключаемые адвокатом с клиентом? Применяется ли к указанным отношениям Закон РФ «О защите прав потребителей»? Как можно защитить права граждан в подобных ситуациях? Можно ли применить Закон РФ «О защите прав потребителей» к отношениям с участием нотариусов?*

Задача № 2.

Иванова С.А. заявила в районный суд иск о защите прав потребителя. В исковом заявлении она указала, что ей были оказаны туристские услуги ненадлежащего качества (вместо заказанного отдельного домика на море ей было предоставлено место в гостинице, отсутствовало оговоренное в договоре питание и проч.). При этом истица представила соответствующие доказательства факта оказания ей некачественных туристских услуг.

В судебном заседании было установлено, что договор с ответчиком был заключен и оплачен не С.А. Ивановой, а непосредственно ее работодателем (ООО «Свет»). Иванова была лишь указана в договоре и получила путевку от работодателя. Суд, считая, что истица в такой ситуации не может считаться потребителем, поскольку она не заключала договор и не оплачивала его, отказал в удовлетворении исковых требований.

*Как можно доказать в суде факт оказания туристских услуг ненадлежащего качества? Является ли в данном случае С.А. Иванова потребителем? Как восстановить нарушенные права истицы?*

**Вариант 6**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Понятие и виды ответственности в области защиты прав потреби­телей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

А.Р. Сафиуллин (заказчик) заключил с ООО «Жилгаражстрой» (исполнитель) договор на строительство гаража для размещения личного автомобиля заказчика. По данному договору ООО обязалось построить гараж по обозначенному в договоре адресу и передать его заказчику в указанный в договоре срок. Со своей стороны заказчик обязался оплатить согласованную сторонами сумму.

Свои обязанности по оплате в соответствии с заключенным договором заказчик выполнил полностью и в срок. Однако исполнитель просрочил сдачу гаража заказчику на один год. Получив гараж, заказчик предъявил исполнителю иск о взыскании неустойки за период просрочки исполнения обязательств, уменьшения цены договора и компенсации морального вреда. Ответчик в отзыве на исковое заявление просил суд в иске полностью отказать в связи с тем, что заказчик нарушил свои обязанности, установленные законом. По мнению ответчика, просрочка сдачи гаража произошла в результате нарушения заказчиком указанных обязанностей.

*Как следует квалифицировать заключенный сторонами договор?*

*Применяется ли в данном случае Закон РФ «О защите прав потребителей»?*

*Предусмотрены ли законодательством какие-либо обязанности заказчика в подобных договорах? Какое решение вынесет суд по заявленному иску?*

Задача № 2.

М.В. Костин обратился в суд с иском к страховщику – страховой компании «Регресс». В обосновании своего иска истец сослался на то, что ответчик отказал ему в выплате страхового возмещения. Поэтому истец со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей» просил суд взыскать с ответчика страховое возмещение, неустойку согласно представленного расчета по ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», проценты по ст.395 ГК РФ, компенсацию морального вреда.

В ходе судебного разбирательства было установлено, что истец в декабре оставлял застрахованный у ответчика автомобиль на открытой охраняемой стоянке, оборудованной на одной из улиц г.Казани. При этом он постоянно договаривался с охранниками о том, что они ночью будут “прогревать” его автомобиль. Истец для указанной цели оставлял охранникам ключи от машины. Вечером 22 декабря М.В. Костин поставил автомобиль на стоянку до утра следующего дня. После распития спиртных напитков охранники автостоянки, завладев с помощью оставленных ключей автомобилем истца, поехали на нем кататься по ночной Казани. В результате автомобиль был разбит и восстановлению не подлежал.

Истец, действуя в соответствии с заключенным с ответчиком договором страхования, собрал все требуемые документы и обратился к страховщику с просьбой о выплате страхового возмещения. В своем заявлении страховщику истец указал, что согласно п.8 договора страхования угон автомобиля является страховым случаем. Однако страховщик отказал в выплате, ссылаясь на то, что страхователь сам отдал ключи охранникам.

*Применяется ли к указанным отношениям Закон РФ “О защите прав потребителей”?*  *Какое решение вынесет суд?*

**Вариант 7**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Экспертиза по делам о защите прав потребителей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача 1.

М.В. Костин обратился в суд с иском к страховщику – страховой компании «Регресс». В обосновании своего иска истец сослался на то, что ответчик отказал ему в выплате страхового возмещения. Поэтому истец со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей» просил суд взыскать с ответчика страховое возмещение, неустойку согласно представленного расчета по ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», проценты по ст.395 ГК РФ, компенсацию морального вреда.

В ходе судебного разбирательства было установлено, что истец в декабре оставлял застрахованный у ответчика автомобиль на открытой охраняемой стоянке, оборудованной на одной из улиц г.Казани. При этом он постоянно договаривался с охранниками о том, что они ночью будут “прогревать” его автомобиль. Истец для указанной цели оставлял охранникам ключи от машины. Вечером 22 декабря М.В. Костин поставил автомобиль на стоянку до утра следующего дня. После распития спиртных напитков охранники автостоянки, завладев с помощью оставленных ключей автомобилем истца, поехали на нем кататься по ночной Казани. В результате автомобиль был разбит и восстановлению не подлежал.

Истец, действуя в соответствии с заключенным с ответчиком договором страхования, собрал все требуемые документы и обратился к страховщику с просьбой о выплате страхового возмещения. В своем заявлении страховщику истец указал, что согласно п.8 договора страхования угон автомобиля является страховым случаем. Однако страховщик отказал в выплате, ссылаясь на то, что страхователь сам отдал ключи охранникам.

*Применяется ли к указанным отношениям Закон РФ “О защите прав потребителей”?*  *Какое решение вынесет суд?*

Задача № 2.

Гражданин Загидуллин, стремясь приобщится к здоровому образу жизни, с 1 сентября стал регулярно посещать секцию любительского футбола. Данная секция была создана и функционировала при общественной организации «Клуб Футболист». Перед началом занятий Загидулину было разъяснено, что он принят в члены названного Клуба и ежемесячно должен вносить 1000 рублей в кассу указанной общественной организации.

Через четыре месяца занятий, имея претензии к организации и проведению тренировочного процесса, Загидуллин обратился с иском в районный суд к общественной организации «Футболист». В иске со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей» он потребовал уменьшения ежемесячной платы за посещение секции любительского футбола и компенсации морального вреда.

В ходе судебного разбирательства было выявлено, что истец свои обязанности по уплате денег исполнял регулярно и в полном объеме. Однако установленные занятия в секции нередко не проводились без объяснения причин, тренерский состав систематически опаздывал на тренировки, несколько раз один из тренеров приходил на занятия в состоянии легкого алкогольного опьянения, два раза за период занятий было изменено место тренировок – занятия переносились из одного района города в другой, зачастую менялось и время занятий. Кроме того, в суде было установлено, что внесение денег истцом оформлялось в виде ежемесячных членских взносов в отмеченную общественную организацию.

*Какое решение вынесет суд?*

**Вариант 8**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Органы, осуществляющие защиту прав потребителей: виды и пол­но­мочия.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

**1.** Иванова записалась на прием к врачу для оказания ей платных медицинских услуг. При записи было оговорено время начала заказанной процедуры лечения – 15 час. 20 мин., а также назначен соответствующий врач. Однако когда Иванова явилась к назначенному ей врачу к указанному сроку, то выяснила, что предыдущий пациент еще не успел закончить свое лечение. Поэтому предоставить ей заказанное лечение врач смог лишь в 16 час. 25 мин.

**2.** Гамов за плату заказал у исполнителя выполнение услуг по медицинскому массажу. Оговоренный сеанс массажа должен был составлять 45 минут. Вместе с тем, сеанс фактически составил 40 минут.

**3.** Галеев 31 августа заключил с ООО «Сбыт», изготавливающим и реализующим кухонные гарнитуры, договор. В соответствии с этим договором ООО должно было передать Галееву через один месяц после совершения оговоренной в договоре оплаты кухонный гарнитур. 1 сентября Галеев внес все деньги в кассу ООО «Сбыт». Однако вплоть до предъявления Галеевым письменной претензии 18 ноября кухонный гарнитур ему не передан.

**4.** Электропоезд пригородного сообщения опоздал от расписания на 15 минут. В связи с этим Вильданов (пассажир этого поезда) опоздал на работу.

**5.** Магазин «Б» имел режим работы с 8.00 до 20.00. Когда потребитель Акрамов пришел в магазин за покупкой в 19.45, то его отказались обслуживать в связи с тем, что магазин закрывается.

*Есть ли в вышеприведенных ситуациях основания для взыскания неустойки по Закону РФ «О защите прав потребителей», а также для компенсации морального вреда? Обоснуйте свой ответ для каждой ситуации отдельно.*

**Задача № 2.**

ООО «ЭНЭНЕРГО» включало в заключаемые этой организацией договоры энергоснабжения условие о рассмотрении всех споров, возникающих из данных договоров, в постоянно действующем третейском суде, функционирующем при данном ООО. Потребитель Хабибуллин, предъявил в районный суд по месту своего жительства иск, связанный с заключенным им договором энергоснабжения с ООО «ЭНЭНЕРГО».

Районный суд оставил исковое заявление Хабибуллина без рассмотрения и вынес соответствующее определение.

*Правильно ли поступил суд?*

**Вариант 9**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Понятие и виды сроков в российском законодательстве о защите прав потребителей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

7 августа в результате пожара, случившегося в следствии скачка напряжения в электросети, в поселке Северном города Н, на улице Кривая, сгорел дом и имущество, принадлежащие семье Сидоровых.

Услуги по электроснабжению дома Сидоровых оказывались Производственным энергетическим объединением «ЭНЭНЕРГО».

При расследовании причин пожара было установлено следующее:

6 августа, во время сильной грозы, в результате воздействия шквалистого ветра произошло падение дерева на провода подающие электричество в пос. Северный. В результате этого падения были оборваны провода и от короткого замыкания перегорели предохранители в трансформаторе. Вечером того же дня, оперативная бригада, убрав дерево и заменив предохранители, включила трансформатор, подав напряжение по улице Кривая.

На другой день, после проведения восстановительных работ, электроэнергия была дана по всему поселку. При этом обнаружился перекос напряжения, вызванный внутренним повреждением трансформатора. В итоге произошел скачек напряжения в электросети, что в свою очередь могло повлечь возгорание дома.

*Можно ли считать ПЭО «ЭНЭНЕРГО» ответственным за возгорание и уничтожение дома и имущества Сидоровых?*

*Каким образом потерпевшие могут восстановить свои нарушенные права?*

Задача № 2.

В 1998 году гражданин Хасанов стал абонентом сотовой телефонной компании «Татим». По условиям договора предоставления услуг сотовой телефонной связи Хасанов обязан был регулярно оплачивать телефонные переговоры. В соответствии с договором сумма, подлежащая оплате, определялась в российских рублях исходя из курса доллара США, установленного ЦБ РФ, на момент оплаты. После увеличения курса доллара, произошедшего 17 августа 1998 года, стоимость переговоров резко возросла. Не желая в дальнейшем пользоваться услугами сотовой связи, Хасанов решил не оплачивать счета, накопившиеся за июль-август 1998 гола. Однако 25 августа ему пришло уведомление о том, что до 4 сентября 1998 года необходимо погасить задолженность за пользование услугами сотовой связи в размере 600 рублей.

Когда же Хасанов пришел в абонентский отдел фирмы «Татим», то ему сообщили, что в связи с повышением цен, вызванным ростом курса доллара, его задолженность по абонентной плате составляет не 600 рублей, а 2300 рублей. Узнав это, Хасанов погасил задолженность в размере 600 рублей, а остальную часть задолженности выплачивать отказался. В свою очередь администрация фирмы «Татим» отключила Хасанову телефон за неуплату. Считая, что администрация нарушила его права как потребителя, Хасанов обратился за защитой своих прав в суд с требованием о признании незаконными требований о доплате.

*Каков порядок изменения условий договора? Правомерны ли требования Хасанова? Какое решение вынесет суд?*

**Вариант 10**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Меры государственного принуждения к нарушителю прав потреби­телей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Хасанова Л.Л. приобрела в магазине «X» торт производства кондитерской фабрики «Завой». Придя домой, Хасанова Л.Л. угостила тортом всех членов семьи, состоявшей из пяти человек, включая дочь, у которой был грудной ребенок. В процессе употребления торта, когда почти весь торт был съеден, дочь Хасановой Л.Л. обнаружила в своем куске посторонние текучие шарики серебристого цвета, напоминающие ртуть. При осмотре, в оставшейся части торта, также было обнаружено подобное вещество.

На основании вышеизложенного Хасанова Л.Л. и члены ее семьи предъявили фабрика «Завой» иск о компенсации морального вреда и возмещении убытков. Проведенная судом экспертиза установила, что в представленной для экспертизы части торта содержится ртуть.

С учетом полученных в ходе экспертизы результатов, суд, рассмотрев дело, привлек в качестве соответчика магазин «Х» и вынес решение о возложении на магазин «X» обязанности по компенсации истцам морального вреда и возмещении убытков в общей сумме 600 рублей.

*Какое право потребителя было нарушено? К кому вправе предъявить свои претензии потребитель в случае нарушения его прав? Правомерно ли решение суда?*

Задача № 2.

Общество потребителей предъявило в суд иск о защите неопределенного круга потребителей – граждан, являющихся пассажирами городского общественного транспорта. Целью иска явилось желание добиться вынесения решения, запрещающего водителям общественного транспорта выпускать пассажиров на остановках только через переднюю дверь.

Суд вынес определение об отказе в приеме указанного искового заявления со следующим обоснованием. Во-первых, не определен точный круг лиц, в интересах которых подается исковое заявление. Во-вторых, у общественных объединений потребителей нет полномочий для подачи подобных исков.

*Правомерно ли данное определение суда?*

**Вариант 11**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Объекты правоотношений с участием потребителей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Общество потребителей предъявило в суд иск в интересах г-на Колова Н.В. Однако суд отказал в приеме иска, обосновав это тем, что Общество вышло за пределы своих полномочий, так как г-н Колов Н.В. не является членом Общества, а в соответствии с Законом РФ «Об общественных объединениях» общественное объединение вправе предъявлять судебные иски только в интересах своих членов. *Какими основными правами обладают общественные объединения вообще и общественные объединения потребителей, в частности?*

*Правомерно ли, с Вашей точки зрения, определение суда об отказе в приеме иска?*

Задача № 2.

Г-жа Сидорчук Д.Б. обратилась в территориальное управление федерального антимонопольного органа с просьбой оказать содействие в защите ее прав как потребителя. Суть обращения заключалась в том, что Сидорчук Д.Б. приобрела в магазине кофемолку и в период гарантийного срока кофемолка вышла из строя. Однако когда она обратилась в магазин с требованием расторгнуть договор и вернуть деньги, то администрация магазина ей отказала. *Правомерны ли действия администрации магазина?*

*Каков порядок возврата денег за некачественную продукцию?*

*Какими полномочиями обладает федеральный антимонопольный орган?*

*Каким образом федеральный антимонопольный орган может оказать содействие г-же Сидорчук?*

**Вариант 12**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Материальный и процессуальный характер защиты прав потреби­телей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Господин Сидоров А.А. приобрел в апреле в ООО «Фатум» новый легковой автомобиль ВАЗ. В процессе эксплуатации (в течении 2-х месяцев с момента приобретения) выяснилось, что автомобиль обладает рядом дефектов: заедает замок правой передней двери автомобиля, плохо работают очистители лобового стекла, последнее в местах соединения с кузовом пропускает влагу. На этом основании 22 июня г-н Сидоров А.А. обратился в ООО «Фатум» с требованием заменить некачественный автомобиль на качественный. 15 июля г-н Сидоров А.А. получил от ООО «Фатум» ответ на свое обращение, в котором ему было отказано в удовлетворении заявленного требования. Продавцом было указано, что автомобиль относится к дорогостоящим товарам и замене при указанных г-ном Сидоровым А.А. недостатках не подлежит. Кроме того, покупателю было рекомендовано обратиться в гарантийную мастерскую. *Каков порядок рассмотрения заявлений потребителей? Каков порядок замены некачественного автомобиля? Правомерны ли, с Вашей точки зрения, требования потребителя и действия ООО «Фатум»?*

Задача № 2.

15 января в 19 часов, во время движения по неосвещенной улице Забайкалькая легковой автомобиль, за рулем которого находился г-н Титов О.Т., попал правым передним колесом в открытое отверстие канализационного люка.

В результате автомобилю, принадлежащему О.Т. Титову, был причинен следующий ущерб: сломана передняя ось, порвана покрышка колеса, деформирован диск колеса, пробит картер и т.д. В результате расследования обстоятельств происшествия было установлено, что водитель находился в трезвом состоянии.

Руководствуясь Законом РФ «О защите прав потребителей», г-н Титов О.Т. обратился в суд с иском к территориальному органу управления дорожным хозяйством о возмещении причиненных убытков и компенсации морального вреда. Суд, исследовав обстоятельства дела, посчитал, что иск предъявлен не надлежащему ответчику и на этом основании отказал в удовлетворении исковых требований.

*Можно ли признать г-на Титова потребителем? Правомерно ли решение суда?*

**Вариант 13**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Понятие и осуществление права на защиту потребителя.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

15 октября г-н Цепов В.В. должен был вылететь самолетом из г. Екатеринбурга в г. Москву. Однако за пять минут до регистрации билетов администрация аэропорта сообщила, что из-за отсутствия топлива рейс задерживается до девяти часов утра следующего дня. Г-н Цепов, не желая ждать рейса в здании аэропорта, отправился в гостиницу.

По прибытии в Москву, г-н Цепов обратился в суд с иском о взыскании с авиакомпании неустойки за просрочку оказания услуг, возмещения убытков, включающих возмещение понесенных расходов на проживание в гостинице, ужин в ресторане, игру в казино, а также компенсации причиненного ему морального вреда.

*Нарушены ли в приведенном случае права потребителя?*

*Вправе ли потребитель требовать уплаты неустойки при задержке рейса авиаперевозчиком? В каких случаях авиаперевозчик не несет ответственности за задержку рейса?*

*Какое решение примет суд?*

Задача № 2.

Г-н Маслов В.Р. обратился в суд с иском к жилищно-эксплуатационной организации о взыскании убытков и компенсации морального вреда. В обоснование своих требований истец указал, что из-за некачественного ремонта швов стыков панелей ответчиком при дожде и снегопаде происходит затопление его квартиры. Так, в частности, 23 ноября был залит телевизор, стоящий вблизи аварийной стены, в марте того же года залиты шторы, пришедшие в полную негодность.

На этом основании, а также, учитывая, что на требования возместить причиненные убытки жилищно-эксплуатационная организация отвечает отказом, г-н Маслов потребовал в суде возмещение стоимости ремонта квартиры, стоимости штор и расходов на приобретение нового телевизора, а также компенсации морального вреда.

Рассмотрев дело, суд удовлетворил только требования истца в части возмещения стоимости ремонта квартиры, а в остальной части иска отказал. При этом суд указал, что, во-первых, истец не доказал причинную связь между аварией и выходом телевизора из строя, а во-вторых, спорные отношения, по мнению суда, регулируются нормами жилищного законодательства, а не Законом РФ «О защите прав потребителей». Соответственно, требование истца о компенсации морального вреда является необоснованным, поскольку оно не предусмотрено жилищным законодательством.

*Правомерно ли решение суда?*

**Вариант 14**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Основные функции и полномочия органов стандартизации, метрологии и сертификации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Моторина О.В. предъявила в суд иск к трамвайно-троллейбусному управлению о возмещении морального вреда. В обоснование своих требований истица указала, что 23 сентября при входе в троллейбус ее травмировало электрическим током. В результате поражения электрическим током она потеряла сознание и была доставлена в больницу.

Суд, рассмотрев дело, принял решение об удовлетворении исковых требований Моториной.

*Какое право потребителя было нарушено?*

*Какое значение для вынесения решения будет иметь тот факт, что электрический разряд в троллейбусе произошел в результате короткого замыкания, вызванного попаданием воды в электропроводку во время сильного дождя со шквалистым ветром?*

*Правомерно ли решение суда?*

Задача № 2.

В апреле Сидоров А.Н. заключил с ремонтной мастерской «Экран» договор на проведение работ по ремонту телевизора «Радуга». По договору мастерская обязалась провести ремонт в срок до 15 мая. Однако после истечения указанного срока телевизор отремонтирован не был. Выполнить взятые на себя обязательства мастерская смогла только к 25 июня.

Сидоров, считая, что мастерская своими действиями нарушила его права как потребителя, обратился за защитой своих прав в суд. В суде он потребовал взыскать с ответчика убытки в виде стоимости проката телевизора во время задержки выполнения ремонтных работ, расходов на оплату юридической помощи, а также компенсации морального вреда и выплаты неустойки из расчета 3% от стоимости ремонтных работ за каждый день просрочки.

*Каков порядок определения неустойки при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг)?Определите период начисления неустойки по условиям задачи. Правомерны ли требования Сидорова? Какое решение вынесет суд?*

**Вариант 15**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Защита прав потребителей при оказании услуг по перевозке пассажиров и багажа железнодорожным транспортом.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Андреев А.А. обратился в суд с иском к страховой компании ЗАО «Накась» о взыскании страхового возмещения в размере 50 000 рублей, неустойки за просрочку исполнения требования о выплате страхового возмещения в размере 3 % от стоимости услуги – 50 000 рублей, расходов на оплату юридических услуг в размере 5 000 рублей и компенсации морального вреда в сумме 10 000 рублей. Основанием для обращения стало невыполнение ответчиком требования истца о выплате страхового возмещения при наступлении страхового случая (пожар автомобиля истца).

Рассмотрев дело, суд исковые требования удовлетворил частично, сократив их размер в части компенсации морального вреда до 1 000 рублей.

*Что понимается под выражением «компенсация морального вреда»?*

*Какой порядок определения размера компенсации морального вреда предусмотрен в действующем законодательстве?*

*Правомерно ли решение суда?*

Задача № 2.

Корсак Н.Е. обратилась в суд с иском ООО «Стомек» о компенсации ей морального вреда в размере 200 000 рублей, и возмещении расходов на адвоката. Основанием для обращения стало то, что при проведении операции по удалению корня зуба вращающейся частью бура ей был причинен физический вред: ожег нижней губы с правой стороны, после которого остался шрам.

Рассмотрев дело, суд вынес решение, о частичном удовлетворении исковых требований, сократив их размер в части заявленной суммы компенсации за моральный вред.

*Какое право потребителя нарушено? Правомерно ли решение суда?*

**Вариант 16**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Защита прав потребителей при оказании туристических услуг и защита прав потребителей при оказании платных медицинских услуг.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Г-жа Мартынова К.Л. обратилась в суд с иском к ООО «Волна» о расторжении договора купли-продажи холодильника и возмещения убытков в виде выплаты стоимости холодильника, а также расходов на его доставку до дома Мартыновой. Основанием для обращения стало обнаружение в холодильнике ряда недостатков: неплотное закрытие морозильной камеры, чрезмерный шум от работы холодильника.

Однако суд оставил исковое заявление Мартыновой без движения, мотивировав это не уплатой истицей государственной пошлины.

*Какое право потребителя было нарушено? Правомерны ли, с Вашей точки зрения, требования Мартыновой?*

*Как следует поступить Мартыновой?*

Задача № 2.

Г-н Сунгатуллин Д.Б., проживающий в Казани, обратился в суд с иском к заводу по изготовлению телевизоров ОАО «Спрут», находящемуся в Тольятти, о расторжении договора купли-продажи телевизора и возмещения убытков в виде выплаты стоимости телевизора, а также расходов на оплату услуг адвоката и компенсацию морального вреда. Основанием для обращения стало обнаружение в телевизоре ряда недостатков.

Однако суд отказал Сунгатуллину в приеме искового заявления, мотивировав свой отказ тем, что истец предъявил свои требования ненадлежащему ответчику. По мнению суда, Сунгатуллину надлежало предъявить свои требования к продавцу.

*К кому потребитель вправе предъявлять свои требования в случае нарушения его прав? Правомерно ли определение суда об отказе в приеме иска?*

**Вариант 17**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Защита прав потребителей при оказании услуг автолюбителям и защита прав потребителей при предоставлении гостиничных услуг.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Панов Р.Т. предъявил в суд иск к отделению железной дороги о компенсации морального вреда и возмещении расходов на оплату услуг адвоката.

Основанием для предъявления иска стало оказание ответчиком Панову некачественных услуг перевозки железнодорожным транспортом: оконное стекло напротив купе, в котором ехал Панов, было разбито, дверь купе полностью не закрывалась, двери в вагон постоянно не закрывались, в вагоне был открыт только один туалет, который, к тому же, находился в аварийном состоянии. В итоге по приезду в место назначения Панов заболел тяжелой формой гриппа.

*Какое право потребителя было нарушено? Какое решение вынесет суд?*

Задача № 2.

Виноградова Т.Л. обратилась в суд с иском к ООО «Магнум» о расторжении договора купли-продажи фена и взыскании убытков, а также компенсации за причиненный моральный вред. Основанием для обращения стал выход фена из строя в период гарантийного срока.

Рассмотрев дело, суд отказал Виноградовой в удовлетворении иска на том основании, что ею не был соблюден претензионный порядок разрешения спора.

*Правомерно ли, с Вашей точки зрения, решение суда?*

**Вариант 18**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Защита прав потребителей при оказании платных образовательных услуг и защита прав потребителей при оказании услуг почтовой связи.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Киржанова С.Р. обратилась в суд с иском к ООО «Илман» о расторжении договора купли-продажи шубы из меха норки, мотивируя это тем, что шуба оказалась ненадлежащего качества, а заменить ее в добровольном порядке на основании заявления магазин отказался.

В исковом заявлении Киржанова также потребовала возмещения причиненных ей убытков в виде возврата стоимости шубы и оплаты юридических услуг, выплаты неустойки в размере одного процента за каждый день просрочки выполнения ее требования о замене, а также компенсации морального вреда. Суд, рассмотрев дело, иск полностью удовлетворил.

*Какие нормативные акты необходимо применить для разрешения спора между истцом и ответчиком? Правомерно ли, с Вашей точки зрения, решение суда?*

Задача № 2.

Г-н Снов В.З. в июле заключил с ООО “Тпэн” договор купли-продажи автомобиля ВАЗ. По условиям договора г-н Снов обязался выплатить стоимость автомобиля в момент заключения договора, а фирма обязалась передать покупателю автомобиль до 1 июня следующего года. Особенностью данного договора было то, что автомобиль приобретался по льготной цене.

Заплатив деньги в соответствии с договором, г-н Снов, тем самым, выполнил все взятые на себя обязательства. Однако когда 1 июня следующего года он обратился в ООО “Тпэн” ему сообщили, что стоимость автомобилей изменилась и для того чтобы получить автомобиль ему необходимо доплатить. Считая, что требование о доплате незаконно, Снов решил обратиться за защитой своих прав в суд.

*Какие требования может предъявить господин Снов в суде?*

*Какое решение по данному иску вынесет суд?*

**Вариант 19**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Защита прав потребителей при продаже ювелирных изделий и защита прав потребителей при продаже животных и растений.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

Пенсионерка Макова Л.С. обратилась в суд с иском к ГТС с требованием выплатить понесенные ею убытки, компенсировать причиненный моральный вред и устранить вероятность дальнейшего причинения ущерба. Основанием для обращения стали, пришедшие Маковой, счета за произведенные с ее телефона междугородние и международные телефонные переговоры. Причем адреса телефонов, указанных в данных счетах, находились в таких городах как: Сочи, Надым, Минск, Нью-Йорк, Лиссабон, Амстердам. Однако ни в один из указанных городов ни она, ни проживающая с нею шестилетняя внучка звонков не совершали.

После обращения в абонентский отдел ГТС Макова получила справку о том, что по данным телефонам находятся либо городские справочные службы, либо организации предоставляющие услугу “секс по телефону”.

Не желая оплачивать телефонные переговоры, которые она не совершала, Макова обратилась в ГТС с заявлением, в котором сделала предположение о том, что к ее телефону было совершено постороннее подключение, а также потребовала снять с нее задолженность по данным счетам, компенсировать причиненный ей моральный вред и устранить возможность дальнейшего несанкционированного подключения.

Однако администрация ГТС отказалась удовлетворять требования Маковой.

*Какие, на Ваш взгляд, доводы могла использовать администрация ГТС, отказывая Маковой в удовлетворении ее требований?*

*Правомерна ли позиция администрации ГТС?*

*Какие доказательства должна предъявить в суд Макова для того, чтобы добиться удовлетворения своих требований?*

*Какое решение вынесет суд?*

Задача № 2.

В пределах гарантийного срока Сабирзянов С.С. обратился в суд с иском к магазину ООО «Телеком» о расторжении договора купли-продажи видеомагнитофона, возмещения убытков, выплаты неустойки и компенсации морального вреда. Основанием для обращения стал отказ администрации ООО «Телеком» удовлетворить требование Сабирзянова расторгнуть договор купли-продажи видеомагнитофона и вернуть деньги. В обосновании своей позиции администрация магазина указала, что при выяснении причин выхода из строя видеомагнитофона в нем был обнаружен таракан, который и стал причиной поломки. На этом основании администрация магазина считает, что в поломке видеомагнитофона виноват сам покупатель, так как не создал условий исключающих проникновение таракана внутрь видеомагнитофона. Изучив материалы дела, суд вынес решение об удовлетворении исковых требований Сабирзянова.

*Правомерно ли решение суда?*

**Вариант 20**

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС: Основные функции и полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Задача № 1.

В июне г-н Хисматуллин Д.В. заключил с ООО «Мираж» договор на строительство дачного домика. Данный договор содержал ряд следующих условий: работы по строительству должны были производиться из материала заказчика согласно утвержденной смете и проекту; на непредвиденные расходы Заказчик предоставлял фирме согласованную сумму денег, о расходовании которой фирма обязалась отчитаться в течении 2-х дней с момента приемки работы. Работы по строительству и отделке должны быть завершены до 1 января следующего года.

Заплатив деньги и поставив необходимые материалы, г-н Хисматуллин уехал в длительную служебную командировку. При проведении проверки хода строительства, по возвращению из командировки, в конце ноября, Хисматуллин обнаружил, что в строительство дома находится на начальной стадии: сделан фундамент и установлен сруб. На недоуменные вопросы Хисматуллина представители фирмы заявили, что, во-первых, в связи с повышением цен закончить строительство в срок не удастся, а во-вторых, необходимо доплатить.

Кроме того, при осмотре построенного Хисматуллин выявил следующее:

1) сруб собран из липовых, а не из сосновых бревен как было согласовано сторонами. Причем использованные для сборки бревна, при визуальном осмотре, явно ранее использовались в строительстве;

2) объем находящегося на стройплощадке кирпича и иных строительных материалов с учетом уже использованных не соответствует объему поставленных Заказчиком.

На основании вышеизложенного г-н Хисматуллин заявил о расторжении договора и возмещения следующих расходов:

- рыночной стоимости услуг другой организации по строительству дома, с учетом уже построенного и уже имеющихся материалов, возмещения рыночной стоимости недостающих материалов;

- расходов на снос сруба из б/у дерева.

Кроме того, Хисматуллин потребовал выплаты ему двойной рыночной стоимости за отсутствующий материал.

Однако администрация ООО «Мираж» отказалась удовлетворять его требования указав, что, во-первых, срок договора еще не истек, во-вторых, неисполнение работ по договору связано с инфляционными процессами, что является форс-мажорными обстоятельствами, в-третьих, представители фирмы не могли своевременно связаться с Хисматуллиным с целью сообщения ему об изменении цен, что также повлияло на своевременность выполнения условий договора.

*Нарушены ли права Хисматуллина как потребителя?*

*Какие действия по защите своих прав может предпринять Хисматуллин в данной ситуации?*

*Каков порядок досрочного расторжения договора?*

*Являются ли инфляционные процессы обстоятельством непреодолимой силы?*

*Правомерны ли доводы фирмы при ответе на требования г-на Хисматуллина?*

*Правомерны ли требования Хисматуллина?*

*Может ли потребитель еще что-либо потребовать в данной ситуации?*

Задача № 2.

27 августа в больницы города поступило свыше ста человек с диагнозом пищевая интоксикация, а позже было установлено, что возбудителем инфекции была сальмонелла. Источником ее распространения стал белок куриных яиц, который использовался в белковом креме тортов и пирожных. Опрос больных позволил установить, что все в этот день ели кондитерские изделия производства фабрики «Закат».

*Распространяется ли на указанный случай законодательство о защите прав потребителей? Какие действия по защите своих прав могут предпринять потерпевшие? Какие организации могут принять участие в защите интересов потерпевших?*