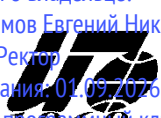


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.09.2024 17:01:30
Уникальный провайдерский ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра гражданско-правовых дисциплин

Принято Ученым Советом

29 июня 2024 г.

Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

В.Ю. Питюков

28 июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Потребительское право в туризме»

по направлению 40.03.01 Юриспруденция
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Профиль (программа) подготовки - Гражданско-правовое
регулирование туристской деятельности

Б1.В.06

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
24 июня 2024 г., протокол
№10

Разработчик: Колобкова Т.Н.,
ст. преподаватель кафедры
гражданско-правовых дисциплин

Рецензент: Мохов Г.А.,
генеральный директор
ООО "Юридическое агентство Персона Грата"

Химки 2024

1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины: формирование у обучающихся компетенции УК-6 средства дисциплины «Потребительское право в туризме».

Задачами дисциплины являются:

- формирование у обучающихся навыков подготовки юридических документов в сфере защиты прав потребителей, в том числе при оказании туристских услуг;
- выработка у обучающихся способности правильно и полно отражать результаты профессиональной деятельности в юридической и иной документации в сфере защиты прав потребителей, в том числе при оказании туристских услуг.

2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория компетенции	Код и наименование	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Профессиональные компетенции	ПК-6 Способен анализировать практические ситуации и давать юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности	ПК-6.1 Анализирует практические ситуации в конкретных видах профессиональной деятельности	Знает правила логического анализа практических ситуаций для дачи юридических консультаций в конкретных видах профессиональной деятельности
		ПК-6.2 Дает юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности	Умеет давать юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности
		ПК-6.3 Формулирует рекомендации по практическому применению консультации	Владеет навыками консультирования в конкретных видах профессиональной деятельности

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Потребительское право в туризме» относится к дисциплинам (модулям) Блока 1 части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, формируемые дисциплиной «Потребительское право в туризме», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	44	44	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	26	26	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (ПА конт)	2	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе:	100	100	-
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	66	66	-
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	34	34	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен)	экзамен		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	144	144	-
зачетные единицы	4	4	-

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 5	
		ЗС	ЛС
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	12	8	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	4	4	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (ПА конт)	2	-	2
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе:	132	64	68
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	123	64	59
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	9	-	9
Форма промежуточной аттестации (экзамен)	экзамен		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	144	72	72
зачетные единицы	4	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание тем дисциплины

№	Название темы	Содержание тем
1	Общие положения о потребительском праве	История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в Америке, странах западной Европы, России. Консюмеризм - движение в защиту прав потребителей. Хартия защиты потребителей. Защита прав потребителей в международном праве. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей как система нормативных актов: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и другие федеральные законы и нормативные правовые акты. Понятие, признаки и специфика потребительских правоотношений, в том числе в сфере туризма. Общая характеристика субъектов потребительских правоотношений: потребители, изготовители, исполнители, продавцы, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер. Объекты отношений: товары, работы, услуги (в том числе туристские). Основания возникновения потребительских правоотношений в сфере туризма. Правила логического анализа практических ситуаций для дачи юридических консультаций по вопросам потребительского права в сфере туризма. Юридическая и иная документация, оформляемая в отношениях с участием граждан-потребителей товаров, работ и услуг.
2	Права потребителей в торговом обслуживании	Виды договоров о приобретении товара. Общие и специальные правила продажи товаров. Особенности продажи отдельных видов товаров. Срок службы, срок годности, гарантийный срок, дополнительные гарантии. Обмен непродовольственных товаров надлежащего качества. Замена купленного товара ненадлежащего качества. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Расторжение договоров о приобретении товара.
3	Права потребителей при выполнении работ	Договоры о выполнении работ. Сроки выполнения работ: законные и договорные. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ. Неустойка. Обнаружение недостатков выполненной работы. Сроки устранения недостатков выполненной работы. Отдельные требования потребителя. Расторжение договора о выполнении работы. Смета. Порядок расчетов за выполненную работу. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ).

4	Права потребителей при оказании услуг, в том числе в сфере туризма	Договоры об оказании услуг, в том числе в сфере туризма. Безопасность туризма, как главнейшее его условие. Сроки оказания услуг: законные и договорные. Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг. Неустойка. Обнаружение недостатков оказанной услуги. Сроки устранения недостатков оказанной услуги. Отдельные требования потребителя. Расторжение договора об оказании услуги. Порядок расчетов за оказанную услугу. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила оказания отдельных видов услуг). Договор о реализации туристского продукта. Существенные условия. Права и обязанности туриста и турагента/туроператора. Ответственность туриста, турагенства, туроператора. Навыки юридических консультаций по вопросам потребительского права в сфере туризма.
5	Защита прав потребителей при оказании туристских услуг	Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Сроки и порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований. Судебная защита прав потребителей. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле. Порядок предъявления иска в суд. Форма и содержание искового заявления. Имущественный и неимущественный характер иска. Издержки, связанные с рассмотрением дела. Цена иска и расчет пошлины. Срок исковой давности. Виды юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Общая характеристика отдельных видов ответственности. Классификация ущерба потребителей по размеру. Вина: умышленная, неосторожная, казус. Моральный вред. Компенсация морального вреда. Убытки. Возмещение убытков: реальный ущерб (положительный ущерб) и упущенная выгода. Ответственность за обман потребителя. Сроки наступления ответственности за нарушение прав потребителей. Меры по предупреждению нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг. Навыки консультирования по конкретным жизненным ситуациям в сфере потребительского права в сфере туризма. Правила оформления юридической и иной документации при оказании юридической помощи гражданам-потребителям.

5.2. Темы и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)		СРО
					в том числе	

				Итого	ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1	Общие положения о потребительском праве	ПК-6	22	8	2	-	6	-	14
2	Права потребителей в торговом обслуживании	ПК-6	20	8	2	-	6	-	12
3	Права потребителей при выполнении работ	ПК-6	20	8	2	-	6	-	12
4	Права потребителей при оказании услуг, в том числе в сфере туризма	ПК-6	22	8	4	-	4	-	14
5	Защита прав потребителей при оказании туристских услуг	ПК-6	22	8	4	-	4	-	14
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-6	2	2	-	-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	ПК-6	36	2	-	-	-	2	34
	Всего часов		144	44	14	-	26	4	100

5.2.3. Заочная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1	Общие положения о потребительском праве	ПК-6	24	1	1	-	-	-	23
2	Права потребителей в торговом обслуживании	ПК-6	26	2	1	-	1	-	24
3	Права потребителей при выполнении работ	ПК-6	25	1	-	-	1	-	24
4	Права потребителей при оказании услуг, в том числе в сфере туризма	ПК-6	28	2	1	-	1	-	26
5	Защита прав потребителей при оказании туристских услуг	ПК-6	28	2	1	-	1	-	26
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную	ПК-6	2	2	-	-	-	2	-

работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)								
Форма промежуточной аттестации (экзамен)	ПК-6	11	2	-	-	-	2	9
Всего часов		144	12	4	-	4	4	132

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Общие положения о потребительском праве

Цель занятия: изучение общих положений о потребительском праве

Компетенции: **ПК-6** Способен анализировать практические ситуации и давать юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности

Тип занятия: семинар

Форма проведения: тест, доклад

Основные темы (либо проблемы): понятие, признаки и специфика потребительских правоотношений, в том числе в сфере туризма.

Тест:

1. Несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии

или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию, называется:

- а) безопасностью товара
- б) существенным недостатком товара
- в) недостатком товара

2. Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует:

- а) закону
- б) договору
- в) обычаю делового оборота

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного:

- а) срока службы или срока годности товара
- б) срока службы
- в) срока годности товара

4. Период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, называется:

- а) гарантийным сроком
- б) сроком годности
- в) сроком службы

5. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению наряду с:

- а) альтернативной неустойкой
- б) зачетной неустойкой
- в) штрафной неустойкой

6. Режим работы частных организаций, осуществляющих деятельность в сфере торгового обслуживания потребителей, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается:

- а) ими самостоятельно
- б) по решению органов местного самоуправления
- в) по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации

7. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах:

- а) уплачивают 50% государственной пошлины
- б) освобождаются от уплаты государственной пошлины
- в) освобождаются от уплаты государственной пошлины при условии удовлетворения иска

8. Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 18 Закона о защите прав потребителей, называется:

- а) гарантийным сроком

- б) сроком годности
- в) сроком службы

9. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи, называются:

- а) продавцом
- б) изготовителем
- в) исполнителем

10. Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации, предусмотренную:

- а) Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»
- б) Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях
- в) Гражданским кодексом Российской Федерации

11. Период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению, называется:

- а) гарантийным сроком
- б) сроком годности
- в) сроком службы

12. Требования потребителя об уплате неустойки, предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером):

- а) по своему усмотрению
- б) в добровольном порядке
- в) в принудительном порядке на основании судебного решения

13. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, называется:

- а) покупателем
- б) клиентом
- в) потребителем

14. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере:

- а) 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
- б) 30% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
- в) 20% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

15. Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки, называется:

- а) существенным недостатком товара
- б) недостатком товара
- в) неисправностью товара

16. Компенсация морального вреда осуществляется:

- а) независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков
- б) если изготовитель (продавец) не возместил имущественный вред
- в) если изготовитель (продавец) не возместил понесенные потребителем убытки

17. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, признается:

- а) за лицом, которому причинен вред
- б) только за покупателем
- в) за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет

18. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует:

- а) договору
- б) образцу и (или) описанию
- в) обычно предъявляемым требованиям

19. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору:

- а) потерпевшего
- б) продавца
- в) изготовителя товара

20. Изготовитель обязан устанавливать срок службы:

- а) технически сложного товара
- б) любого товара
- в) товара длительного пользования

21. Основным нормативным правовым актом в сфере туризма является:

- а) Закон от 15.12.1986 «О туризме»
- б) Федеральный закон от 28.12.2016 № 132-ФЗ «Основы туристской деятельности в Российской Федерации»
- в) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

22. Туроператорскую деятельность может осуществлять:

- а) только индивидуальным предпринимателем
- б) только юридическое лицо
- в) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель

23. Выезд лиц, постоянно проживающих в РФ, в другую страну, - это:

- а) туризм въездной
- б) туризм выездной
- в) туризм международный

24. Во время путешествия турист не обязан:

- а) соблюдать правила личной безопасности
- б) соблюдать религиозные праздники страны (места) временного пребывания
- в) соблюдать законодательство страны временного пребывания

Представление докладов с презентацией на темы:

- 1. Понятие и предмет потребительского права, в том числе в сфере туризма.
- 2. Источники правового регулирования отношений с участием гражданина-потребителя, в том числе в сфере туризма.
- 3. Правовое положение субъектов потребительского права, в том числе в сфере туризма.

Тема 2. Права потребителей в торговом обслуживании

Цель занятия: изучение прав потребителей в торговом обслуживании

Компетенции: **ПК-6** Способен анализировать практические ситуации и давать юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности

Тип занятия: семинар

Форма проведения: тест, профессионально ориентированная задача

Основные темы (либо проблемы): общая характеристика договоров о приобретении товара, общие и специальные правила продажи товаров, особенности продажи отдельных видов товаров.

Тест:

1. Несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию признается:

- а) неустранимым недостатком товара
- б) недостатком товара
- в) существенным недостатком товара

2. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара его экспертиза проводится за счет:

- а) продавца
- б) потребителя
- в) продавца или изготовителя

3. Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара подлежат удовлетворению продавцом в течение:

- а) десяти дней
- б) семи дней
- в) трех дней

4. Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются:

- а) Правительством Российской Федерации
- б) законом о защите прав потребителя
- в) договором купли-продажи

5. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар со дня предъявления указанного требования потребителем в течение:

- а) трех дней
- б) семи дней
- в) десяти дней

6. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать:

- а) сорок пять дней
- б) двадцать дней
- в) тридцать дней

7. Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует:

- а) закону
- б) договору
- в) образцу

8. За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец несет:

- а) административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность
- б) налоговую, гражданско-правовую или материальную ответственность
- в) уголовную, дисциплинарную, административную или гражданско-правовую ответственность

9. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена со дня предъявления такого требования в течение:

- а) двух недель
- б) десяти дней
- в) месяца

10. При осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне стационарных мест торговли: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах не допускается продажа продовольственных товаров, за исключением:

- а) алкогольных напитков
- б) мороженого
- в) хлебобулочных изделий в упаковке продавца товара

11. Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки признаются:

- а) существенным недостатком товара
- б) некачественным товаром
- в) недостатком товара

12. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более ... килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца:

- а) десяти
- б) пяти
- в) двадцати

13. Если иное не установлено договором, сборка и доставка мебели потребителю осуществляются:

- а) бесплатно
- б) за отдельную плату
- в) за плату, входящую в стоимость мебели

14. При осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне стационарных мест торговли: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах не допускается продажа:

- а) аудиовизуальных произведений
- б) рыболовных принадлежностей
- в) книгопечатной продукции

15. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) гарантийный срок или срок службы исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно ... исходя из климатических условий места нахождения потребителей:

- а) субъектами Российской Федерации
- б) законом о защите прав потребителей
- в) продавцом (изготовителем)

16. Условие о задатке может быть включено в договор купли-продажи:

- а) по подписке многотомного неперiodического издания
- б) автотранспортных средств
- в) лекарственных средств, содержащих наркотические вещества

17. Требования потребителя о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом подлежат удовлетворению продавцом в течение:

- а) месяца
- б) трех дней
- в) десяти дней

18. Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные Законом о защите прав потребителей, признается:

- а) гарантийным сроком
- б) сроком службы
- в) сроком годности

19. Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его:

- а) просьбе
- б) требованию
- в) заявлению

20. При дистанционном способе продажи товаров в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение:

- а) трех месяцев с момента передачи товара
- б) месяца с момента передачи товара
- в) четырнадцати дней с момента передачи товара

Оценочное средство: профессионально ориентированная задача

Учебное задание: с целью выявления сформированности умений давать юридические консультации по общим вопросам потребительского права в туризме и владеть навыками консультирования в конкретных жизненных ситуациях, решите профессионально ориентированные задачи:

Обсуждение решений профессионально ориентированных задач:

Задача № 1

В сентябре 2015 г. Виолетта Железнякова, находясь в г. Москве, выбрала в универсаме «Детский мир» для своего ребенка осенние сапожки с утеплителем.

В магазине была установлена возможность оплаты товара только наличными деньгами. Поскольку у нее не хватало наличных денег для оплаты выбранного товара, Железнякова попросила продавца отложить сапожки на 2 часа, чтобы съездить домой в г. Лобню Московской обл. за деньгами. Согласившись с просьбой покупателя, продавец отложил товар, выписал товарный чек и указал на нем время – 14 ч. 20 мин.

Когда Железнякова в 15 ч. 30 мин. предъявила продавцу оплаченный в кассе чек, оказалось, что отложенные сапожки уже были проданы другому покупателю, а других аналогичных в продаже не осталось. Посочувствовав Железняковой, продавец посоветовал ей съездить за подобными сапожками в другой сетевой магазин этой же фирмы, уверив, что там такие сапожки имеются в достаточном количестве.

Возмущившись происшедшим и считая нарушенными свои права, Железнякова потребовала от продавца предоставить ей книгу отзывов, однако это требование продавец отказался выполнить, сославшись на отсутствие директора магазина, у которого в сейфе и хранится эта книга.

Вопросы:

1. Считается ли заключенным договор между магазином и покупателем в данной ситуации?
2. Оцените правомерность продажи другому покупателю сапожек.
3. С какого времени начнется течение гарантийного срока на указанный в задаче товар?
4. Можно ли привлечь к ответственности продавца за отказ выполнить требование покупателя о предоставлении книги отзывов?
5. За какое нарушение, исходя из условий данной задачи, можно привлечь магазин к административной ответственности?

Задача № 2

15 августа 2015 г. Василий Кузьминов приобрел в магазине костюм по цене 15 тыс. рублей и туфли по цене 22 тыс. рублей, предварительно примерив и внешне осмотрев покупки. На коробке, в которую были упакованы туфли, был размещен следующий штрихкод:



Придя домой, он снова примерил купленный костюм, но фасон и расцветка вещи не

понравились его супруге. По ее совету Василий решил поменять этот костюм на другой на следующей неделе после возвращения из служебной командировки. Находясь в командировке, В. Кузьминов обнаружил, что у обеих туфель по неизвестной причине стала отваливаться подошва.

После возвращения из командировки 29 августа того же года В. Кузьминов, придя в магазин, потребовал от продавца обменять купленный костюм на аналогичный другого фасона, а за туфли получить обратно уплаченные им деньги.

В магазине данные требования В. Кузьминова удовлетворять отказались, поскольку:

- в костюме не было обнаружено никаких недостатков, а установленный законом срок для обмена товара надлежащего качества (14 дней) уже истек 28-го августа;
- установленный магазином гарантийный срок на туфли (14 дней) также истек, и предложили покупателю представить данные экспертизы о причинах возникших недостатков, пояснив при этом: если будет установлено наличие заводского брака в обуви, то для возврата денег необходимо будет обращаться к изготовителю товара как виновнику таких недостатков.

После отказа магазина в удовлетворении его требований В. Кузьминов обратился за разъяснением в юридическую клинику Московского гуманитарного института имени Е.Р. Дашковой, где ему посоветовали обращаться в суд.

Вопросы:

1. Определите правомерность отказа магазина в удовлетворении требований покупателя.
2. Какие сроки установлены законом для удовлетворения указанных требований покупателя?
3. По штрих-коду определите страну-производителя товара, а также законность его производства.
4. Определите размер государственной пошлины, которую должен уплатить В. Кузьминов при обращении в суд.
5. Составьте исковое заявление от имени В. Кузьминова (укажите основание и предмет иска).

Задача № 3

Нигора Ахтамова приобрела в магазине «Ашан» электрический фен импортного производства по цене 10000 руб. и подарила его на день рождения своей подруге Елене Баштовой.

При первом же включении фен перегорел и пришел в негодность.

На следующий день, 20 октября 2015 г., Е. Баштовая отнесла фен в магазин и в отделе претензий потребовала заменить прибор на исправный.

Продавец магазина посмеялся над Еленой, указав ей, что нужно внимательно читать инструкцию к электробытовым приборам. Фен, который приобрела для нее подруга, имеет два режима: он может работать от сети с напряжением 220 или 127 вольт. В момент приобретения фена переключатель режимов стоял в положении 127 вольт, а поскольку в России напряжение в электрической сети составляет 220 вольт, надо было сразу переключить фен в нужный режим. Е. Баштовая этого не сделала, поэтому фен и перегорел. Таким образом, электроприбор вышел из строя по вине покупателя, и любые претензии к магазину не обоснованы. Кроме того, продавец заявил Елене, что и в суд она обращаться не может, поскольку ни в каких договорных отношениях магазин с ней не состоял, что доказывается в частности, тем, что у нее отсутствует кассовый и товарный чеки.

Узнав о случившемся и отказе магазина удовлетворить требование подруги, Н. Ахтамова сама решила обратиться в суд с иском к магазину, в котором потребовала обязать магазин:

- возместить ей убытки, составлявшие стоимость фена;

- уплатить неустойку за просрочку выполнения требований о замене товара;
- компенсировать моральный вред в размере стоимости товара.

В исковом заявлении истица указала, что инструкция, которая прилагалась к товару, была на нескольких иностранных языках, которыми она не владеет, а информацию о правилах пользования приобретаемым товаром на русском языке ей не предоставили.

20 ноября 2015 г. суд удовлетворил исковые требования в полном объеме.

Вопросы:

1. Вправе ли Е. Баштовая при отсутствии у нее кассового и товарного чеков предъявлять какие-либо претензии к магазину?
2. Имела ли право Е. Баштовая сама обращаться в суд с подобными требованиями?
3. Рассчитайте размер неустойки, которую по решению суда обязан уплатить магазин покупателю.
4. Какое наказание для ответчика кроме удовлетворения требований истицы должен вынести суд?
5. Обязан ли магазин предоставлять информацию покупателям о товаре на русском языке?

Задача № 4

Алла Евдокимова приобрела для своей сестры Марины в магазине «Спорт-мастер» кроссовки, рассчитавшись в кассе с помощью банковской карты. Однако после их примерки дома выяснилось, что кроссовки не подходят сестре по размеру.

На следующий день М. Евдокимова обратилась к продавцу с просьбой поменять приобретенные кроссовки на такие же, но на размер меньше.

Продавец потребовал от покупательницы предъявить кассовый и товарный чеки, но Марина объяснила, что требуемые документы у нее отсутствуют, т.к. кроссовки покупала не она, а ее сестра.

После этого продавец отказался менять кроссовки, объяснив, что:

- в соответствии с правилами продажи спортивных товаров без указанных документов никакие требования магазин удовлетворять не будет;
- выяснять отношения магазин будет только с сестрой Марины, поскольку именно с ней и был заключен договор розничной купли-продажи, из которого и вытекают все права и обязанности между магазином и покупателем.

Расстроенная Марина рассказала об отказе магазина сестре, которая, будучи студенткой юридического факультета Московского гуманитарного института имени Е.Р. Дашковой, и обладая соответствующими знаниями, объяснила Марине, что магазин отказал в удовлетворении ее требования неправомерно.

Алла сама обратилась в магазин, где обнаружилось, что кроссовки требуемого размера отсутствуют в продаже, в связи с чем она потребовала забрать купленные кроссовки обратно, а ей вернуть уплаченную за них денежную сумму. Однако Алла с удивлением узнала, что магазин готов пойти ей навстречу, но денежную сумму может ей вернуть только на специально открытый для этого счет в банке в течение месяца, поскольку наличных денег он от нее не получал.

Вопросы:

1. Какая из сестер имеет право предъявлять указанные в задаче требования к магазину?
2. Со ссылкой на нормы действующего законодательства оцените отказ магазина вернуть Алле наличные деньги.
3. Какие сроки установлены законом для обмена товара надлежащего качества и возврата уплаченных денег?
4. Имеет ли право А. Евдокимова обращаться в данной ситуации сразу в суд без предъявления магазину письменной претензии?

5. Составьте письменную претензию к магазину от имени М. Евдокимовой.

Задача № 5

8 января 2015 г. Константин Ларионов и Максим Вершинин, жители г. Москвы, приобрели по месту жительства в магазине «Свет» по электрообогревателю отечественного производства одной и той же модели стоимостью 3 тыс. руб. В паспортах этих изделий было указано, что приборы произведены на заводе «Электроприбор», находящийся в г. Красногорске Московской области 20 сентября 2005 г. Гарантийный срок на эти приборы был установлен заводом-изготовителем в шесть месяцев.

Через восемь месяцев со дня покупки в квартире К. Ларионова произошел пожар, выгорел пол в одной из комнат, была испорчена мебель и домашние вещи. Общая сумма причиненного вреда составила 25 тыс. руб. Причиной пожара, как было установлено расследованием, проведенным пожарным инспектором, оказалась неисправность электрообогревателя, имевшего производственный дефект в виде некачественной изоляции нагревательных элементов.

К. Ларионов решил обратиться с иском о возмещении причиненного вреда к магазину «Свет», но оказалось, что магазин, где был куплен электронагреватель, больше не существует, а ООО под таким же названием (собственник магазина) ликвидировано по решению его учредителей в августе 2015 г.

Узнав о случившемся со своим соседом К. Ларионовым, М. Вершинин «от греха подальше» решил вернуть свой обогреватель заводу-изготовителю.

Вопросы:

1. Каковы могут быть действия К. Ларионова в сложившейся ситуации?
2. Вправе ли вернуть обогреватель М. Вершинин заводу-изготовителю, если прибор будет в рабочем состоянии, но у него обнаружится производственный дефект. Изменится ли ситуация, если такого дефекта обнаружено не будет?
3. На какую денежную сумму вправе рассчитывать М. Вершинин с учетом того, что за этот период данные обогреватели подорожали на 20%?
4. Изменится ли ситуация для К. Ларионова и М. Вершинина, если бы завод-изготовитель установил на эти изделия гарантийный срок три месяца? С какого момента исчисляется гарантийный срок, установленный на свой товар изготовителем?
5. Если требования покупателей будут удовлетворены судом, назовите конкретные денежные суммы, на которые они вправе рассчитывать, какие еще расходы в связи с этим может понести завод-изготовитель?

Задача № 6

Артем Степанов приобрел в автомобильном торговом центре «Лада-Москва» завода-изготовителя ВАЗ новый легковой автомобиль марки «Нива», на который был установлен гарантийный срок в один год. Через 6 месяцев во время одной из поездок А. Степанов не смог завести автомобиль из-за неисправности двигателя, и доставил его за свой счет на территорию завода-изготовителя.

При проведении технической экспертизы в двигателе данного автомобиля был обнаружен существенный недостаток, что было отмечено в акте эксперта.

В связи с полученными результатами экспертизы А. Степанов обратился к администрации завода-изготовителя с требованием о немедленной замене автомобиля «Нива» на аналогичный автомобиль надлежащего качества, либо о безвозмездном предоставлении ему на период замены другого аналогичного автомобиля, а также возмещения убытков, связанных с расходами по доставке автомобиля на территорию завода-изготовителя.

Администрация завода-изготовителя ВАЗ отказалась выполнить требования А. Сте-

панова, сославшись на то, что он не сумел завести автомобиль из-за неисправности двигателя, комплектация которыми продаваемых автомобилей возложена на центр сервисного обслуживания «Автозапчасти», являющееся самостоятельным юридическим лицом, который и должен нести ответственность, а также посоветовала А. Степанову предъявить свои требования продавцу – автомобильному торговому центру «Лада-Москва».

А. Степанов обратился за помощью в общество защиты прав потребителей.

Вопросы:

1. Как изменится ситуация, если неисправность двигателя возникнет через полтора года, а не через 6 месяцев?
2. Что понимается под существенным недостатком товара?
3. Правомерны ли требования А. Степанова, предъявленные им к администрации завода-изготовителя?
4. Правомерен ли отказ завода-изготовителя удовлетворить требования А. Степанова, а также направление его для предъявления своих требований к продавцу?
5. Если требования А. Степанова будут удовлетворены в судебном порядке, какие дополнительные санкции к заводу-изготовителю должен применить суд?

Задача № 7

10 апреля 2014 г. Евгения Эвигина купила в г. Москве в магазине «Меховая симфония» шубу из меха мексиканского тушкана стоимостью 50 тыс. руб. В декабре того же года Е. Эвигина впервые надела шубу и сразу обнаружила в ней интенсивное выпадение меха.

29 декабря 2014 г. она обратилась в магазин с требованием о замене приобретенной ею шубы на шубу из шанхайского барса. Администратор магазина с пониманием отнесся к ее проблеме и порекомендовал обратиться для ее решения после новогодних праздников 10 января 2015 г. в связи с отсутствием требуемого товара в продаже. Стороны договорились, что о поступлении требуемого товара покупатель будет извещен продавцом в письменной форме по почте. 2 января 2015 г. Е. Эвигина была вынуждена срочно уехать в зарубежную командировку со своим мужем. Вернувшись из-за границы в августе того же года, она вновь обратилась с соответствующим письменным требованием к магазину, но ответа не получила, как не получила обещанного извещения о поступлении товара.

15 сентября 2015 г. М. Щукина предъявила в суд иск о расторжении договора купли-продажи шубы и взыскании с магазина уплаченной за шубу денежной суммы, а также уплаты неустойки за просрочки удовлетворения ее требований и компенсации морального вреда.

Представитель магазина возражал против удовлетворения требований Е. Эвигиной, поскольку гарантийный срок (3 месяца), установленный изготовителем товара, на момент предъявления покупателем требований к магазину (29 декабря 2014 г.) уже истек, а также ею пропущен срок исковой давности для судебной защиты нарушенного права.

Вопросы:

1. С какого момента исчисляется течение гарантийного срока на данный товар, правомерно ли утверждение магазина об истечении этого срока на момент обращения Е. Эвигиной к продавцу с требованием об обмене купленной шубы?
2. Правомерно ли утверждение магазина о пропуске истцом срока исковой давности?
3. Оцените правомерность предъявленного Е. Эвигиной требования 29 декабря 2014 г. к магазину, а также требований, изложенных ею в исковом заявлении в суд.
4. Каким образом определяется ответственность продавца (изготовителя) товара за просрочку выполнения требований потребителя?
5. Если суд удовлетворит требования Е. Эвигиной, какую денежную сумму он обяжет выплатить ей за шубу и в качестве неустойки?

Задача № 8

Индивидуальный предприниматель Алексей Брыксин, занимавшийся розничной торговлей белорусскими продуктами на Северном рынке г. Москвы, для сохранения потребительских качеств продаваемых товаров купил в магазине «ОБИ» большой промышленный трехкамерный холодильник по цене 120 тыс. рублей с установленным производителем гарантийным сроком 18 месяцев.

Через два месяца этот холодильник начал самопроизвольно отключаться, что привело к порче части хранившихся в нем продуктов. А. Брыксин обратился в гарантийную мастерскую и попросил определить причину неисправности холодильника. Получив заключение мастерской о том, что неисправность холодильника вызвана производственным дефектом и требует серьезного ремонта, он обратился в магазин «ОБИ», предъявил заключение мастерской и в соответствии со ст. 18 закона РФ «О защите прав потребителей» в письменной претензии потребовал:

- забрать в ремонт неисправный холодильник;
- на время его ремонта предоставить другой холодильник;
- возместить убытки, связанные с порчей продуктов, в т.ч. упущенную выгоду в размере 300 тыс. рублей.

Рассмотрев претензию А. Брыксина, юрист магазина Максим Ли через две недели сообщил ему об отказе в удовлетворении всех заявленных требований и порекомендовал самому изучить нормы действующего законодательства о защите прав потребителей или получить от него платную юридическую консультацию.

Вопросы:

1. К какому виду товаров относится указанный в задаче холодильник?
2. Есть ли нарушение в действиях юриста магазина «ОБИ»?
3. При каких обстоятельствах А. Брыксин мог бы предъявить свои требования за пределами установленного производителем гарантийного срока?
4. Оцените правомерность предъявленных А. Брыксиным требований.
5. Если А. Брыксин вследствие отказа магазина удовлетворить его требования обратится в суд, рассчитайте размер государственной пошлины.

Задача № 9

Олег Семков, будучи заядлым любителем рыбной ловли, решил приобрести к зимнему сезону рыболовные снасти, заказав 10 ноября 2015 г. нужные товары через Интернет: несколько зимних удочек (1000 руб.), комплект жерлиц (800 руб.), зимние блесна (600 руб.), зимние сапоги (2000 руб.), термобелье (2500 руб.) и зимний костюм рыбака (4000 руб.). Выбор нужных снастей и товаров он сделал по представленному на сайте рыболовного интернет-магазина VivatFishing.ru. каталогу.

Оформив заказ на указанные товары, Олег дождался их доставки курьером к нему домой 13 ноября 2015 г. При внимательном изучении доставленных товаров, он решил отказаться от комплекта жерлиц и термобелья, а за остальные товары полностью расплатился с курьером, в т.ч. уплатив за доставку товаров 500 рублей.

После первой же рыбалки, обнаружив, что приобретенные сапоги несколько малы ему по размеру, Олег 20 ноября 2015 г. обратился в магазин с просьбой об обмене сапог на больший размер. Узнав от администратора, что подобные сапоги на складе магазина отсутствуют, Олег потребовал возврата денег за купленные сапоги, но получил отказ в удовлетворении этого требования. После повторного обращения в магазин деньги все же были ему возвращены 1 декабря 2015 г.

Вопросы:

1. Дайте определение дистанционному способу продажи товаров.
2. Проанализировав указанный в задаче сайт, определите, соответствует ли требова-

ниям закона «О защите прав потребителей» информация о магазине и продаваемых им товарах, размещенная на данном сайте.

3. Определите, от каких из доставленных Олегу товаров надлежащего качества он не вправе отказаться.

4. Определите правомерность отказа магазина в удовлетворении требования покупателя.

5. Подсчитайте сумму, которую магазин должен возвратить Олегу за сапоги.

Задача № 10

30 октября 2014 г. Зифа Мухамматова приобрела в магазине «Эльдорадо» телевизор марки «Самсунг» за 22 тыс. рублей. Продавцом был установлен гарантийный срок на приобретенный товар 1 год.

Поскольку Зифа была хрупкого телосложения, она после оформления и оплаты покупки попросила продавца помочь погрузить телевизор (весом 12 кг) в машину. За эту дополнительную услугу по требованию продавца она заплатила 300 рублей.

20 ноября 2015 г. в телевизоре пропал звук, а на телеканалах СТС и ТНТ во время некоторых передач почему-то была слышна ненормативная лексика.

На следующий день Зифа обратилась в магазин с требованием о замене телевизора на аналогичный надлежащего качества. Изучив представленные ею документы, продавец посоветовал Зифе сдать телевизор в мастерскую для определения причины обнаруженных неисправностей.

В мастерской Зифе заявили, что неисправность вызвана заводским дефектом встроенного в телевизор громкоговорителя, но бесплатно ремонтировать телевизор отказались в связи с истечением гарантийного срока. За ремонт телевизора Зифа заплатила 2000 рублей.

Узнав о злключениях Зифы, ее подруга Виолетта Железнякова проконсультировала ее о дальнейших действиях, пообещав в случае необходимости помочь составить исковое заявление в суд.

Вопросы:

1. Определите, когда истекает гарантийный срок на приобретенный телевизор (укажите календарную дату).

2. Оцените правомерность взимания платы с покупателя за погрузку телевизора в машину.

3. Правомерен ли отказ мастерской в гарантийном (бесплатном) ремонте телевизора?

4. От имени В. Железняковой дайте правовую оценку сложившейся ситуации и проконсультируйте Зифу о ее дальнейших действиях.

5. От имени З. Мухамматовой составьте исковое заявление в суд.

Тема 3. Права потребителей при выполнении работ

Цель занятия: изучение правил потребителей при выполнении работ

Компетенции: **ПК-6** Способен анализировать практические ситуации и давать юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности

Тип занятия: семинар

Форма проведения: тест, профессионально ориентированная задача

Основные темы (либо проблемы): Общая характеристика договоров с потребителями при выполнении работ, существенные условия данных договоров.

Тест:

1. Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у:

- а) потребителя
- б) исполнителя
- в) исполнителя или потребителя

2. Договор на техническое обслуживание или ремонт автотранспортного средства заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих:

- а) право собственности или право на эксплуатацию автотранспортного средства
- б) право на эксплуатацию автотранспортного средства
- в) право собственности на автотранспортное средство

3. При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано:

- а) проветрить помещение
- б) заменить использованный инструмент
- в) вымыть руки с мылом

4. При техническом обслуживании или ремонте автотранспортного средства потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах ... со дня принятия выполненной работы:

- а) двух лет
- б) одного года
- в) пяти лет

5. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах, которая в обязательном порядке должна содержать:

- а) сроки начала работ
- б) сроки выполнения работ
- в) сроки начала и окончания работ

6. Договор на техническое обслуживание или ремонт автотранспортного средства должен содержать сведения о его цене, определяемой:

- а) по соглашению сторон
- б) исполнителем
- в) потребителем

7. При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю:

- а) биологическую пробу на чувствительность
- б) обезболивающую процедуру
- в) предупреждение о последствиях выполняемой работы

8. По общему правилу, недостатки работы должны быть устранены исполнителем в разумный срок:

- а) установленный исполнителем
- б) предусмотренный законом
- в) назначенный потребителем

9. При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь ..., оттиск которого ставится на изготовленных изделиях:

- а) именник
- б) золотник
- в) пробирник

10. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи:

- а) задатка
- б) залога
- в) аванса

11. При техническом обслуживании или ремонте автотранспортного средства смета может быть приблизительной или твердой. При отсутствии в договоре других указаний смета считается:

- а) твердой
- б) приблизительной
- в) никакой

12. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору о выполнении работ исполнитель несет ответственность, предусмотренную:

- а) договором
- б) законодательством Российской Федерации и договором
- в) законодательством Российской Федерации

13. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу в случаях, установленных законом, подлежат удовлетворению ... срок со дня предъявления указанного требования:

- а) в трехдневный
- б) в десятидневный
- в) в семидневный

14. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах ... со дня принятия выполненной работы:

- а) двух лет
- б) десяти лет
- в) пяти лет

15. Материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора ..., как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы:

- а) полностью или частично
- б) полностью
- в) частично

16. При техническом обслуживании или ремонте автотранспортного средства исполнитель обязан выполнить работу в сроки, предусмотренные:

- а) потребителем
- б) правилами выполнения указанных работ
- в) договором

17. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками

выполненной работы в строении и ином недвижимом имуществе, в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах ... со дня принятия выполненной работы:

- а) пяти лет
- б) двух лет
- в) десяти лет

18. Требования потребителя о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению ... срок со дня предъявления указанного требования:

- а) в семидневный
- б) в пятидневный
- в) в десятидневный

19. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере ... цены выполнения работы:

- а) трех процентов
- б) двух процентов
- в) одного процента

20. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан ... заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества:

- а) в 7-дневный срок
- б) в 3-дневный срок
- в) немедленно

Обсуждение решений профессионально ориентированных задач:

Задача № 1

Елена Жаринова, готовясь к поездке со своим любимым человеком на отдых, 10 ноября 2018 г. заказала в ателье «Шьем сами» новый костюм из материала ателье. При оформлении заказа стороны договорились, что костюм будет готов для первой примерки 20 ноября, а полностью готов – к 1 декабря 2018 г. В дополнительной просьбе Елены составить смету на выполняемые работы было отказано на основании действующих в ателье правил, согласно которым смета составлялась на выполнение работы стоимостью не менее 20000 рублей.

Через неделю после заключения договора Елена зашла в ателье и спросила, начаты ли работы по выполнению ее заказа. Получив отрицательный ответ, Елена попросила аннулировать заказ, вернуть ей деньги, внесенные ею за стоимость материалов (5000 рублей) и в качестве аванса за работу (10000 рублей). Дарья пояснила, что встретила свою знакомую портниху – Анастасию Титкову, которая без проблем и на тех же условиях готова пошить костюм.

Ателье отказало Елене в ее просьбе, посчитав неуважительной причину аннулирования заказа. Сотрудник ателье заявил при этом, что гарантирует отличное и в установленный договором срок выполнение заказа, а расторжение договора приведет к возникновению у ателье убытков. Если же заказчик будет настаивать на своих требованиях, ателье не вернет ей аванс, т.к. в неисполнении обязательства из заключенного договора виновата Елена, требуя в одностороннем порядке расторжения договора.

Вопросы:

1. Какой договор заключали между собой Е. Жаринова и ателье «Шьем сами» при оформлении заказа на пошив костюма, дайте ему определение.
2. Возникли ли в данной ситуации какие-либо права и обязанности между ателье и Е. Жариновой?
3. Оцените правомерность отказа ателье в составлении сметы. Назовите виды сметы на выполнение работ.
4. Если бы договор в данной ситуации был бы заключен, оцените возможность его расторжения по требованию заказчика.
5. При каких обстоятельствах ателье было бы вправе не возвращать заказчику денежную сумму, названную в задаче авансом?

Задача № 2

Евгения Эвигина, нуждаясь в улучшении своих жилищных условий (несколько лет проживала в общежитии), заключила с ООО «Сигма» предварительный договор купли-продажи доли в строящемся жилом доме, по условиям которого застройщик должен был передать ей в собственность однокомнатную квартиру общей площадью 52 кв. м. не позднее 10-го апреля 2018 г. Во исполнение заключенного договора Е. Эвигина оплатила стоимость указанной доли полностью вразмере 500 тыс. рублей.

Условия договора строительной фирмой не выполнялись: строительство дома велось неудовлетворительно, медленно, не финансировалось должным образом, вследствие чего к установленному сроку дом не был сдан, а обещанная квартира Е. Эвигиной предоставлена не была.

Е. Эвигина, не добившись внятных объяснений от руководства фирмы о сроках завершения работ, и получив отказ в возврате уплаченной по договору денежной суммы, обратилась в суд с иском к ООО «Сигма» в котором она просила взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения обязательств по договору за период с 10.04.2018 по 25.04.2018 г., а также компенсацию морального вреда.

Вопросы:

1. В какой суд вправе обратиться Е. Эвигина со своими требованиями?
2. Определите вид неустойки, которую Е. Эвигина требует взыскать с ответчика.
3. Сделайте расчет неустойки и компенсации морального вреда за указанный период, учитывая, что в договоре размер неустойки и порядок ее исчисления указан не был.
4. В чью пользу будет вынесено решение суда? Обоснуйте свое мнение.
5. Если будут удовлетворены указанные в задаче требования истца, может ли суд взыскать с ответчика еще что-нибудь и в чью пользу?

Задача № 3

25.03.2018 г. между Эльвирой Хабибуллиной и ООО «Окна и двери плюс» был заключен договор бытового подряда, по условиям которого фирма приняла на себя обязательства выполнить к 1 мая того же года следующие работы: изготовить и произвести монтаж (установку) трех оконных блоков и одного балконного блока из ПВХ-профиля. Гарантийный срок на результаты выполненной работы был определен в три года, срок службы на них не установлен.

Через три года после завершения работ в июне 2018 г. Эльвира обратилась в суд с иском к ООО «Окна и двери плюс» о расторжении договора бытового подряда, возврате уплаченной денежной суммы (100 тыс. руб.) и компенсации морального вреда. Требования истцей мотивированы тем, что установленные ответчиком оконные блоки имеют следующие недостатки: не обеспечивают необходимую герметичность (окна пропускают наруж-

ный холодный воздух), в зимний период окна промерзают и покрываются льдом. В досудебном порядке Эльвира неоднократно обращалась к ответчику с требованием об устранении недостатков, однако безрезультатно.

Согласно заключению экспертизы, оплаченной Эльвирой и проведенной государственным предприятием «Центр товарных экспертиз», все оконные блоки установлены ответчиком с нарушением требований ГОСТ 30971-2002, 30674-99 и др., не обеспечивают основных предусмотренных ГОСТом функций по теплоизоляции, влаго-, водо- и воздухопроницаемости, такие недостатки признаны экспертизой неустранимыми.

Вопросы:

1. Дайте определение гарантийному сроку, указанному в задаче. На какие отношения с участием потребителей, гарантийные сроки не устанавливаются?
2. Как называются неустранимые недостатки выполненных работ?
3. Правомерно ли обращение в суд Э. Хабибуллиной по истечении гарантийного срока на установленные изделия?
4. Оцените правомерность заявленных в суд Э. Хабибуллиной требований.
5. Вправе ли потребовать Эльвира от ответчика возврата ей денежной суммы, уплаченной за экспертизу?

Задача № 4

15 декабря 2017 г. студентка 4 курса Российской международной академии туризма Виолетта Железнякова обратилась для переплетения своей дипломной работы к знакомому - Роману Алатыреву – работнику ООО «Переплетайка». В результате заключенного договора Р. Алатырев пообещал переплести дипломную работу дешевле, чем подобная работа стоила бы при выполнении ее в самой организации – за 1000 руб., но без выдачи кассового чека.

Спустя три дня после получения переплетенной дипломной работы выяснилось, что переплет покорежился и корешки отстали. В результате этого В. Железнякова потребовала от ООО «Переплетайка» вернуть оплаченные ею 1000 руб. Р. Алатыреву, а также переплести работу заново и доброкачественно. Представитель ООО «Переплетайка» Максим Ли отказался переделывать работу, т.к. с ООО «Переплетайка» договор не заключался и предложил претензии предъявить тому, кто выполнил данную работу. В свою очередь, Р. Алатырев пообещал заново переплести дипломную работу сразу после окончания новогодних праздников, к 12 января 2018 г. Основываясь на нормах закона «О защите прав потребителей», Виолетта потребовала от Романа выполнить работу не позднее 24-го декабря 2017 г., т.к. 25-го декабря ей надо было работу сдать руководителю на проверку. Однако Роман отказался выполнять работу в указанный Виолеттой срок, утверждая, что нормы данного закона на него не распространяются, т.к. он не зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя.

Учитывая сложившуюся ситуацию, 20-го декабря 2017 г. Виолетта вынуждена была обратиться в другую организацию, где в тот же день ей переплели дипломную работу.

Вопросы:

1. В какой форме заключается договор бытового подряда?
2. Правомерно ли требование В. Железняковой к ООО «Переплетайка» о возврате оплаченных ею 1000 руб. Р. Алатыреву, а также о выполнении работы заново?
3. Оцените правомерность утверждения Р. Алатырева о том, что на него не распространяются положения закона «О защите прав потребителей».
4. Вправе ли В. Железнякова обратиться в суд с иском к Р. Алатыреву за защитой нарушенных прав? В какой суд вправе предъявить она иск?
5. Кто прав в установлении нового срока выполнения работы: Виолетта или Роман?

Задача № 5

1 октября 2015 г. Дмитрий Колосов договорился с портным Иваном Матвеевым о пошиве зимнего пальто. Стороны условились, что Д. Колосов предоставляет лишь материал, а весь приклад, включая воротник из черного каракуля, будет приобретать И. Матвеев. Стоимость воротника с учетом его фасона, выбранного Д. Колосовым по совету И. Матвеева, была определена в пределах 5000 руб. Срок выполнения работ был установлен договором в один месяц. И. Матвеев потребовал от Д. Колосова составления твердой сметы.

Во время второй примерки, когда основные работы были уже завершены, И. Матвеев сообщил Д. Колосову, что в связи с удорожанием цен ему пришлось приобрести воротник за 5300 руб. и в связи с этим он потребовал увеличения стоимости работы. Д. Колосов возражал против дополнительной оплаты, считая, что последствия изменения цен не должны ложиться на его счет.

Когда 1 ноября 2015 г. Д. Колосов пришел за заказом, выяснилось, что на его пальто установлен воротник из черного каракуля, но значительно меньший по размеру, в связи с этим Д. Колосов потребовал от И. Матвеева соответствующего уменьшения цены за работу и предложил И. Матвееву рассмотреть предложение об уменьшении цены за пошив пальто.

13 ноября 2015 г. Д. Колосов пришел к И. Матвееву за пальто, однако И. Матвеев так и не удовлетворил требование Д. Колосова об уменьшении цены.

Вопросы:

1. Что включает в договоре подряда цена? Как определяется цена работы в договоре бытового подряда?

2. Правомерно ли требование И. Матвеева к Д. Колосову о составлении твердой сметы?

3. Правомерно ли требование И. Матвеева к Д. Колосову об увеличении стоимости работы в связи с удорожанием цен?

4. Правомерно ли требование Д. Колосова об уменьшении цены за выполненную работу? Что вправе требовать Д. Колосов от И. Матвеева при обнаружении недостатков выполненной работы?

5. В какой срок И. Матвеев должен удовлетворить требование Д. Колосова об уменьшении цены выполненной работы? Что вправе требовать Д. Колосов от И. Матвеева при отказе удовлетворить требование Д. Колосова?

Задача № 6

10 ноября 2015 г. Марина Климова сдала по квитанции в приемный пункт химической чистки «Диана» дубленку, стоимость которой составляла 5000 руб., для сезонной чистки. Приемщица Анна Быстрова предупредила М. Климову о возможности частичного обесцвечивания дубленки при химической чистке в местах сильного загрязнения и потертостей, однако М. Климова согласилась с этим условием, и это было отражено в квитанции. Срок исполнения договора составлял пять дней.

Когда М. Климова пришла забирать дубленку, то обнаружила, что дубленка оказалась непригодна к носке. М. Климова потребовала от химчистки «Диана» назначения товароведческой экспертизы, однако представитель химчистки Леонид Шапкин заявил, что химчистка не обязана назначать экспертизу. В связи с этим М. Климова провела независимую экспертизу за свой счет, по заключению которой дубленка приобрела по всей поверхности не темно-коричневый, а бурый цвет, утрачен ворс кожи, изделие приобрело неравномерную окраску и утратило свою ценность на 50%, а также стало в таком виде непригодной для носки.

М. Климова потребовала от химчистки «Диана» возмещения стоимости дубленки в размере 10 тыс. руб. однако Л. Шапкин заявил, что М. Климова была предупреждена о воз-

можных неблагоприятных последствиях выполнения работы. Также М. Климова потребовала от химчистки компенсации морального вреда в размере 10 тыс. руб. Оба требования заказчика администрация химчистки удовлетворять отказалась.

Вопросы:

1. Что указывается в квитанции при приеме изделия в химическую чистку?
2. В каком случае исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещи?
3. Вправе ли М. Климова без согласия химчистки «Диана» назначить товароведческую экспертизу? Кто понесет расходы на проведение экспертизы в данном случае?
4. Правомерно ли требование М. Климовой к химчистке «Диана» о возмещении стоимости дубленки в размере 10 тыс. руб.?
5. Правомерно ли требование М. Климовой к химчистке о компенсации морального вреда?

Задача № 7

Али Чупанов заключил договор на ремонт своей квартиры с кооперативом «Уют». Все работы (побелка потолков во всех помещениях, наклейка обоев в комнатах, укладка плитки на кухне и в ванной комнате, настилка линолеума в коридоре и др.) были произведены качественно и в обусловленный договором срок. По истечении одного года сначала у детей, а затем и у жены А. Чупанова Ирины начались приступы удушья, которые с течением времени стали приобретать более тяжелый характер.

А. Чупанов обратился в районную санэпидемстанцию. Проведенной работниками СЭС экспертизой было установлено, что предоставленный кооперативом линолеум выделяет канцерогенные вещества, ставшие причиной заболевания его жены и детей.

А. Чупанов и его жена обратились к кооперативу с требованием о возмещении причиненного вреда их здоровью. Представитель кооператива Александр Шеремет заявил, что срок службы выполненных работ по ремонту не установлен, а значит, кооператив ответственности никакой не несет. Кроме того, А. Шеремет заявил, что договором не была предусмотрена безопасность материалов, предоставляемых кооперативом, а также посоветовал супругам Чупановым обратиться с этим требованием к заводу «Пластик», который производит данный линолеум.

Вопросы:

1. Что означает безопасность выполненной работы?
2. Чему равен срок службы выполненных работ по ремонту квартиры Чупановых в данной ситуации?
3. Оцените довод А. Шеремета о том, что договором не была предусмотрена безопасность материала, предоставленного кооперативом.
4. Подлежит ли возмещению вред, причиненный недостатками выполненной работы по ремонту квартиры? Правомерно ли требование Чупановых о возмещении причиненного вреда их здоровью к кооперативу «Уют»?
5. В какой суд вправе обратиться семья Чупановых за защитой своих прав?

Задача № 8

10 декабря 2015 г. Елена Баштовая решила заказать себе вечернее платье на выпускной вечер по случаю окончания института, который должен был состояться 20 июня 2016 г., и для этого обратилась к своей знакомой Нигоре Ахтамовой, которая работала закройщицей в ателье «Вечерние платья». Н. Ахтамова пообещала сшить платье в нужный срок за 2000 руб., но без оформления договора и без выдачи кассового чека. Е. Баштовая согласилась с условиями Н. Ахтамовой и предоставила свой шелковый материал для пошива платья.

18 мая 2016 г. Е. Баштовая получила готовое платье, примерять она его не стала, поскольку доверяла Н. Ахтамовой, однако через несколько дней обнаружила, что платье не подходит по размеру, кроме того, фасон не соответствует тому, о котором она договаривалась с подругой.

Е. Баштовая обратилась в ателье «Вечерние платья», и поскольку Н. Ахтамова в нем уже не работала, потребовала от ателье вернуть оплаченные ею деньги, а также попросила сшить другое платье из материала ателье. Представитель ателье М. Киров предложил заключить договор с ателье на пошив платья, но категорически отказался возвращать 2000 руб., пояснив, что за действия своих работников ателье не отвечает. Согласно заключенному договору был установлен срок пошива платья - 15 июня 2016 г., что было указано в квитанции, выданной Е. Баштовой, которая уплатила половину требуемой суммы в виде аванса.

15 июня 2006 г. Е. Баштовая не смогла прийти за платьем в связи со срочным отъездом за границу в служебную командировку.

20 августа 2016 г. Е. Баштовая после возвращения из командировки пришла в ателье, чтобы забрать заказанное платье, однако М. Киров сообщил, что после нескольких неудавшихся попыток предупредить ее о готовности заказа (на телефонные звонки Елена не отвечала) 12 августа 2016 г. готовое платье было продано, а вырученные деньги за вычетом причитающейся ателье суммы за работу, находятся на депозите нотариуса.

Вопросы:

1. В какой форме заключается договор бытового подряда?
2. Правомерно ли требование Е. Баштовой к ателье о возврате оплаченных ею 2000 руб. Н. Ахтамовой?
3. Правомерно ли поступило ателье «Вечерние платья», продав платье Е. Баштовой другому лицу? Оцените правомерность действий ателье по помещению денег на депозит нотариуса.
4. Что вправе потребовать Е. Баштовая от Н. Ахтамовой?
5. Если Е. Баштовая будет обращаться в суд, то сформулируйте ее требования к ответчику и рассчитайте государственную пошлину.

Задача № 9

Елена Гамова заключила договор на ремонт ее золотых цепочки и кольца со своим соседом ювелиром Кириллом Поповым, который в свободное от работы время занимался ремонтом ювелирных изделий. Она просила запасть старинную золотую цепочку, а также уменьшить размер золотого кольца. Цепочку и кольцо она собиралась выставить на всероссийскую выставку «Золото России», которая должна была состояться 3 октября 2006 г. Стороны указали начальный и конечный сроки выполнения работ, соответственно 15 сентября 2006 г. и 1 октября 2006 г., а также договорились, что работа будет выполняться средствами и силами К. Попова, а в остальном договорились руководствоваться действующим законодательством.

К. Попов привлек своего сына Николая Попова к выполнению отдельных частей работы по ремонту цепочки. К. Попов запалял цепочку, а также для придания ей более красивого вида припаял драгоценный камень, стоимостью 20000 руб.

1 октября 2006 г. Е. Гамова пришла к К. Попову, чтобы принять и оплатить работу. К. Попов сообщил Е. Гамовой о том, что цепочка запаяна, однако он припаял камень на цепочку, а кольцо еще не уменьшено по размеру. Также Е. Гамова узнала от К. Попова о том, что отдельную часть работы выполнял его сын. Е. Гамова возражала против того, что К. Попов припаял камень, тем самым испортил вид цепочки, она потребовала расторжения договора, возмещения убытков в связи с просрочкой исполнения обязательства. Однако К. Попов отказался возмещать убытки Е. Гамовой ссылаясь на то, что на него как на физиче-

ское лицо нормы о защите прав потребителей не распространяются, также К. Попов потребовал оплаты за выполненную им часть работы, включая стоимость 2 граммов золота, необходимых для пайки цепочки, а также стоимость камня, припаянного к цепочке. Н. Попов также потребовал от Е. Гамовой оплаты за выполненную им часть работы.

Вопросы:

1. Что должно быть указано в договоре о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней? Какие камни в соответствии с действующим законодательством относятся к драгоценным?
2. Кто может выступать на стороне заказчика и на стороне подрядчика в договоре бытового подряда? Оцените правомерность заключенного договора на выполнение работ по ремонту ювелирных изделий между Е. Гамовой и К. Поповым?
3. Правомерно ли действие К. Попова по привлечению своего сына к ремонту ювелирных изделий Е. Гамовой? Вправе ли Н. Попов требовать от Е. Гамовой оплаты выполненной им части работы?
4. Правомерны ли требование К. Попова к Е. Гамовой об оплате выполненной им части работы, о возмещении стоимости 2 граммов золота, а также стоимости камня, припаянного к цепочке?
5. Правомерно ли требование Е. Гамовой к К. Попову о возмещении убытков?

Задача № 10

Михаил Конев заключил договор бытового подряда с индивидуальным предпринимателем Олегом Митяевым на ремонт своего телевизора. Стороны договорились, что все расходы на запасные части по ремонту телевизора несет О. Митяев. Ремонт телевизора был произведен качественно и в обусловленный договором срок. Кроме того, О. Митяев установил гарантийный срок на ремонт телевизора в шесть месяцев. Однако по истечении одного года при включении телевизора в электросеть он взорвался, в результате чего загорелась мебель в комнате, в которой находился телевизор.

М. Конев обратился к независимому эксперту с вопросом о причинах взрыва телевизора. По заключению экспертизы возгорание телевизора произошло из-за некачественных запасных частей, установленных во время ремонта О. Митяевым, которые не соответствуют стандартам и техническим условиям качества. Также эксперт сообщил М. Коневу о том, что по истечении каждых шести месяцев в телевизоре было необходимо менять одну деталь. Однако О. Митяев об этом не предупреждал М. Конева.

М. Конев обратился к О. Митяеву с требованием о возмещении причиненного ущерба его имуществу в результате пожара. Однако О. Митяев заявил, что срок службы выполненных работ по ремонту телевизора уже истек, и он ответственности не несет.

Кроме того, О. Митяев заявил, что договором не была предусмотрена безопасность запасных частей, предоставляемых им, а также посоветовал М. Коневу обратиться с требованием о возмещении ущерба к заводу «Конструктор», который производит данные запчасти.

Вопросы:

1. Что означает безопасность выполненной работы?
2. Несет ли О. Митяев имущественную ответственность после истечения гарантийного срока в данной ситуации?
3. Оцените довод О. Митяева о том, что договором не была предусмотрена безопасность материала, предоставленного кооперативом.
4. Подлежит ли возмещению вред, причиненный недостатками выполненной работы по ремонту телевизора? Правомерно ли требование М. Конева о возмещении ущерба, причиненного его имуществу?
5. Какую ответственность несет О. Митяев в соответствии с законодательством РФ помимо возмещения причиненного вреда заказчику?

Тема 4. Права потребителей при оказании услуг

Цель занятия: изучение прав потребителей при оказании услуг

Компетенции: **ПК-6** Способен анализировать практические ситуации и давать юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности

Тип занятия: семинар

Форма проведения: тест, доклад с презентацией

Основные темы (либо проблемы): общая характеристика договоров о реализации туристского продукта, особенности продажи отдельных видов туристских услуг.

Тест:

1. Типовая форма договора о реализации туристского продукта утверждается:

- а) Министерством экономического развития Российской Федерации
- б) Федеральным агентством по туризму
- в) Министерством культуры Российской Федерации

2. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие:

- а) Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- б) Правил оказания бесплатных медицинских услуг
- в) Федерального закона «О защите прав потребителей»

3. Заемщик в течение ... календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа), предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму потребительского кредита (займа) или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования:

- а) двадцати
- б) тридцати
- в) десяти

4. При оказании услуг авиаперевозки пассажира и багажа вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать ... килограммов:

- а) пятьдесят
- б) тридцать пять
- в) двадцать

5. При оказании гостиничных услуг в Российской Федерации в случае задержки выезда потребителя на срок не более 6 часов после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем размере:

- а) как почасовая оплата
- б) как плата за половину суток
- в) как плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты)

6. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные:

- а) Министерством здравоохранения Российской Федерации
- б) Правительством Российской Федерации
- в) Президентом Российской Федерации

7. При перевозке внутренним водным транспортом пассажир имеет право провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше ... лет, если он не занимает отдельное пассажирское место:

- а) семи
- б) пяти
- в) десяти

8. Полная стоимость потребительского кредита (займа) определяется в процентах годовых по формуле:

- а) $ПСК = gkЧБП \times 200$
- б) $ПСК = i \times ЧБП \times 100$
- в) $ПСК = ikЧБП \times 300$

9. В поезде пригородного сообщения пассажир имеет право дополнительно к установленной норме провезти до ... ручной клади за отдельную плату:

- а) 20 кг
- б) 30 кг
- в) 50 кг

10. При оказании услуг общественного питания исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его:

- а) требованию
- б) просьбе
- в) согласию

11. Исполнитель обязан передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия:

- а) не позднее 12 часов до начала путешествия
- б) не позднее 48 часов до начала путешествия
- в) не позднее 24 часов до начала путешествия

12. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем:

- а) в устной или письменной форме
- б) в устной форме
- в) в письменной форме

13. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами, заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного оказания образовательных услуг;
- б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов
- в) расторгнуть договор

14. При перевозке внутренним водным транспортом пассажир имеет право делать остановку в пути следования не более чем на ... суток с соответствующим оформлением такой остановки при проезде на судах на расстояние 500 километров и более:

- а) пять
- б) десять

в) семь

15. При оказании гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующую услугу:

- а) вызов горничной
- б) вызов такси
- в) вызов скорой помощи

16. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены:

- а) исполнителем
- б) законом
- в) договором

17. При перевозке железнодорожным транспортом каждый пассажир имеет право бесплатно провозить с собой на 1 проездной документ (билет), кроме мелких вещей, ручную кладь весом не более:

- а) 36 кг
- б) 50 кг
- в) 24 кг

18. Указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа) и требования к такому обеспечению относятся:

- а) к индивидуальным условиям указанного договора
- б) к общим условиям указанного договора
- в) к обычным условиям указанного договора

19. Вес одного места багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, не должен превышать ... килограммов, а его размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле:

- а) пятьдесят
- б) восемьдесят
- в) сорок

20. При оказании услуг общественного питания потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания:

- а) как в зале, так и вне зала обслуживания
- б) только в зале обслуживания
- в) в зале обслуживания при занятии отведенного столика

Обсуждение решений профессионально ориентированных задач:

Задача № 1

Супруги Игорь и Елена Пономаревы имели на праве общей совместной собственности двухкомнатную квартиру. 10 января 2018 г. супруги решили расторгнуть брак по обоюдному согласию. Также супруги решили, что квартиру необходимо продать по рыночной цене, при этом между супругами возник спор по поводу стоимости продаваемой квартиры. Е. Пономарева требовала от И. Пономарева, чтобы квартиру продали за 200 тыс. руб. И. Пономарев считал, что квартиру следует продать за 260 тыс. руб.

И. Пономарев, настаивая на своем, потребовал оценки квартиры и для этого решил обратиться к своему брату Аркадию Пономареву, который занимался оценочной деятельностью. А. Пономарев заявил, что результат оценки квартиры в его пользу будет зависеть от стоимости вознаграждения, уплаченного И. Пономаревым. А соответственно, чем больше будет стоимость квартиры, тем больше И. Пономарев должен будет оплатить вознаграждение. Е. Пономарева в свою очередь вообще возражала против оценки квартиры, считая, что цены на квартиру устанавливаются на рынке жилья.

Вопросы:

1. Что может быть основанием для оценки недвижимости в соответствии с законодательством РФ?
2. В какой форме заключается договор между заказчиком и оценщиком? Какие условия являются существенными для такого договора и какие сведения обязательны для его заключения?
3. Правомерно ли требование И. Пономарева об обязательной оценке квартиры в данной ситуации?
4. Вправе ли И. Пономарев обратиться к своему брату А. Пономареву, занимающемуся независимой оценочной деятельностью для оценки квартиры? Оцените правомерность заявления А. Пономарева о том, что размер оплаты оценщику зависит от величины стоимости объекта?
5. Какую ответственность несет оценщик за ненадлежащее исполнение своего обязательства?

Задача № 2

Анна Никитина, прочитав в газете «Отдых» рекламу тура в Болгарию, обратилась в туристскую фирму «Красный рай» с целью приобретения путевки для этой поездки. Купив тур сроком на десять дней по цене 30 тыс. рублей в пятизвездочный отель с видом на море, А. Никитина 10 декабря 2017 г. поехала в поездку, однако по прибытию в отель, она узнала, что в связи с резким изменением курса национальной валюты цены за питание и экскурсионные услуги выросли вдвое. Кроме того, номер в отеле был предоставлен ей без вида на море. По этим причинам она была вынуждена покинуть отель и вернуться в Москву.

Приехав в Москву, А. Никитина 12 декабря 2017 г., обратилась к туроператору с требованиями о расторжении договора, компенсации морального вреда и возмещении убытков. Представитель турфирмы Роман Капустин, согласившись с расторжением договора, попросил А. Никитину изложить остальные требования в письменном виде, а также посоветовал ей прийти за результатом рассмотрения претензии после новогодних праздников - 15 января 2018 г.

А. Никитина отказалась оформить письменную претензию и потребовала от турфирмы «Красный рай» немедленной выплаты ей в качестве возмещения убытков понесенные затраты на поездку в двойном размере. Однако Р. Капустин заявил, что в таком случае ее требования вообще не подлежат удовлетворению.

Вопросы:

1. Подлежит ли лицензированию туроператорская деятельность?
2. На каком основании и в какой форме реализуется туристский продукт? В каком случае договор об оказании туристских услуг может носить предварительный характер? В каком случае предложение туроператора может признаваться публичной офертой?
3. Оцените требования А. Никитиной о расторжении договора, возмещении убытков в двойном размере и компенсации морального вреда?
4. В какой форме и в какие сроки могут предъявляться претензии к качеству туристского продукта?
5. Если бы не произошло резкого изменения курса национальной валюты, вправе ли А. Никитина предъявить какие-либо требования к турфирме «Красный рай»?

Задача № 3

1 февраля 2017 г. Михаил Нестеров для лечения зубов обратился в общество с ограниченной ответственностью «Дента Плюс», которое предоставляло стоматологические услуги. После того как М. Нестерову вставили зуб, он потребовал выдачи ему кассового чека с указанием стоимости оказанной ему услуги, однако врач – стоматолог Петр Песков выдал М. Нестерову вместо чека копию бланка о приеме наличных денег.

5 февраля 2017 г. вставленный М. Нестерову зуб раскололся на две части. М. Нестеров обратился в ООО «Дента Плюс» с требованием о том, чтобы ему вставил аналогичный зуб, но другой специалист – Николай Ефимов. Представитель ООО «Дента Плюс» Сергей Мамедов отказался выполнить требование М. Нестерова, ссылаясь на то, что П. Песков и Н. Ефимов – оба врача высшей категории, а по установленным правилам переделывать работу должен тот специалист, который ее выполнял.

Вопросы:

1. Какие виды платных медицинских услуг вправе оказывать населению медицинские учреждения?
2. Каков порядок урегулирования споров между потребителем и медицинским учреждением?
3. Правомерно ли требование М. Нестерова о выдачи ему кассового чека с указанием цены оказанной ему услуги?
4. Правомерно ли требование М. Нестерова к ООО «Дента Плюс» о том, чтобы ему вставил аналогичный зуб другой специалист – Николай Ефимов?
5. Что вправе требовать М. Нестеров от ООО «Дента Плюс» в данной ситуации?

Задача № 4

У Ольги Анисимовой в автомобильной аварии, произошедшей 8 октября 2018 г. погиб муж Олег Анисимов, который был пенсионером и не работал. В связи с этим О. Анисимова обратилась в общество с ограниченной ответственностью «Похоронное дело», которое занималось погребением тел умерших и оказанием услуг, связанных с похоронным делом. Агент ООО «Похоронное дело» Алексей Кузьмин отказал О. Анисимовой в оказании услуг и заявил, что у ООО «Похоронное дело» временные финансовые трудности и посоветовал ей обратиться в другую специализированную службу, занимающуюся похоронным делом. При этом в порядке исключения А. Кузьмин предложил О. Анисимовой предоставить услуги только по погребению.

В связи со смертью мужа у О. Анисимовой произошел инфаркт миокарда, ее в тяжелом состоянии доставили в больницу, где она находилась до 14 октября 2018 г. После выписки О. Анисимова вернулась к похоронам, и осуществила все похоронные расходы за свой счет. Когда все было готово к погребению, О. Анисимова приехала в морг за телом умершего мужа, однако представитель морга Леонид Носов потребовал от О. Анисимовой, чтобы она уплатить деньги за то, что тело уже больше недели находится в морге.

После похорон О. Анисимова обратилась в пенсионный фонд города, где ее муж при жизни получал пенсию с требованием выплатить ей социальное пособие на погребение ее мужа. Однако ей было отказано в связи с тем, что социальное пособие выдается на похороны, а т.к. она уже похоронила мужа за свои средства, значит и социальное пособие ей не положено выплачивать.

Вопросы:

1. Каким путем может осуществляться погребение тела умершего?
2. Оцените правомерность отказа А. Кузьмина О. Анисимовой в связи с тем, что у ООО «Похоронное дело» временные финансовые трудности? Оцените правомерность пред-

ложения А. Кузьмина о предоставлении услуг только по погребению? Что включает гарантированный перечень услуг по погребению?

3. Когда и кому специализированные службы по вопросам похоронного дела оказывают услуги по погребению?

4. Правомерно ли требование Л. Носова к О. Анисимовой об уплате денег за то, что тело уже больше недели находится в морге?

5. Правомерно ли требование О. Анисимовой к пенсионному фонду о выплате социального пособия на погребение ее мужа? В каком размере может быть выплачено соц. пособие? В какие сроки оно выплачивается?

Задача № 5

Леонид Крылов решил приехать в Москву для посещения Государственной Третьяковской галереи и других музеев. Для этого он 10 марта 2018 г. отправил по почте письмо в гостиницу «Турист» с просьбой забронировать номер высшей категории с 20 по 30 марта 2018 г. включительно.

Л. Крылов прибыл в Москву 22 марта 2018 г. и приехал в гостиницу. При оформлении проживания в гостинице администратор Оксана Машкова потребовала от Л. Крылова оплаты за бронирование и за простой номера за двое суток, на которые он опоздал. Узнав о наличии свободных мест, Л. Крылов отказался оплачивать бронирование номера и его простой и потребовал поселить его в любой свободный номер.

25 марта 2018 г. Л. Крылов, находясь в гостиничном номере, обнаружил пропажу своего ноутбука, сообщил об этом дежурной по этажу, однако та заявила, что гостиница не несет ответственность за ценные вещи, т.к. нет на то соглашения с Л. Крыловым.

30 марта 2018 г. О. Машкова сообщила Л. Крылову, что она сделала ему небольшой сюрприз - вызвала для него такси, которое довезет его до вокзала. Несмотря на отказ от поездки на такси, О. Машкова потребовала от Л. Крылова оплаты выполненного заказа.

Вопросы:

1. Дайте понятие гостиницы и назовите иные средства размещения. Какие гостиничные номера относятся к высшей категории?

2. При наличии каких документов у потребителя может быть заключен договор на предоставление гостиничных услуг?

3. Кем определяется порядок бронирования мест в гостинице? Назовите способы бронирования места? Правомерны ли требование О. Машковой к Л. Крылову об оплате за бронирование и за фактический простой номера, а также отказ Л. Крылова выполнить такие требования?

4. Оцените правомерность заявления дежурной по этажу по поводу того, что гостиница не несет ответственности за ценные вещи, т.к. нет на то соглашения с Л. Крыловым.

5. Правомерно ли поступила О. Машкова, вызвав такси без согласия Л. Крылова и потребовав оплаты за его вызов?

Задача № 6

Российский турист Петр Иванов, находясь в Париже по приобретенной в туристской фирме «Огни Москвы» путевке и проживая в гостинице, обнаружил, что ванна, которую он заполнил водой, оказалась с «дефектом». Пробка есть и плотно закрыта, а кольца нет. Турист попытался вытащить пробку всеми доступными средствами, в том числе даже с помощью перочинного ножа. При этом он повредил эмалевое покрытие ванны, чем нанес вред имуществу гостиницы. Как оказалось, для слива воды необходимо было нажать на соответствующую кнопку.

При выезде из гостиницы администратор гостиницы Пьер Ришар потребовал от П.

Иванова возмещения причиненного гостиницы вреда. Однако П. Иванов отказался уплатить требуемую сумму, заявив, что не был проинформирован персоналом гостиницы о правилах обращения с соответствующим оборудованием и поэтому ответственности за причиненный вред не должен нести.

После долгого разбирательства и выяснения всех обстоятельств П. Иванов уплатил требуемую сумму, узнав, что администрация гостиницы вправе в счет такой оплаты задерживать любые его вещи и впоследствии реализовать их по коммерческой стоимости.

После возвращения домой, П. Иванов обратился за консультацией в общество защиты прав потребителей.

Вопросы:

1. Дайте определение понятиям «турист», «турагент», «туроператор».
2. Кто виноват в невежестве туриста: направляющая в поездку туристская фирма, персонал гостиницы или он сам?
3. Каковы должны быть действия Иванова в данной ситуации, а также по возвращении на Родину?
4. Какой размер возмещения убытков может требовать российский турист от туристской фирмы за ненадлежащее оказание услуги, если такой размер не был установлен в договоре?
5. Изменилась бы ситуация, если бы Иванов поселился в парижскую гостиницу самостоятельно? Чем руководствовалась администрация гостиницы, заявляя свои требования?

Задача № 7

Московская туристская фирма «Вектор-М» кроме оказания туристских услуг продает авиабилеты и занимается авиаперевозками пассажиров (туристов). Имеет свой самолет, поэтому туры достаточно дешевы.

Чартер в Таиланд, которым собиралась вылетать на отдых в эту страну группа туристов под руководством Алексея Промыслова 22 апреля 2017 г. (стоимость перелета – 8 тыс. рублей в один конец) сначала был отложен на 2 часа, затем еще на 1 час, потом перенесен на следующий день. Причиной задержки рейса на эти 3 часа была объявлена техническая неисправность самолета. Дальнейшая задержка вылета объяснялась представителем перевозчика нелетной погодой, однако руководитель группы туристов на свой запрос в администрацию аэропорта получил официальное сообщение о том, что по причине неблагоприятных погодных условий в течение прошедших суток вылет самолетов из аэропорта Домодедово не откладывался. В итоге ровно через сутки самолет вылетел в Таиланд.

Руководитель группы туристов А. Промыслов в течение этих суток организовывал горячее питание, а также размещение туристов за их счет в гостинице аэропорта. Общая сумма расходов на питание и проживание составила 1 тыс. 800 руб. на человека.

После возвращения домой турфирма «Вектор-М» отказалась удовлетворить требования пассажиров (туристов) в части уплаты штрафа за опоздание самолета с вылетом, обосновывая свой отказ тем, что правила воздушных перевозок в отношении чартерных рейсов не действуют.

Вопросы:

1. На какую компенсацию могут рассчитывать туристы в этом случае? Какую обязанность не выполнил перевозчик в связи с перерывом в воздушной перевозке?
2. Чем удостоверяется заключение договора воздушной перевозки пассажира (туриста) и сдача им багажа, в какой форме может быть заключен договор перевозки пассажира, какой вид проездного билета используется при авиационных перевозках?
3. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира имеет ли он право сразу же обращаться с иском в суд? Если пассажир обращается с претензией непосредственно к перевозчику, то куда он должен подать заявление или претензию?

4. Сколько времени предоставляется пассажиру для предъявления претензии транспортной организации для удовлетворения своих требований в случае задержки отправления или опоздания самолета при перевозке на внутренних линиях?

5. Оцените правомерность отказа турфирмы полностью удовлетворять требования пассажиров.

Задача № 8

23 июля 2018 г. турист Игорь Севастьянов с семьей (жена и двое малолетних детей – 1,5 года и 6 лет) должен был совершить полет рейсом авиакомпании «Внуковские авиалинии» по маршруту Сочи – Москва. Приехав в аэропорт за 1,5 часа до времени, указанного в билете (13.30), семья узнала, что рейс задерживается до 17.00 неприбытием самолета из Москвы.

Однако самолет вылетел из аэропорта Сочи только в 19.30 без объявления причин задержки, в результате чего семья И. Севастьянова вместе с другими пассажирами была вынуждена провести шесть часов в душном здании аэропорта. Несколько пассажиров решили отказаться от полета и вернули свои билеты в кассу.

В ходе прохождения регистрации дежурный сотрудник, несмотря на возражения И. Севастьянова и его жены, запретил брать в салон самолета в качестве ручной клади детскую коляску. Вместе с двумя чемоданами весом 18 и 12 кг пассажирам пришлось упаковать коляску весом 4 кг и сдать ее в багаж.

Но на этом их злоключения не закончились. При покупке билетов (стоимость одного билета составила 2,5 тыс. рублей) авиакомпании «Внуковские авиалинии» туриста уверили, что самолет приземлится в аэропорту Внуково, о чем Севастьянов заблаговременно предупредил своего брата, чтобы он на собственной машине встретил отдыхающих. На самом деле без объявления об этом посадка данного рейса произошла в аэропорту Домодедово. На вопросы пассажиров работники аэропорта заявили: «Вас же привезли в Москву. Не все ли равно, в каком аэропорту была совершена посадка самолета?».

Кроме того, при получении багажа И. Севастьянов обнаружил пропажу одного из своих чемоданов весом 12 кг и сломанную коляску, непригодную для дальнейшего использования.

За разъяснениями по поводу сложившейся ситуации и своих дальнейших действиях И. Севастьянов обратился в общество защиты потребителей.

Вопросы:

1. В каких случаях командир воздушного судна имеет право без предварительного предупреждения изменить маршрут или пункт посадки самолета?

2. В каком размере И. Севастьянов вправе требовать уплаты неустойки за опоздание самолета? Какую денежную сумму должны возратить пассажирам, отказавшимся от полета?

3. Назовите правила перевозки детей на внутренних воздушных линиях.

4. Какова мера ответственности авиаперевозчика за утерянный багаж пассажира?

5. Оцените правомерность отказа И. Севастьянову в перевозке в качестве ручной клади детской коляски.

Задача № 9

14 апреля 2017 г. Василий Шилов со своей девушкой Екатериной Савиной решили отметить ее день рождения в ресторане «Гадкий утенок». Выбор этого ресторана Василий объяснил своей спутнице тем, что ему была присвоена категория «Люкс», а значит можно надеяться на соответствующее обслуживание.

Сделав предварительный заказ по телефону столика на двоих на 19 часов, В. Шилов и Е. Савина в назначенное время пришли в ресторан, однако администратор извинился и

попросил их подождать 20 мин., объяснив, что у них не хватает столиков именно на двоих. Как оказалось, вместимость ресторана составляла 80 чел., а двухместных столиков было всего шесть. Не став спорить и портить настроение, посетители ресторана согласились подождать указанное время, а через 20 мин. им действительно был предложен соответствующий заказ столика.

Сдав в гардероб ресторана верхнюю одежду, В. Шилов был предупрежден гардеробщицей, что ресторан несет ответственность за оставленные в гардеробе ценные вещи посетителей, поэтому за хранение вещей необходимо заплатить по 100 руб. с человека.

В 19 час. 20 мин. сделали заказ нескольких блюд по желанию Е. Савиной. Приняв заказ, официант принес счет и предложил посетителям сразу рассчитаться за уже заказанные блюда.

Так как на улице было довольно прохладно, и чтобы согреться, они попросили официанта сначала принести два бокала глинтвейна. Через несколько минут это пожелание было выполнено. Однако, попробовав напиток, В. Шилов остался недоволен его температурой и предъявил требование к официанту о замене заказа. Проверив температуру глинтвейна, официант убедился в справедливости требований В. Шилова, извинился и исправил допущенную оплошность.

В остальном обслуживание в ресторане вполне устроило и понравилось В. Шилову и его подруге.

Вопросы:

1. Назовите классы ресторанов и баров, оказывающих услуги общественного питания. Имел ли право В. Шилов делать заказ столика в ресторане по телефону?
2. Назовите норму оснащения ресторана двухместными столами при 80 посадочных местах.
3. Вправе ли был официант предложить рассчитаться посетителям сразу после сделанного ими заказа?
4. Назовите требования к температуре горячих и холодных блюд при их раздаче на предприятиях общественного питания.
5. Оцените правомерность заявления гардеробщицы ресторана и взимания платы за хранение вещей.

Задача № 10

Супруги Олег и Марина Власовы по прибытии на отдых в г. Сочи 15 августа 2018 г., разместились согласно приобретенному в турфирме «Колесо» туру в отеле «Рэдиссон Славянская» в номере «Люкс». Заселение в гостиницу было оформлено в 8 час. 30 мин., расчетный час установлен в соответствии с действующим законодательством в 12 часов. Стоимость номера – 4800 руб. Согласно заключенному договору с гостиницей оплату занимаемого номера Власовы осуществляли посуточно.

Власовы прожили в отеле несколько дней, 22 августа они уезжали домой. Из отеля они выехали в 15 час. 30 мин. При этом супруги Власовы, будучи недовольными предоставленным им номером (без вида на море и без балкона), предъявили по этому поводу претензию администрации отеля. Именно такой номер был им обещан при предварительном бронировании номера. Кроме того, Власовы выразили недоумение по поводу того, что на их взгляд, слишком дорого обходилась им доставка корреспонденции в номер: два раза они отдавали дежурной по этажу по ее запросу по 200 руб.

Администрация гостиницы пообещала в следующий раз точно выполнить заказ и, не желая терять хороших клиентов, предложила им за следующее проживание скидку в размере 5%.

Вопросы:

1. Какими нормативно-правовыми актами регулируется порядок проживания в гостиницах?

2. К какой категории относится номер, в котором проживали супруги Власовы, какова должна быть его общая площадь? Назовите другие номера из этой категории.
3. Оцените правомерность действий дежурной по этажу. Какие дополнительно кроме проживания услуги обязана оказывать гостиница своим клиентам бесплатно?
4. Назовите сроки удовлетворения претензий потребителя при проживании в гостинице.
5. Рассчитайте окончательную стоимость проживания супругов Власовых в отеле.

Тема 5. Защита прав потребителей при оказании туристских услуг

Цель занятия: изучение способов защиты потребителей при оказании туристских услуг

Компетенции: **ПК-6** Способен анализировать практические ситуации и давать юридические консультации в конкретных видах профессиональной деятельности

Тип занятия: семинар

Форма проведения: тест, профессионально ориентированная задача

Основные темы (либо проблемы): досудебный и судебный способы разрешения споров с участием потребителей, в том числе в сфере туризма

Тест:

1. Продавец (исполнитель, изготовитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред потребителю причинен вследствие:

- а) действия непреодолимой силы
- б) нарушения потребителем правил использования товара, результата выполненной работы
- в) стихийного бедствия

2. Размер компенсации морального вреда определяется:

- а) потребителем
- б) судом
- в) продавцом

3. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере ... от цены выполненной работы:

- а) 3%
- б) 1%
- в) 2%

4. Несоответствие товара (услуги) или обязательным требованиям или условиям конкретного использования, или образцу называется:

- а) брак
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

5. Состояние уверенности в том, что товар при обычном использовании не причинит вреда здоровью и имуществу потребителя, называется:

- а) брак
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

6. За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф в размере:

- а) 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя
- б) 25%
- в) 45%

7. За просрочку выполнения требований потребителя продавец уплачивает неустойку в виде штрафа в размере:

- а) 1% цены товара
- б) 2% цены товара
- в) 3% цены товара

8. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), потребитель по своему выбору вправе:

- а) назначить исполнителю новый срок
- б) поручить выполнение работы (услуги) третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов
- в) потребовать уменьшения цены работы (услуги)

9. За нарушение прав потребителя в торговом обслуживании продавец несет:

- а) юридическую ответственность
- б) административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность
- в) имущественную, материальную и административную ответственность

10. Способ защиты своих прав гражданин-потребитель избирает:

- а) самостоятельно
- б) по указанию суда
- в) по согласованию с продавцом (исполнителем)

Представление докладов с презентацией на темы:

- 1. Формы защиты прав потребителей туристских услуг
- 2. Способы защиты прав потребителей туристских услуг
- 3. Правила оформления документов потребителем при обращении в суд за защитой своих прав в сфере туризма

6.2. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Общие положения о потребительском праве

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к тестированию:

- 1. История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в Америке, странах западной Европы, России.
- 2. Консюмеризм - движение в защиту прав потребителей.
- 3. Хартия защиты потребителей.
- 4. Защита прав потребителей в международном праве.
- 5. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей как система нормативных актов: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской

деятельности в Российской Федерации» и другие федеральные законы и нормативные правовые акты.

6. Понятие, признаки и специфика потребительских правоотношений.
7. Общая характеристика субъектов потребительских правоотношений: потребители, изготовители, исполнители, продавцы, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер. Объекты отношений: товары (работы, услуги).
8. Основания возникновения потребительских правоотношений в сфере туризма.
9. Правила логического анализа практических ситуаций для дачи юридических консультаций по вопросам потребительского права в сфере туризма.

Подготовка доклада с презентацией на одну из тем:

1. Понятие и предмет потребительского права, в том числе в сфере туризма.
2. Источники правового регулирования отношений с участием гражданина-потребителя, в том числе в сфере туризма.
3. Правовое положение субъектов потребительского права, в том числе в сфере туризма.

Тема 2. Права потребителей в торговом обслуживании

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к тестированию:

1. Виды договоров о приобретении товара. Общие и специальные правила продажи товаров. Особенности продажи отдельных видов товаров.
2. Срок службы, срок годности, гарантийный срок, дополнительные гарантии. Обмен непродовольственных товаров надлежащего качества.
3. Замена купленного товара ненадлежащего качества. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Расторжение договоров о приобретении товара.

Подготовьте решения ситуационных задач:

Задача № 1

В сентябре 2015 г. Виолетта Железнякова, находясь в г. Москве, выбрала в универсаме «Детский мир» для своего ребенка осенние сапожки с утеплителем.

В магазине была установлена возможность оплаты товара только наличными деньгами. Поскольку у нее не хватало наличных денег для оплаты выбранного товара, Железнякова попросила продавца отложить сапожки на 2 часа, чтобы съездить домой в г. Лобню Московской обл. за деньгами. Согласившись с просьбой покупателя, продавец отложил товар, выписал товарный чек и указал на нем время – 14 ч. 20 мин.

Когда Железнякова в 15 ч. 30 мин. предъявила продавцу оплаченный в кассе чек, оказалось, что отложенные сапожки уже были проданы другому покупателю, а других аналогичных в продаже не осталось. Посочувствовав Железняковой, продавец посоветовал ей съездить за подобными сапожками в другой сетевой магазин этой же фирмы, уверив, что там такие сапожки имеются в достаточном количестве.

Возмущившись происшедшим и считая нарушенными свои права, Железнякова потребовала от продавца предоставить ей книгу отзывов, однако это требование продавец отказался выполнить, сославшись на отсутствие директора магазина, у которого в сейфе и хранится эта книга.

Вопросы:

1. Считается ли заключенным договор между магазином и покупателем в данной ситуации?
2. Оцените правомерность продажи другому покупателю сапожек.
3. С какого времени начнется течение гарантийного срока на указанный в задаче товар?
4. Можно ли привлечь к ответственности продавца за отказ выполнить требование покупателя о предоставлении книги отзывов?
5. За какое нарушение, исходя из условий данной задачи, можно привлечь магазин к административной ответственности?

Задача № 2

15 августа 2015 г. Василий Кузьминов приобрел в магазине костюм по цене 15 тыс. рублей и туфли по цене 22 тыс. рублей, предварительно примерив и внешне осмотрев покупки. На коробке, в которую были упакованы туфли, был размещен следующий штрих-код:



Придя домой, он снова примерил купленный костюм, но фасон и расцветка вещи не понравились его супруге. По ее совету Василий решил поменять этот костюм на другой на следующей неделе после возвращения из служебной командировки. Находясь в командировке, В. Кузьминов обнаружил, что у обеих туфель по неизвестной причине стала отваливаться подошва.

После возвращения из командировки 29 августа того же года В. Кузьминов, придя в магазин, потребовал от продавца обменять купленный костюм на аналогичный другого фасона, а за туфли получить обратно уплаченные им деньги.

В магазине данные требования В. Кузьминова удовлетворять отказались, поскольку:

- в костюме не было обнаружено никаких недостатков, а установленный законом срок для обмена товара надлежащего качества (14 дней) уже истек 28-го августа;

- установленный магазином гарантийный срок на туфли (14 дней) также истек, и предложили покупателю представить данные экспертизы о причинах возникших недостатков, пояснив при этом: если будет установлено наличие заводского брака в обуви, то для возврата денег необходимо будет обращаться к изготовителю товара как виновнику таких недостатков.

После отказа магазина в удовлетворении его требований В. Кузьминов обратился за разъяснением в юридическую клинику Московского гуманитарного института имени Е.Р. Дашковой, где ему посоветовали обращаться в суд.

Вопросы:

1. Определите правомерность отказа магазина в удовлетворении требований покупателя.
2. Какие сроки установлены законом для удовлетворения указанных требований покупателя?
3. По штрих-коду определите страну-производителя товара, а также законность его производства.
4. Определите размер государственной пошлины, которую должен уплатить В. Кузьминов при обращении в суд.
5. Составьте исковое заявление от имени В. Кузьминова (укажите основание и предмет иска).

Задача № 3

Нигора Ахтамова приобрела в магазине «Ашан» электрический фен импортного производства по цене 10000 руб. и подарила его на день рождения своей подруге Елене Баштовой.

При первом же включении фен перегорел и пришел в негодность.

На следующий день, 20 октября 2015 г., Е. Баштовая отнесла фен в магазин и в отделе претензий потребовала заменить прибор на исправный.

Продавец магазина посмеялся над Еленой, указав ей, что нужно внимательно читать инструкцию к электробытовым приборам. Фен, который приобрела для нее подруга, имеет два режима: он может работать от сети с напряжением 220 или 127 вольт. В момент приобретения фена переключатель режимов стоял в положении 127 вольт, а поскольку в России напряжение в электрической сети составляет 220 вольт, надо было сразу переключить фен в нужный режим. Е. Баштовая этого не сделала, поэтому фен и перегорел. Таким образом, электроприбор вышел из строя по вине покупателя, и любые претензии к магазину не обоснованы. Кроме того, продавец заявил Елене, что и в суд она обращаться не может, поскольку ни в каких договорных отношениях магазин с ней не состоял, что доказывается в частности, тем, что у нее отсутствует кассовый и товарный чеки.

Узнав о случившемся и отказе магазина удовлетворить требование подруги, Н. Ахтамова сама решила обратиться в суд с иском к магазину, в котором потребовала обязать магазин:

- возместить ей убытки, составлявшие стоимость фена;
- уплатить неустойку за просрочку выполнения требований о замене товара;
- компенсировать моральный вред в размере стоимости товара.

В исковом заявлении истица указала, что инструкция, которая прилагалась к товару, была на нескольких иностранных языках, которыми она не владеет, а информацию о правилах пользования приобретаемым товаром на русском языке ей не предоставили.

20 ноября 2015 г. суд удовлетворил исковые требования в полном объеме.

Вопросы:

1. Вправе ли Е. Баштовая при отсутствии у нее кассового и товарного чеков предъявлять какие-либо претензии к магазину?
2. Имела ли право Е. Баштовая сама обращаться в суд с подобными требованиями?
3. Рассчитайте размер неустойки, которую по решению суда обязан уплатить магазин покупателю.
4. Какое наказание для ответчика кроме удовлетворения требований истицы должен вынести суд?
5. Обязан ли магазин предоставлять информацию покупателям о товаре на русском языке?

Задача № 4

Алла Евдокимова приобрела для своей сестры Марины в магазине «Спорт-мастер» кроссовки, рассчитавшись в кассе с помощью банковской карты. Однако после их примерки дома выяснилось, что кроссовки не подходят сестре по размеру.

На следующий день М. Евдокимова обратилась к продавцу с просьбой поменять приобретенные кроссовки на такие же, но на размер меньше.

Продавец потребовал от покупательницы предъявить кассовый и товарный чеки, но Марина объяснила, что требуемые документы у нее отсутствуют, т.к. кроссовки покупала не она, а ее сестра.

После этого продавец отказался менять кроссовки, объяснив, что:

- в соответствии с правилами продажи спортивных товаров без указанных документов никакие требования магазин удовлетворять не будет;
- выяснять отношения магазин будет только с сестрой Марины, поскольку именно с

ней и был заключен договор розничной купли-продажи, из которого и вытекают все права и обязанности между магазином и покупателем.

Расстроенная Марина рассказала об отказе магазина сестре, которая, будучи студенткой юридического факультета Московского гуманитарного института имени Е.Р. Дашковой, и обладая соответствующими знаниями, объяснила Марине, что магазин отказал в удовлетворении ее требования неправомерно.

Алла сама обратилась в магазин, где обнаружилось, что кроссовки требуемого размера отсутствуют в продаже, в связи с чем она потребовала забрать купленные кроссовки обратно, а ей вернуть уплаченную за них денежную сумму. Однако Алла с удивлением узнала, что магазин готов пойти ей навстречу, но денежную сумму может ей вернуть только на специально открытый для этого счет в банке в течение месяца, поскольку наличных денег он от нее не получал.

Вопросы:

1. Какая из сестер имеет право предъявлять указанные в задаче требования к магазину?
2. Со ссылкой на нормы действующего законодательства оцените отказ магазина вернуть Алле наличные деньги.
3. Какие сроки установлены законом для обмена товара надлежащего качества и возврата уплаченных денег?
4. Имеет ли право А. Евдокимова обращаться в данной ситуации сразу в суд без предъявления магазину письменной претензии?
5. Составьте письменную претензию к магазину от имени М. Евдокимовой.

Задача № 5

8 января 2015 г. Константин Ларионов и Максим Вершинин, жители г. Москвы, приобрели по месту жительства в магазине «Свет» по электрообогревателю отечественного производства одной и той же модели стоимостью 3 тыс. руб. В паспортах этих изделий было указано, что приборы произведены на заводе «Электроприбор», находящийся в г. Красногорске Московской области 20 сентября 2005 г. Гарантийный срок на эти приборы был установлен заводом-изготовителем в шесть месяцев.

Через восемь месяцев со дня покупки в квартире К. Ларионова произошел пожар, выгорел пол в одной из комнат, была испорчена мебель и домашние вещи. Общая сумма причиненного вреда составила 25 тыс. руб. Причиной пожара, как было установлено расследованием, проведенным пожарным инспектором, оказалась неисправность электрообогревателя, имевшего производственный дефект в виде некачественной изоляции нагревательных элементов.

К. Ларионов решил обратиться с иском о возмещении причиненного вреда к магазину «Свет», но оказалось, что магазин, где был куплен электронагреватель, больше не существует, а ООО под таким же названием (собственник магазина) ликвидировано по решению его учредителей в августе 2015 г.

Узнав о случившемся со своим соседом К. Ларионовым, М. Вершинин «от греха подальше» решил вернуть свой обогреватель заводу-изготовителю.

Вопросы:

1. Каковы могут быть действия К. Ларионова в сложившейся ситуации?
2. Вправе ли вернуть обогреватель М. Вершинин заводу-изготовителю, если прибор будет в рабочем состоянии, но у него обнаружится производственный дефект. Изменится ли ситуация, если такого дефекта обнаружено не будет?
3. На какую денежную сумму вправе рассчитывать М. Вершинин с учетом того, что за этот период данные обогреватели подорожали на 20%?
4. Изменится ли ситуация для К. Ларионова и М. Вершинина, если бы завод- изгото-

витель установил на эти изделия гарантийный срок три месяца? С какого момента исчисляется гарантийный срок, установленный на свой товар изготовителем?

5. Если требования покупателей будут удовлетворены судом, назовите конкретные денежные суммы, на которые они вправе рассчитывать, какие еще расходы в связи с этим может понести завод-изготовитель?

Задача № 6

Артем Степанов приобрел в автомобильном торговом центре «Лада-Москва» завода-изготовителя ВАЗ новый легковой автомобиль марки «Нива», на который был установлен гарантийный срок в один год. Через 6 месяцев во время одной из поездок А. Степанов не смог завести автомобиль из-за неисправности двигателя, и доставил его за свой счет на территорию завода-изготовителя.

При проведении технической экспертизы в двигателе данного автомобиля был обнаружен существенный недостаток, что было отмечено в акте эксперта.

В связи с полученными результатами экспертизы А. Степанов обратился к администрации завода-изготовителя с требованием о немедленной замене автомобиля «Нива» на аналогичный автомобиль надлежащего качества, либо о безвозмездном предоставлении ему на период замены другого аналогичного автомобиля, а также возмещения убытков, связанных с расходами по доставке автомобиля на территорию завода-изготовителя.

Администрация завода-изготовителя ВАЗ отказалась выполнить требования А. Степанова, сославшись на то, что он не сумел завести автомобиль из-за неисправности двигателя, комплектация которыми продаваемых автомобилей возложена на центр сервисного обслуживания «Автозапчасти», являющееся самостоятельным юридическим лицом, который и должен нести ответственность, а также посоветовала А. Степанову предъявить свои требования продавцу – автомобильному торговому центру «Лада-Москва».

А. Степанов обратился за помощью в общество защиты прав потребителей.

Вопросы:

6. Как изменится ситуация, если неисправность двигателя возникнет через полтора года, а не через 6 месяцев?

7. Что понимается под существенным недостатком товара?

8. Правомерны ли требования А. Степанова, предъявленные им к администрации завода-изготовителя?

9. Правомерен ли отказ завода-изготовителя удовлетворить требования А. Степанова, а также направление его для предъявления своих требований к продавцу?

10. Если требования А. Степанова будут удовлетворены в судебном порядке, какие дополнительные санкции к заводу-изготовителю должен применить суд?

Задача № 7

10 апреля 2014 г. Евгения Эвигина купила в г. Москве в магазине «Меховая симфония» шубу из меха мексиканского тушкана стоимостью 50 тыс. руб. В декабре того же года Е. Эвигина впервые надела шубу и сразу обнаружила в ней интенсивное выпадение меха.

29 декабря 2014 г. она обратилась в магазин с требованием о замене приобретенной ею шубы на шубу из шанхайского барса. Администратор магазина с пониманием отнесся к ее проблеме и порекомендовал обратиться для ее решения после новогодних праздников 10 января 2015 г. в связи с отсутствием требуемого товара в продаже. Стороны договорились, что о поступлении требуемого товара покупатель будет извещен продавцом в письменной форме по почте. 2 января 2015 г. Е. Эвигина была вынуждена срочно уехать в зарубежную командировку со своим мужем. Вернувшись из-за границы в августе того же года, она вновь обратилась с соответствующим письменным требованием к магазину, но ответа не получила, как не получила обещанного извещения о поступлении товара.

15 сентября 2015 г. М. Щукина предъявила в суд иск о расторжении договора купли-продажи шубы и взыскании с магазина уплаченной за шубу денежной суммы, а также уплаты неустойки за просрочки удовлетворения ее требований и компенсации морального вреда.

Представитель магазина возражал против удовлетворения требований Е. Эвигиной, поскольку гарантийный срок (3 месяца), установленный изготовителем товара, на момент предъявления покупателем требований к магазину (29 декабря 2014 г.) уже истек, а также ею пропущен срок исковой давности для судебной защиты нарушенного права.

Вопросы:

5. С какого момента исчисляется течение гарантийного срока на данный товар, правомерно ли утверждение магазина об истечении этого срока на момент обращения Е. Эвигиной к продавцу с требованием об обмене купленной шубы?

6. Правомерно ли утверждение магазина о пропуске истцом срока исковой давности?

7. Оцените правомерность предъявленного Е. Эвигиной требования 29 декабря 2014 г. к магазину, а также требований, изложенных ею в исковом заявлении в суд.

8. Каким образом определяется ответственность продавца (изготовителя) товара за просрочку выполнения требований потребителя?

5. Если суд удовлетворит требования Е. Эвигиной, какую денежную сумму он обяжет выплатить ей за шубу и в качестве неустойки?

Задача № 8

Индивидуальный предприниматель Алексей Брыксин, занимавшийся розничной торговлей белорусскими продуктами на Северном рынке г. Москвы, для сохранения потребительских качеств продаваемых товаров купил в магазине «ОВИ» большой промышленный трехкамерный холодильник по цене 120 тыс. рублей с установленным производителем гарантийным сроком 18 месяцев.

Через два месяца этот холодильник начал самопроизвольно отключаться, что привело к порче части хранившихся в нем продуктов. А. Брыксин обратился в гарантийную мастерскую и попросил определить причину неисправности холодильника. Получив заключение мастерской о том, что неисправность холодильника вызвана производственным дефектом и требует серьезного ремонта, он обратился в магазин «ОВИ», предъявил заключение мастерской и в соответствии со ст. 18 закона РФ «О защите прав потребителей» в письменной претензии потребовал:

- забрать в ремонт неисправный холодильник;
- на время его ремонта предоставить другой холодильник;
- возместить убытки, связанные с порчей продуктов, в т.ч. упущенную выгоду в размере 300 тыс. рублей.

Рассмотрев претензию А. Брыксина, юрист магазина Максим Ли через две недели сообщил ему об отказе в удовлетворении всех заявленных требований и порекомендовал самому изучить нормы действующего законодательства о защите прав потребителей или получить от него платную юридическую консультацию.

Вопросы:

1. К какому виду товаров относится указанный в задаче холодильник?

2. Есть ли нарушение в действиях юриста магазина «ОВИ»?

3. При каких обстоятельствах А. Брыксин мог бы предъявить свои требования за пределами установленного производителем гарантийного срока?

4. Оцените правомерность предъявленных А. Брыксиным требований.

5. Если А. Брыксин вследствие отказа магазина удовлетворить его требования обратится в суд, рассчитайте размер государственной пошлины.

Задача № 9

Олег Семков, будучи заядлым любителем рыбной ловли, решил приобрести к зимнему сезону рыболовные снасти, заказав 10 ноября 2015 г. нужные товары через Интернет: несколько зимних удочек (1000 руб.), комплект жерлиц (800 руб.), зимние блесна (600 руб.), зимние сапоги (2000 руб.), термобелье (2500 руб.) и зимний костюм рыбака (4000 руб.). Выбор нужных снастей и товаров он сделал по представленному на сайте рыболовного интернет-магазина VivatFishing.ru. каталогу.

Оформив заказ на указанные товары, Олег дождался их доставки курьером к нему домой 13 ноября 2015 г. При внимательном изучении доставленных товаров, он решил отказаться от комплекта жерлиц и термобелья, а за остальные товары полностью расплатился с курьером, в т.ч. уплатив за доставку товаров 500 рублей.

После первой же рыбалки, обнаружив, что приобретенные сапоги несколько малы ему по размеру, Олег 20 ноября 2015 г. обратился в магазин с просьбой об обмене сапог на больший размер. Узнав от администратора, что подобные сапоги на складе магазина отсутствуют, Олег потребовал возврата денег за купленные сапоги, но получил отказ в удовлетворении этого требования. После повторного обращения в магазин деньги все же были ему возвращены 1 декабря 2015 г.

Вопросы:

1. Дайте определение дистанционному способу продажи товаров.
2. Проанализировав указанный в задаче сайт, определите, соответствует ли требованиям закона «О защите прав потребителей» информация о магазине и продаваемых им товарах, размещенная на данном сайте.
3. Определите, от каких из доставленных Олегу товаров надлежащего качества он не вправе отказаться.
4. Определите правомерность отказа магазина в удовлетворении требования покупателя.
5. Подсчитайте сумму, которую магазин должен вернуть Олегу за сапоги.

Задача № 10

30 октября 2014 г. Зифа Мухамматова приобрела в магазине «Эльдорадо» телевизор марки «Самсунг» за 22 тыс. рублей. Продавцом был установлен гарантийный срок на приобретенный товар 1 год.

Поскольку Зифа была хрупкого телосложения, она после оформления и оплаты покупки попросила продавца помочь погрузить телевизор (весом 12 кг) в машину. За эту дополнительную услугу по требованию продавца она заплатила 300 рублей.

20 ноября 2015 г. в телевизоре пропал звук, а на телеканалах СТС и ТНТ во время некоторых передач почему-то была слышна ненормативная лексика.

На следующий день Зифа обратилась в магазин с требованием о замене телевизора на аналогичный надлежащего качества. Изучив представленные ею документы, продавец посоветовал Зифе сдать телевизор в мастерскую для определения причины обнаруженных неисправностей.

В мастерской Зифе заявили, что неисправность вызвана заводским дефектом встроенного в телевизор громкоговорителя, но бесплатно ремонтировать телевизор отказались в связи с истечением гарантийного срока. За ремонт телевизора Зифа заплатила 2000 рублей.

Узнав о злключениях Зифы, ее подруга Виолетта Железнякова проконсультировала ее о дальнейших действиях, пообещав в случае необходимости помочь составить исковое заявление в суд.

Вопросы:

1. Определите, когда истекает гарантийный срок на приобретенный телевизор (укажите календарную дату).
2. Оцените правомерность взимания платы с покупателя за погрузку телевизора в

машину.

3. Правомерен ли отказ мастерской в гарантийном (бесплатном) ремонте телевизора?

4. От имени В. Железняковой дайте правовую оценку сложившейся ситуации и проконсультируйте Зифу о ее дальнейших действиях.

5. От имени З. Мухамматовой составьте исковое заявление в суд.

Тема 3. Права потребителей при выполнении работ

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к тестированию:

1. Договоры о выполнении работ. Сроки выполнения работ: законные и договорные. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ. Неустойка.

2. Обнаружение недостатков выполненной работы. Сроки устранения недостатков выполненной работы. Отдельные требования потребителя. Расторжение договора о выполнении работы.

3. Смета. Порядок расчетов за выполненную работу.

4. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ).

Подготовьте решения ситуационных задач:

Задача № 1

Елена Жаринова, готовясь к поездке со своим любимым человеком на отдых, 10 ноября 2018 г. заказала в ателье «Шьем сами» новый костюм из материала ателье. При оформлении заказа стороны договорились, что костюм будет готов для первой примерки 20 ноября, а полностью готов – к 1 декабря 2018 г. В дополнительной просьбе Елены составить смету на выполняемые работы было отказано на основании действующих в ателье правил, согласно которым смета составлялась на выполнение работы стоимостью не менее 20000 рублей.

Через неделю после заключения договора Елена зашла в ателье и спросила, начаты ли работы по выполнению ее заказа. Получив отрицательный ответ, Елена попросила аннулировать заказ, вернуть ей деньги, внесенные ею за стоимость материалов (5000 рублей) и в качестве аванса за работу (10000 рублей). Дарья пояснила, что встретила свою знакомую портниху – Анастасию Титкову, которая без проблем и на тех же условиях готова пошить костюм.

Ателье отказало Елене в ее просьбе, посчитав неуважительной причину аннулирования заказа. Сотрудник ателье заявил при этом, что гарантирует отличное и в установленный договором срок выполнение заказа, а расторжение договора приведет к возникновению у ателье убытков. Если же заказчик будет настаивать на своих требованиях, ателье не вернет ей аванс, т.к. в неисполнении обязательства из заключенного договора виновата Елена, требуя в одностороннем порядке расторжения договора.

Вопросы:

1. Какой договор заключали между собой Е. Жаринова и ателье «Шьем сами» при оформлении заказа на пошив костюма, дайте ему определение.

2. Возникли ли в данной ситуации какие-либо права и обязанности между ателье и Е. Жариновой?

3. Оцените правомерность отказа ателье в составлении сметы. Назовите виды сметы на выполнение работ.

4. Если бы договор в данной ситуации был бы заключен, оцените возможность его

расторжения по требованию заказчика.

5. При каких обстоятельствах ателье было бы вправе не возвращать заказчику денежную сумму, названную в задаче авансом?

Задача № 2

Евгения Эвигина, нуждаясь в улучшении своих жилищных условий (несколько лет проживала в общежитии), заключила с ООО «Сигма» предварительный договор купли-продажи доли в строящемся жилом доме, по условиям которого застройщик должен был передать ей в собственность однокомнатную квартиру общей площадью 52 кв. м. не позднее 10-го апреля 2018 г. Во исполнение заключенного договора Е. Эвигина оплатила стоимость указанной доли полностью вразмере 500 тыс. рублей.

Условия договора строительной фирмой не выполнялись: строительство дома велось неудовлетворительно, медленно, не финансировалось должным образом, вследствие чего к установленному сроку дом не был сдан, а обещанная квартира Е. Эвигиной предоставлена не была.

Е. Эвигина, не добившись внятных объяснений от руководства фирмы о сроках завершения работ, и получив отказ в возврате уплаченной по договору денежной суммы, обратилась в суд с иском к ООО «Сигма» в котором она просила взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения обязательств по договору за период с 10.04.2018 по 25.04.2018 г., а также компенсацию морального вреда.

Вопросы:

1. В какой суд вправе обратиться Е. Эвигина со своими требованиями?
2. Определите вид неустойки, которую Е. Эвигина требует взыскать с ответчика.
3. Сделайте расчет неустойки и компенсации морального вреда за указанный период, учитывая, что в договоре размер неустойки и порядок ее исчисления указан не был.
4. В чью пользу будет вынесено решение суда? Обоснуйте свое мнение.
5. Если будут удовлетворены указанные в задаче требования истца, может ли суд взыскать с ответчика еще что-нибудь и в чью пользу?

Задача № 3

25.03.2018 г. между Эльвирой Хабибуллиной и ООО «Окна и двери плюс» был заключен договор бытового подряда, по условиям которого фирма приняла на себя обязательства выполнить к 1 мая того же года следующие работы: изготовить и произвести монтаж (установку) трех оконных блоков и одного балконного блока из ПВХ-профиля. Гарантийный срок на результаты выполненной работы был определен в три года, срок службы на них не установлен.

Через три года после завершения работ в июне 2018 г. Эльвира обратилась в суд с иском к ООО «Окна и двери плюс» о расторжении договора бытового подряда, возврате уплаченной денежной суммы (100 тыс. руб.) и компенсации морального вреда. Требования истицей мотивированы тем, что установленные ответчиком оконные блоки имеют следующие недостатки: не обеспечивают необходимую герметичность (окна пропускают наружный холодный воздух), в зимний период окна промерзают и покрываются льдом. В досудебном порядке Эльвира неоднократно обращалась к ответчику с требованием об устранении недостатков, однако безрезультатно.

Согласно заключению экспертизы, оплаченной Эльвирой и проведенной государственным предприятием «Центр товарных экспертиз», все оконные блоки установлены ответчиком с нарушением требований ГОСТ 30971-2002, 30674-99 и др., не обеспечивают основных предусмотренных ГОСТом функций по теплоизоляции, влаго-, водо- и воздухопроницаемости, такие недостатки признаны экспертизой неустраняемыми.

Вопросы:

1. Дайте определение гарантийному сроку, указанному в задаче. На какие отношения с участием потребителей, гарантийные сроки не устанавливаются?
2. Как называются неустраняемые недостатки выполненных работ?
3. Правомерно ли обращение в суд Э. Хабибуллиной по истечении гарантийного срока на установленные изделия?
4. Оцените правомерность заявленных в суд Э. Хабибуллиной требований.
5. Вправе ли потребовать Эльвира от ответчика возврата ей денежной суммы, уплаченной за экспертизу?

Задача № 4

15 декабря 2017 г. студентка 4 курса Российской международной академии туризма Виолетта Железнякова обратилась для переплетения своей дипломной работы к знакомому - Роману Алатыреву – работнику ООО «Переплетайка». В результате заключенного договора Р. Алатырев пообещал переплести дипломную работу дешевле, чем подобная работа стоила бы при выполнении ее в самой организации – за 1000 руб., но без выдачи кассового чека.

Спустя три дня после получения переплетенной дипломной работы выяснилось, что переплет покособился и корешки отстали. В результате этого В. Железнякова потребовала от ООО «Переплетайка» вернуть оплаченные ею 1000 руб. Р. Алатыреву, а также переплести работу заново и доброкачественно. Представитель ООО «Переплетайка» Максим Ли отказался переделывать работу, т.к. с ООО «Переплетайка» договор не заключался и предложил претензии предъявить тому, кто выполнил данную работу. В свою очередь, Р. Алатырев пообещал заново переплести дипломную работу сразу после окончания новогодних праздников, к 12 января 2018 г. Основываясь на нормах закона «О защите прав потребителей», Виолетта потребовала от Романа выполнить работу не позднее 24-го декабря 2017 г., т.к. 25-го декабря ей надо было работу сдать руководителю на проверку. Однако Роман отказался выполнять работу в указанный Виолеттой срок, утверждая, что нормы данного закона на него не распространяются, т.к. он не зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя.

Учитывая сложившуюся ситуацию, 20-го декабря 2017 г. Виолетта вынуждена была обратиться в другую организацию, где в тот же день ей переплели дипломную работу.

Вопросы:

5. В какой форме заключается договор бытового подряда?
6. Правомерно ли требование В. Железняковой к ООО «Переплетайка» о возврате оплаченных ею 1000 руб. Р. Алатыреву, а также о выполнении работы заново?
7. Оцените правомерность утверждения Р. Алатырева о том, что на него не распространяются положения закона «О защите прав потребителей».
8. Вправе ли В. Железнякова обратиться в суд с иском к Р. Алатыреву за защитой нарушенных прав? В какой суд вправе предъявить она иск?
5. Кто прав в установлении нового срока выполнения работы: Виолетта или Роман?

Задача № 5

1 октября 2015 г. Дмитрий Колосов договорился с портным Иваном Матвеевым о пошиве зимнего пальто. Стороны условились, что Д. Колосов предоставляет лишь материал, а весь приклад, включая воротник из черного каракуля, будет приобретать И. Матвеев. Стоимость воротника с учетом его фасона, выбранного Д. Колосовым по совету И. Матвеева, была определена в пределах 5000 руб. Срок выполнения работ был установлен договором в один месяц. И. Матвеев потребовал от Д. Колосова составления твердой сметы.

Во время второй примерки, когда основные работы были уже завершены, И. Матвеев

сообщил Д. Колосову, что в связи с удорожанием цен ему пришлось приобрести воротник за 5300 руб. и в связи с этим он потребовал увеличения стоимости работы. Д. Колосов возражал против дополнительной оплаты, считая, что последствия изменения цен не должны ложиться на его счет.

Когда 1 ноября 2015 г. Д. Колосов пришел за заказом, выяснилось, что на его пальто установлен воротник из черного каракуля, но значительно меньший по размеру, в связи с этим Д. Колосов потребовал от И. Матвеева соответствующего уменьшения цены за работу и предложил И. Матвееву рассмотреть предложение об уменьшении цены за пошив пальто.

13 ноября 2015 г. Д. Колосов пришел к И. Матвееву за пальто, однако И. Матвеев так и не удовлетворил требование Д. Колосова об уменьшении цены.

Вопросы:

6. Что включает в договоре подряда цена? Как определяется цена работы в договоре бытового подряда?

7. Правомерно ли требование И. Матвеева к Д. Колосову о составлении твердой сметы?

8. Правомерно ли требование И. Матвеева к Д. Колосову об увеличении стоимости работы в связи с удорожанием цен?

9. Правомерно ли требование Д. Колосова об уменьшении цены за выполненную работу? Что вправе требовать Д. Колосов от И. Матвеева при обнаружении недостатков выполненной работы?

10. В какой срок И. Матвеев должен удовлетворить требование Д. Колосова об уменьшении цены выполненной работы? Что вправе требовать Д. Колосов от И. Матвеева при отказе удовлетворить требование Д. Колосова?

Задача № 6

10 ноября 2015 г. Марина Климова сдала по квитанции в приемный пункт химической чистки «Диана» дубленку, стоимость которой составляла 5000 руб., для сезонной чистки. Приемщица Анна Быстрова предупредила М. Климову о возможности частичного обесцвечивания дубленки при химической чистке в местах сильного загрязнения и потертостей, однако М. Климова согласилась с этим условием, и это было отражено в квитанции. Срок исполнения договора составлял пять дней.

Когда М. Климова пришла забирать дубленку, то обнаружила, что дубленка оказалась непригодна к носке. М. Климова потребовала от химчистки «Диана» назначения товароведческой экспертизы, однако представитель химчистки Леонид Шапкин заявил, что химчистка не обязана назначать экспертизу. В связи с этим М. Климова провела независимую экспертизу за свой счет, по заключению которой дубленка приобрела по всей поверхности не темно-коричневый, а бурый цвет, утрачен ворс кожи, изделие приобрело неравномерную окраску и утратило свою ценность на 50%, а также стало в таком виде непригодной для носки.

М. Климова потребовала от химчистки «Диана» возмещения стоимости дубленки в размере 10 тыс. руб. однако Л. Шапкин заявил, что М. Климова была предупреждена о возможных неблагоприятных последствиях выполнения работы. Также М. Климова потребовала от химчистки компенсации морального вреда в размере 10 тыс. руб. Оба требования заказчика администрация химчистки удовлетворять отказалась.

Вопросы:

6. Что указывается в квитанции при приеме изделия в химическую чистку?

7. В каком случае исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещи?

8. Вправе ли М. Климова без согласия химчистки «Диана» назначить товароведческую экспертизу? Кто понесет расходы на проведение экспертизы в данном случае?

9. Правомерно ли требование М. Климовой к химчистке «Диана» о возмещении стоимости дубленки в размере 10 тыс. руб.?

10. Правомерно ли требование М. Климовой к химчистке о компенсации морального вреда?

Задача № 7

Али Чупанов заключил договор на ремонт своей квартиры с кооперативом «Уют». Все работы (побелка потолков во всех помещениях, наклейка обоев в комнатах, укладка плитки на кухне и в ванной комнате, настилка линолеума в коридоре и др.) были произведены качественно и в обусловленный договором срок. По истечении одного года сначала у детей, а затем и у жены А. Чупанова Ирины начались приступы удушья, которые с течением времени стали приобретать более тяжелый характер.

А. Чупанов обратился в районную санэпидемстанцию. Проведенной работниками СЭС экспертизой было установлено, что предоставленный кооперативом линолеум выделяет канцерогенные вещества, ставшие причиной заболевания его жены и детей.

А. Чупанов и его жена обратились к кооперативу с требованием о возмещении причиненного вреда их здоровью. Представитель кооператива Александр Шеремет заявил, что срок службы выполненных работ по ремонту не установлен, а значит, кооператив ответственности никакой не несет. Кроме того, А. Шеремет заявил, что договором не была предусмотрена безопасность материалов, предоставляемых кооперативом, а также посоветовал супругам Чупановым обратиться с этим требованием к заводу «Пластик», который производит данный линолеум.

Вопросы:

6. Что означает безопасность выполненной работы?

7. Чему равен срок службы выполненных работ по ремонту квартиры Чупановых в данной ситуации?

8. Оцените довод А. Шеремета о том, что договором не была предусмотрена безопасность материала, предоставленного кооперативом.

9. Подлежит ли возмещению вред, причиненный недостатками выполненной работы по ремонту квартиры? Правомерно ли требование Чупановых о возмещении причиненного вреда их здоровью к кооперативу «Уют»?

10. В какой суд вправе обратиться семья Чупановых за защитой своих прав?

Задача № 8

10 декабря 2015 г. Елена Баштовая решила заказать себе вечернее платье на выпускной вечер по случаю окончания института, который должен был состояться 20 июня 2016 г., и для этого обратилась к своей знакомой Нигоре Ахтамовой, которая работала закройщицей в ателье «Вечерние платья». Н. Ахтамова пообещала сшить платье в нужный срок за 2000 руб., но без оформления договора и без выдачи кассового чека. Е. Баштовая согласилась с условиями Н. Ахтамовой и предоставила свой шелковый материал для пошива платья.

18 мая 2016 г. Е. Баштовая получила готовое платье, примерять она его не стала, поскольку доверяла Н. Ахтамовой, однако через несколько дней обнаружила, что платье не подходит по размеру, кроме того, фасон не соответствует тому, о котором она договаривалась с подругой.

Е. Баштовая обратилась в ателье «Вечерние платья», и поскольку Н. Ахтамова в нем уже не работала, потребовала от ателье вернуть оплаченные ею деньги, а также попросила

сшить другое платье из материала ателье. Представитель ателье М. Киров предложил заключить договор с ателье на пошив платья, но категорически отказался возвращать 2000 руб., пояснив, что за действия своих работников ателье не отвечает. Согласно заключенному договору был установлен срок пошива платья - 15 июня 2016 г., что было указано в квитанции, выданной Е. Баштовой, которая уплатила половину требуемой суммы в виде аванса.

15 июня 2006 г. Е. Баштовая не смогла прийти за платьем в связи со срочным отъездом за границу в служебную командировку.

20 августа 2016 г. Е. Баштовая после возвращения из командировки пришла в ателье, чтобы забрать заказанное платье, однако М. Киров сообщил, что после нескольких неудавшихся попыток предупредить ее о готовности заказа (на телефонные звонки Елена не отвечала) 12 августа 2016 г. готовое платье было продано, а вырученные деньги за вычетом причитающейся ателье суммы за работу, находятся на депозите нотариуса.

Вопросы:

6. В какой форме заключается договор бытового подряда?
7. Правомерно ли требование Е. Баштовой к ателье о возврате оплаченных ею 2000 руб. Н. Ахтамовой?
8. Правомерно ли поступило ателье «Вечерние платья», продав платье Е. Баштовой другому лицу? Оцените правомерность действий ателье по помещению денег на депозит нотариуса.
9. Что вправе потребовать Е. Баштовая от Н. Ахтамовой?
10. Если Е. Баштовая будет обращаться в суд, то сформулируйте ее требования к ответчику и рассчитайте государственную пошлину.

Задача № 9

Елена Гамова заключила договор на ремонт ее золотых цепочки и кольца со своим соседом ювелиром Кириллом Поповым, который в свободное от работы время занимался ремонтом ювелирных изделий. Она просила запаять старинную золотую цепочку, а также уменьшить размер золотого кольца. Цепочку и кольцо она собиралась выставить на всероссийскую выставку «Золото России», которая должна была состояться 3 октября 2006 г. Стороны указали начальный и конечный сроки выполнения работ, соответственно 15 сентября 2006 г. и 1 октября 2006 г., а также договорились, что работа будет выполняться средствами и силами К. Попова, а в остальном договорились руководствоваться действующим законодательством.

К. Попов привлек своего сына Николая Попова к выполнению отдельных частей работы по ремонту цепочки. К. Попов запалял цепочку, а также для придания ей более красивого вида припаял драгоценный камень, стоимостью 20000 руб.

1 октября 2006 г. Е. Гамова пришла к К. Попову, чтобы принять и оплатить работу. К. Попов сообщил Е. Гамовой о том, что цепочка запаяна, однако он припаял камень на цепочку, а кольцо еще не уменьшено по размеру. Также Е. Гамова узнала от К. Попова о том, что отдельную часть работы выполнял его сын. Е. Гамова возражала против того, что К. Попов припаял камень, тем самым испортил вид цепочки, она потребовала расторжения договора, возмещения убытков в связи с просрочкой исполнения обязательства. Однако К. Попов отказался возмещать убытки Е. Гамовой ссылаясь на то, что на него как на физическое лицо нормы о защите прав потребителей не распространяются, также К. Попов потребовал оплаты за выполненную им часть работы, включая стоимость 2 граммов золота, необходимых для пайки цепочки, а также стоимость камня, припаянного к цепочке. Н. Попов также потребовал от Е. Гамовой оплаты за выполненную им часть работы.

Вопросы:

1. Что должно быть указано в договоре о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней? Какие камни в

соответствии с действующим законодательством относятся к драгоценным?

2. Кто может выступать на стороне заказчика и на стороне подрядчика в договоре бытового подряда? Оцените правомерность заключенного договора на выполнение работ по ремонту ювелирных изделий между Е. Гамовой и К. Поповым?

3. Правомерно ли действие К. Попова по привлечению своего сына к ремонту ювелирных изделий Е. Гамовой? Вправе ли Н. Попов требовать от Е. Гамовой оплаты выполненной им части работы?

4. Правомерны ли требование К. Попова к Е. Гамовой об оплате выполненной им части работы, о возмещении стоимости 2 граммов золота, а также стоимости камня, припаянного к цепочке?

5. Правомерно ли требование Е. Гамовой к К. Попову о возмещении убытков?

Задача № 10

Михаил Конев заключил договор бытового подряда с индивидуальным предпринимателем Олегом Митяевым на ремонт своего телевизора. Стороны договорились, что все расходы на запасные части по ремонту телевизора несет О. Митяев. Ремонт телевизора был произведен качественно и в обусловленный договором срок. Кроме того, О. Митяев установил гарантийный срок на ремонт телевизора в шесть месяцев. Однако по истечении одного года при включении телевизора в электросеть он взорвался, в результате чего загорелась мебель в комнате, в которой находился телевизор.

М. Конев обратился к независимому эксперту с вопросом о причинах взрыва телевизора. По заключению экспертизы возгорание телевизора произошло из-за некачественных запасных частей, установленных во время ремонта О. Митяевым, которые не соответствуют стандартам и техническим условиям качества. Также эксперт сообщил М. Коневу о том, что по истечении каждых шести месяцев в телевизоре было необходимо менять одну деталь. Однако О. Митяев об этом не предупреждал М. Конева.

М. Конев обратился к О. Митяеву с требованием о возмещении причиненного ущерба его имуществу в результате пожара. Однако О. Митяев заявил, что срок службы выполненных работ по ремонту телевизора уже истек, и он ответственности не несет.

Кроме того, О. Митяев заявил, что договором не была предусмотрена безопасность запасных частей, предоставляемых им, а также посоветовал М. Коневу обратиться с требованием о возмещении ущерба к заводу «Конструктор», который производит данные запчасти.

Вопросы:

1. Что означает безопасность выполненной работы?
2. Несет ли О. Митяев имущественную ответственность после истечения гарантийного срока в данной ситуации?
3. Оцените довод О. Митяева о том, что договором не была предусмотрена безопасность материала, предоставленного кооперативом.
4. Подлежит ли возмещению вред, причиненный недостатками выполненной работы по ремонту телевизора? Правомерно ли требование М. Конева о возмещении ущерба, причиненного его имуществу?
5. Какую ответственность несет О. Митяев в соответствии с законодательством РФ помимо возмещения причиненного вреда заказчику?

Тема 4. Права потребителей при оказании услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к тестированию:

1. Договоры об оказании услуг, в том числе в сфере туризма.

2. Безопасность туризма, как главнейшее его условие.
3. Сроки оказания услуг: законные и договорные. Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг. Неустойка.
4. Обнаружение недостатков оказанной услуги. Сроки устранения недостатков оказанной услуги. Отдельные требования потребителя. Расторжение договора об оказании услуги.
5. Порядок расчетов за оказанную услугу.
6. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила оказания отдельных видов услуг).
7. Договор о реализации туристского продукта. Существенные условия. Права и обязанности туриста и турагента/туроператора. Ответственность туриста, турагентства, туроператора.
8. Навыки юридических консультаций по вопросам потребительского права в сфере туризма.

Подготовьте решения ситуационных задач:

Задача № 1

Супруги Игорь и Елена Пономаревы имели на праве общей совместной собственности двухкомнатную квартиру. 10 января 2018 г. супруги решили расторгнуть брак по обоюдному согласию. Также супруги решили, что квартиру необходимо продать по рыночной цене, при этом между супругами возник спор по поводу стоимости продаваемой квартиры. Е. Пономарева требовала от И. Пономарева, чтобы квартиру продали за 200 тыс. руб. И. Пономарев считал, что квартиру следует продать за 260 тыс. руб.

И. Пономарев, настаивая на своем, потребовал оценки квартиры и для этого решил обратиться к своему брату Аркадию Пономареву, который занимался оценочной деятельностью. А. Пономарев заявил, что результат оценки квартиры в его пользу будет зависеть от стоимости вознаграждения, уплаченного И. Пономаревым. А соответственно, чем больше будет стоимость квартиры, тем больше И. Пономарев должен будет оплатить вознаграждение. Е. Пономарева в свою очередь вообще возражала против оценки квартиры, считая, что цены на квартиру устанавливаются на рынке жилья.

Вопросы:

1. Что может быть основанием для оценки недвижимости в соответствии с законодательством РФ?
2. В какой форме заключается договор между заказчиком и оценщиком? Какие условия являются существенными для такого договора и какие сведения обязательны для его заключения?
3. Правомерно ли требование И. Пономарева об обязательной оценке квартиры в данной ситуации?
4. Вправе ли И. Пономарев обратиться к своему брату А. Пономареву, занимающемуся независимой оценочной деятельностью для оценки квартиры? Оцените правомочность заявления А. Пономарева о том, что размер оплаты оценщику зависит от величины стоимости объекта?
5. Какую ответственность несет оценщик за ненадлежащее исполнение своего обязательства?

Задача № 2

Анна Никитина, прочитав в газете «Отдых» рекламу тура в Болгарию, обратилась в туристскую фирму «Красный рай» с целью приобретения путевки для этой поездки. Купив тур сроком на десять дней по цене 30 тыс. рублей в пятизвездочный отель с видом на море,

А. Никитина 10 декабря 2017 г. поехала в поездку, однако по прибытию в отель, она узнала, что в связи с резким изменением курса национальной валюты цены за питание и экскурсионные услуги выросли вдвое. Кроме того, номер в отеле был предоставлен ей без вида на море. По этим причинам она была вынуждена покинуть отель и вернуться в Москву.

Приехав в Москву, А. Никитина 12 декабря 2017 г., обратилась к туроператору с требованиями о расторжении договора, компенсации морального вреда и возмещении убытков. Представитель турфирмы Роман Капустин, согласившись с расторжением договора, попросил А. Никитину изложить остальные требования в письменном виде, а также посоветовал ей прийти за результатом рассмотрения претензии после новогодних праздников - 15 января 2018 г.

А. Никитина отказалась оформить письменную претензию и потребовала от турфирмы «Красный рай» немедленной выплаты ей в качестве возмещения убытков понесенные затраты на поездку в двойном размере. Однако Р. Капустин заявил, что в таком случае ее требования вообще не подлежат удовлетворению.

Вопросы:

1. Подлежит ли лицензированию туроператорская деятельность?
2. На каком основании и в какой форме реализуется туристский продукт? В каком случае договор об оказании туристских услуг может носить предварительный характер? В каком случае предложение туроператора может признаваться публичной офертой?
3. Оцените требования А. Никитиной о расторжении договора, возмещении убытков в двойном размере и компенсации морального вреда?
4. В какой форме и в какие сроки могут предъявляться претензии к качеству туристского продукта?
5. Если бы не произошло резкого изменения курса национальной валюты, вправе ли А. Никитина предъявить какие-либо требования к турфирме «Красный рай»?

Задача № 3

1 февраля 2017 г. Михаил Нестеров для лечения зубов обратился в общество с ограниченной ответственностью «Дента Плюс», которое предоставляло стоматологические услуги. После того как М. Нестерову вставили зуб, он потребовал выдачи ему кассового чека с указанием стоимости оказанной ему услуги, однако врач – стоматолог Петр Песков выдал М. Нестерову вместо чека копию бланка о приеме наличных денег.

5 февраля 2017 г. вставленный М. Нестерову зуб раскололся на две части. М. Нестеров обратился в ООО «Дента Плюс» с требованием о том, чтобы ему вставил аналогичный зуб, но другой специалист – Николай Ефимов. Представитель ООО «Дента Плюс» Сергей Мамедов отказался выполнить требование М. Нестерова, ссылаясь на то, что П. Песков и Н. Ефимов - оба врача высшей категории, а по установленным правилам переделывать работу должен тот специалист, который ее выполнял.

Вопросы:

1. Какие виды платных медицинских услуг вправе оказывать населению медицинские учреждения?
2. Каков порядок урегулирования споров между потребителем и медицинским учреждением?
3. Правомерно ли требование М. Нестерова о выдаче ему кассового чека с указанием цены оказанной ему услуги?
4. Правомерно ли требование М. Нестерова к ООО «Дента Плюс» о том, чтобы ему вставил аналогичный зуб другой специалист – Николай Ефимов?
5. Что вправе требовать М. Нестеров от ООО «Дента Плюс» в данной ситуации?

Задача № 4

У Ольги Анисимовой в автомобильной аварии, произошедшей 8 октября 2018 г. погиб муж Олег Анисимов, который был пенсионером и не работал. В связи с этим О. Анисимова обратилась в общество с ограниченной ответственностью «Похоронное дело», которое занималось погребением тел умерших и оказанием услуг, связанных с похоронным делом. Агент ООО «Похоронное дело» Алексей Кузьмин отказал О. Анисимовой в оказании услуг и заявил, что у ООО «Похоронное дело» временные финансовые трудности и посоветовал ей обратиться в другую специализированную службу, занимающуюся похоронным делом. При этом в порядке исключения А. Кузьмин предложил О. Анисимовой предоставить услуги только по погребению.

В связи со смертью мужа у О. Анисимовой произошел инфаркт миокарда, ее в тяжелом состоянии доставили в больницу, где она находилась до 14 октября 2018 г. После выписки О. Анисимова вернулась к похоронам, и осуществила все похоронные расходы за свой счет. Когда все было готово к погребению, О. Анисимова приехала в морг за телом умершего мужа, однако представитель морга Леонид Носов потребовал от О. Анисимовой, чтобы она уплатить деньги за то, что тело уже больше недели находится в морге.

После похорон О. Анисимова обратилась в пенсионный фонд города, где ее муж при жизни получал пенсию с требованием выплатить ей социальное пособие на погребение ее мужа. Однако ей было отказано в связи с тем, что социальное пособие выдается на похороны, а т.к. она уже похоронила мужа за свои средства, значит и социальное пособие ей не положено выплачивать.

Вопросы:

1. Каким путем может осуществляться погребение тела умершего?
2. Оцените правомерность отказа А. Кузьмина О. Анисимовой в связи с тем, что у ООО «Похоронное дело» временные финансовые трудности? Оцените правомерность предложения А. Кузьмина о предоставлении услуг только по погребению? Что включает гарантированный перечень услуг по погребению?
3. Когда и кому специализированные службы по вопросам похоронного дела оказывают услуги по погребению?
4. Правомерно ли требование Л. Носова к О. Анисимовой об уплате денег за то, что тело уже больше недели находится в морге?
5. Правомерно ли требование О. Анисимовой к пенсионному фонду о выплате социального пособия на погребение ее мужа? В каком размере может быть выплачено соц. пособие? В какие сроки оно выплачивается?

Задача № 5

Леонид Крылов решил приехать в Москву для посещения Государственной Третьяковской галереи и других музеев. Для этого он 10 марта 2018 г. отправил по почте письмо в гостиницу «Турист» с просьбой забронировать номер высшей категории с 20 по 30 марта 2018 г. включительно.

Л. Крылов прибыл в Москву 22 марта 2018 г. и приехал в гостиницу. При оформлении проживания в гостинице администратор Оксана Машкова потребовала от Л. Крылова оплаты за бронирование и за простой номера за двое суток, на которые он опоздал. Узнав о наличии свободных мест, Л. Крылов отказался оплачивать бронирование номера и его простой и потребовал поселить его в любой свободный номер.

25 марта 2018 г. Л. Крылов, находясь в гостиничном номере, обнаружил пропажу своего ноутбука, сообщил об этом дежурной по этажу, однако та заявила, что гостиница не несет ответственность за ценные вещи, т.к. нет на то соглашения с Л. Крыловым.

30 марта 2018 г. О. Машкова сообщила Л. Крылову, что она сделала ему небольшой сюрприз - вызвала для него такси, которое довезет его до вокзала. Несмотря на отказ от поездки на такси, О. Машкова потребовала от Л. Крылова оплаты выполненного заказа.

Вопросы:

1. Дайте понятие гостиницы и назовите иные средства размещения. Какие гостиничные номера относятся к высшей категории?
2. При наличии каких документов у потребителя может быть заключен договор на предоставление гостиничных услуг?
3. Кем определяется порядок бронирования мест в гостинице? Назовите способы бронирования места? Правомерны ли требования О. Машковой к Л. Крылову об оплате за бронирование и за фактический простой номера, а также отказ Л. Крылова выполнить такие требования?
4. Оцените правомерность заявления дежурной по этажу по поводу того, что гостиница не несет ответственности за ценные вещи, т.к. нет на то соглашения с Л. Крыловым.
5. Правомерно ли поступила О. Машкова, вызвав такси без согласия Л. Крылова и потребовав оплаты за его вызов?

Задача № 6

Российский турист Петр Иванов, находясь в Париже по приобретенной в туристской фирме «Огни Москвы» путевке и проживая в гостинице, обнаружил, что ванна, которую он заполнил водой, оказалась с «дефектом». Пробка есть и плотно закрыта, а кольца нет. Турист попытался вытащить пробку всеми доступными средствами, в том числе даже с помощью перочинного ножа. При этом он повредил эмалевое покрытие ванны, чем нанес вред имуществу гостиницы. Как оказалось, для слива воды необходимо было нажать на соответствующую кнопку.

При выезде из гостиницы администратор гостиницы Пьер Ришар потребовал от П. Иванова возмещения причиненного гостинице вреда. Однако П. Иванов отказался уплатить требуемую сумму, заявив, что не был проинформирован персоналом гостиницы о правилах обращения с соответствующим оборудованием и поэтому ответственности за причиненный вред не должен нести.

После долгого разбирательства и выяснения всех обстоятельств П. Иванов уплатил требуемую сумму, узнав, что администрация гостиницы вправе в счет такой оплаты задерживать любые его вещи и впоследствии реализовать их по коммерческой стоимости.

После возвращения домой, П. Иванов обратился за консультацией в общество защиты прав потребителей.

Вопросы:

1. Дайте определение понятиям «турист», «турагент», «туроператор».
2. Кто виноват в невежестве туриста: направляющая в поездку туристская фирма, персонал гостиницы или он сам?
3. Каковы должны быть действия Иванова в данной ситуации, а также по возвращении на Родину?
4. Какой размер возмещения убытков может требовать российский турист от туристской фирмы за ненадлежащее оказание услуги, если такой размер не был установлен в договоре?
5. Изменилась бы ситуация, если бы Иванов поселился в парижскую гостиницу самостоятельно? Чем руководствовалась администрация гостиницы, заявляя свои требования?

Задача № 7

Московская туристская фирма «Вектор-М» кроме оказания туристских услуг продает авиабилеты и занимается авиаперевозками пассажиров (туристов). Имеет свой самолет, поэтому туры достаточно дешевы.

Чартер в Таиланд, которым собиралась вылетать на отдых в эту страну группа туристов под руководством Алексея Промыслова 22 апреля 2017 г. (стоимость перелета – 8 тыс.

рублей в один конец) сначала был отложен на 2 часа, затем еще на 1 час, потом перенесен на следующий день. Причиной задержки рейса на эти 3 часа была объявлена техническая неисправность самолета. Дальнейшая задержка вылета объяснялась представителем перевозчика нелетной погодой, однако руководитель группы туристов на свой запрос в администрацию аэропорта получил официальное сообщение о том, что по причине неблагоприятных погодных условий в течение прошедших суток вылет самолетов из аэропорта Домодедово не откладывался. В итоге ровно через сутки самолет вылетел в Таиланд.

Руководитель группы туристов А. Промыслов в течение этих суток организовывал горячее питание, а также размещение туристов за их счет в гостинице аэропорта. Общая сумма расходов на питание и проживание составила 1 тыс. 800 руб. на человека.

После возвращения домой турфирма «Вектор-М» отказалась удовлетворить требования пассажиров (туристов) в части уплаты штрафа за опоздание самолета с вылетом, обосновывая свой отказ тем, что правила воздушных перевозок в отношении чартерных рейсов не действуют.

Вопросы:

1. На какую компенсацию могут рассчитывать туристы в этом случае? Какую обязанность не выполнил перевозчик в связи с перерывом в воздушной перевозке?
2. Чем удостоверяется заключение договора воздушной перевозки пассажира (туриста) и сдача им багажа, в какой форме может быть заключен договор перевозки пассажира, какой вид проездного билета используется при авиационных перевозках?
3. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира имеет ли он право сразу же обращаться с иском в суд? Если пассажир обращается с претензией непосредственно к перевозчику, то куда он должен подать заявление или претензию?
4. Сколько времени предоставляется пассажиру для предъявления претензии транспортной организации для удовлетворения своих требований в случае задержки отправления или опоздания самолета при перевозке на внутренних линиях?
5. Оцените правомерность отказа турфирмы полностью удовлетворять требования пассажиров.

Задача № 8

23 июля 2018 г. турист Игорь Севастьянов с семьей (жена и двое малолетних детей – 1,5 года и 6 лет) должен был совершить полет рейсом авиакомпании «Внуковские авиалинии» по маршруту Сочи – Москва. Приехав в аэропорт за 1,5 часа до времени, указанного в билете (13.30), семья узнала, что рейс задерживается до 17.00 неприбытием самолета из Москвы.

Однако самолет вылетел из аэропорта Сочи только в 19.30 без объявления причин задержки, в результате чего семья И. Севастьянова вместе с другими пассажирами была вынуждена провести шесть часов в душном здании аэропорта. Несколько пассажиров решились отказаться от полета и вернули свои билеты в кассу.

В ходе прохождения регистрации дежурный сотрудник, несмотря на возражения И. Севастьянова и его жены, запретил брать в салон самолета в качестве ручной клади детскую коляску. Вместе с двумя чемоданами весом 18 и 12 кг пассажирам пришлось упаковать коляску весом 4 кг и сдать ее в багаж.

Но на этом их злоключения не закончились. При покупке билетов (стоимость одного билета составила 2,5 тыс. рублей) авиакомпании «Внуковские авиалинии» туриста уверили, что самолет приземлится в аэропорту Внуково, о чем Севастьянов заблаговременно предупредил своего брата, чтобы он на собственной машине встретил отдыхающих. На самом деле без объявления об этом посадка данного рейса произошла в аэропорту Домодедово. На вопросы пассажиров работники аэропорта заявили: «Вас же привезли в Москву. Не все ли равно, в каком аэропорту была совершена посадка самолета?».

Кроме того, при получении багажа И. Севастьянов обнаружил пропажу одного из

своих чемоданов весом 12 кг и сломанную коляску, непригодную для дальнейшего использования.

За разъяснениями по поводу сложившейся ситуации и своих дальнейших действиях И. Севастьянов обратился в общество защиты потребителей.

Вопросы:

1. В каких случаях командир воздушного судна имеет право без предварительного предупреждения изменить маршрут или пункт посадки самолета?
2. В каком размере И. Севастьянов вправе требовать уплаты неустойки за опоздание самолета? Какую денежную сумму должны возратить пассажирам, отказавшимся от полета?
3. Назовите правила перевозки детей на внутренних воздушных линиях.
4. Какова мера ответственности авиаперевозчика за утеранный багаж пассажира?
5. Оцените правомерность отказа И. Севастьянову в перевозке в качестве ручной клади детской коляски.

Задача № 9

14 апреля 2017 г. Василий Шилов со своей девушкой Екатериной Савиной решили отметить ее день рождения в ресторане «Гадкий утенок». Выбор этого ресторана Василий объяснил своей спутнице тем, что ему была присвоена категория «Люкс», а значит можно надеяться на соответствующее обслуживание.

Сделав предварительный заказ по телефону столика на двоих на 19 часов, В. Шилов и Е. Савина в назначенное время пришли в ресторан, однако администратор извинился и попросил их подождать 20 мин., объяснив, что у них не хватает столиков именно на двоих. Как оказалось, вместимость ресторана составляла 80 чел., а двухместных столиков было всего шесть. Не став спорить и портить настроение, посетители ресторана согласились подождать указанное время, а через 20 мин. им действительно был предложен соответствующий заказу столик.

Сдав в гардероб ресторана верхнюю одежду, В. Шилов был предупрежден гардеробщицей, что ресторан несет ответственность за оставленные в гардеробе ценные вещи посетителей, поэтому за хранение вещей необходимо заплатить по 100 руб. с человека.

В 19 час. 20 мин. сделали заказ нескольких блюд по желанию Е. Савиной. Приняв заказ, официант принес счет и предложил посетителям сразу рассчитаться за уже заказанные блюда.

Так как на улице было довольно прохладно, и чтобы согреться, они попросили официанта сначала принести два бокала глинтвейна. Через несколько минут это пожелание было выполнено. Однако, попробовав напиток, В. Шилов остался недоволен его температурой и предъявил требование к официанту о замене заказа. Проверив температуру глинтвейна, официант убедился в справедливости требований В. Шилова, извинился и исправил допущенную оплошность.

В остальном обслуживание в ресторане вполне устроило и понравилось В. Шилкову и его подруге.

Вопросы:

1. Назовите классы ресторанов и баров, оказывающих услуги общественного питания. Имел ли право В. Шилов делать заказ столика в ресторане по телефону?
2. Назовите норму оснащения ресторана двухместными столами при 80 посадочных местах.
3. Вправе ли был официант предложить рассчитаться посетителям сразу после сделанного ими заказа?
4. Назовите требования к температуре горячих и холодных блюд при их раздаче на предприятиях общественного питания.
5. Оцените правомерность заявления гардеробщицы ресторана и взимания платы за

хранение вещей.

Задача № 10

Супруги Олег и Марина Власовы по прибытии на отдых в г. Сочи 15 августа 2018 г., разместились согласно приобретенному в турфирме «Колесо» туру в отеле «Рэдиссон Славянская» в номере «Люкс». Заселение в гостиницу было оформлено в 8 час. 30 мин., расчетный час установлен в соответствии с действующим законодательством в 12 часов. Стоимость номера – 4800 руб. Согласно заключенному договору с гостиницей оплату занимаемого номера Власовы осуществляли посуточно.

Власовы прожили в отеле несколько дней, 22 августа они уезжали домой. Из отеля они выехали в 15 час. 30 мин. При этом супруги Власовы, будучи недовольными предоставленным им номером (без вида на море и без балкона), предъявили по этому поводу претензию администрации отеля. Именно такой номер был им обещан при предварительном бронировании номера. Кроме того, Власовы выразили недоумение по поводу того, что на их взгляд, слишком дорого обходилась им доставка корреспонденции в номер: два раза они отдавали дежурной по этажу по ее запросу по 200 руб.

Администрация гостиницы пообещала в следующий раз точно выполнить заказ и, не желая терять хороших клиентов, предложила им за следующее проживание скидку в размере 5%.

Вопросы:

1. Какими нормативно-правовыми актами регулируется порядок проживания в гостиницах?
2. К какой категории относится номер, в котором проживали супруги Власовы, какова должна быть его общая площадь? Назовите другие номера из этой категории.
3. Оцените правомерность действий дежурной по этажу. Какие дополнительно кроме проживания услуги обязана оказывать гостиница своим клиентам бесплатно?
4. Назовите сроки удовлетворения претензий потребителя при проживании в гостинице.
5. Рассчитайте окончательную стоимость проживания супругов Власовых в отеле.

Тема 5. Защита прав потребителей при оказании туристских услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к тестированию:

9. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Срок и порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований.
10. Судебная защита прав потребителей. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле. Порядок предъявления иска в суд. Форма и содержание искового заявления. Имущественный и неимущественный характер иска. Издержки, связанные с рассмотрением дела. Цена иска и расчет пошлины. Срок исковой давности.
11. Виды юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
12. Общая характеристика отдельных видов ответственности. Классификация ущерба потребителей по размеру. Вина: умышленная, неосторожная, казус.
13. Моральный вред. Компенсация морального вреда Убытки. Возмещение убытков: реальный ущерб (положительный ущерб) и упущенная выгода. Ответственность за обман потребителя.
14. Сроки наступления ответственности за нарушение прав потребителей. Меры по предупреждению нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг.

15. Навыки консультирования по конкретным жизненным ситуациям в сфере потребительского права в сфере туризма.

16. Правила оформления юридической и иной документации при оказании юридической помощи гражданам-потребителям.

Подготовка докладов с презентацией по одной из тем:

1. Формы защиты прав потребителей туристских услуг
2. Способы защиты прав потребителей туристских услуг
3. Правила оформления документов потребителем при обращении в суд за защитой своих прав в сфере туризма

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Основная литература

1. Новолодская, Г.И. Туроператорская и турагентская деятельность: уч. пос./ Г.И. Новолодская, Н.Н. – Иркутск: Байкальский государственный университет, 2021.
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611141>

2. Козлова, Е. Б. Договорное право: уч. пос./ Е. Б. Козлова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=594792>
3. Кудреватых, А. С. Правовое регулирование в туризме: уч. пос./ А. С. Кудреватых. – Москва: Университетская книга, 2018. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574962>

8.2. Дополнительная литература

1. Зайцева, А. И. Туристские формальности: уч. пос./ А. И. Зайцева, Р. С. Селезнев. – Изд. 2-е, доп. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574284>
2. Девлин, А. Основные принципы права и экономики: учебник / А. Девлин; под науч. ред. Д. Раскова; пер. с англ. М. Маркова. – Москва: Дело, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612478>
3. Братановский, С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребительского рынка на современном этапе: международный и сравнительно-правовой аспекты / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

- <https://www.garant.ru/> - правовая система "Гарант"
- <http://www.consultant.ru/> - правовая система "Консультант Плюс"
- <https://www.lexpro.ru/> - правовая система "LexPro"
- <http://pravo.gov.ru/> - официальный интернет портал правовой информации
- <https://www.zakonrf.info/> - правовая навигационная система "Кодексы и Законы"
- <http://www.kremlin.ru/> - ве акты Президента РФ
- <http://government.ru/> - все акты Правительства РФ
- <http://www.lawcentral.com/> - один из крупнейших юридических порталов-каталогов
- <http://www.lexisnexis.com/> - одна из крупнейших правовых систем "LexisNexis"
- <https://sozd.duma.gov.ru/oz#data> source tab b - законопроекты, внесенные в Госдуму РФ
- <https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/catalognat...> - ГОСТЫ
- <https://classifikators.ru/> - Общероссийские классификаторы (ОКВЭД. и т.п.)

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».
4. Антиплагиат ВУЗ. Система обнаружения текстовых заимствований.
5. Kaspersky Endpoint Security.

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению 40.03.01 Юриспруденция к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебная аудитория (кабинет профессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкафы, учебная доска, стенды; технические средства обучения: ПК, экран, проектор.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены персональными компьютерами (12 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам; комплектом мебели.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).