

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Череповецкий торгово-экономический колледж»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ «ЧТЭК»  
Приказ №39  
от 16.04.2018 г.



**ПРОГРАММА  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
(ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ)**

**«Правила продажи и защита прав потребителей»**

Программа дополнительного профессионального образования разработана на основе:

Федерального закона РФ «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (с изм. и доп.), Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 ноября 2013 г. № 1244 «О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г № 499», Положения «Об организации предоставления услуг по обучению по дополнительным профессиональным программам в ЧПОУ «Череповецкий торгово-экономический колледж»

Организация - разработчик: ЧПОУ «ЧТЭК»

Разработчик:

Малова И.А., преподаватель ЧПОУ «ЧТЭК»

Правообладатель программы: ЧПОУ «ЧТЭК»

Рассмотрена на заседании методической комиссии

Протокол №8 от 21 марта 2018 г.

Председатель МК: \_\_\_\_\_ Черняева В.А.

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОСТ Р Требования к персоналу, профессиональных, квалификационных характеристик, требований работодателей и может быть рекомендована к использованию в профессиональных образовательных организациях.

## ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ «Правила продажи и защита прав потребителей»

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Правила продажи и защита прав потребителей» разработана в соответствии с Положением «Об организации предоставления услуг по обучению по дополнительным профессиональным программам в ЧПОУ «Череповецкий торгово-экономический колледж» и предназначена для повышения квалификации слушателей. Изучение программы предполагает наличие у слушателей «входных» знаний и умений в области профессиональной деятельности (торговли), готовности к самообразованию.

Все мы постоянно выступаем в качестве потребителей - покупаем товары, обращаемся в службы быта, ездим на транспорте, пользуемся коммунальными и медицинскими услугами и т.д. Часто при этом, увы, наши права нарушаются. Для того чтобы защитить свои права, нужно их знать.

Законодательство о защите прав потребителей как отрасль права возникла в России сравнительно недавно - в начале 1990-х годов. До этого регулирование отношений по удовлетворению потребностей граждан осуществлялось в основном нормами гражданского законодательства. В законодательстве отсутствовала система гарантий охраны прав граждан. Еще одной особенностью правового регулирования данной области отношений являлась множественность подзаконных актов, регламентирующих отдельные сферы взаимоотношений с участием граждан-потребителей. Ведомственные акты, как правило, содержали нормы, ущемлявшие интересы потребителей, а в некоторых случаях прямо противоречившие законодательству. Действовавшее законодательство не вполне соответствовало и нормам международного права. Кроме того, отсутствовала система государственной защиты интересов потребителей. Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно не выгодных для них условий договора, товаров, не пользующихся спросом, и т.д. В условиях свободы предпринимательской деятельности, тотального дефицита, отсутствия культуры потребления необходимость в специальном законодательстве стала особенно острой.

Особенностью данного курса является его прикладной характер – слушатели приобретают умения и навыки защиты прав потребителей разных категорий, составления документов. В основе программы курса «Правила продажи и защита прав потребителей» лежат универсальные принципы: последовательность приобретения знаний, сочетаемость теории (лекции) и практики (решение задач, кейс-стади, круглые столы) В процессе изучения курса предусмотрены лекционно-практические, самостоятельные занятия, дискуссии, работа с материалами в сети Интернет и т.д.

### 1.2. Цели и задачи курса – требования к результатам освоения курса

#### **Цель программы:**

- повышение уровня профессиональных знаний в сфере защиты прав потребителей;
- расширение объема базовых знаний в области потребительских прав;
- развитие умений применять правовые нормы, регулирующие потребительские правоотношения, в практической деятельности, обобщать материалы судебной практики по спорам о защите прав потребителей.

#### **Задачи курса:**

- ознакомить слушателей с основными положениями законодательства в области защиты прав потребителей;
- научить слушателей ориентироваться в ситуациях, требующих применения знаний в области защиты прав потребителей при обслуживании клиентов.

#### **Профессиональные компетенции:**

- обслуживать покупателей в соответствии с правилами торговли, Законом РФ о защите прав потребителей, предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

#### **Содержание программы:**

Модуль 1. Виды прав потребителей. Законодательные акты, регулирующие вопросы защиты прав потребителей.

Модуль 2. Защита прав потребителей при приобретении товаров. Нормативные документы. Требования к качеству товара.

Модуль 3. Способы защиты прав потребителей.

Модуль 4. Основания и методика проведения экспертизы.

Модуль 5. Анализ судебной практики при рассмотрении споров по защите прав потребителей.

**Режим обучения** – 4 часа в день, два раза в неделю.

**Продолжительность обучения:** 32 часа.

**Форма обучения:** очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

#### **1.3. К освоению программы допускаются:**

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**Категория слушателей:** индивидуальные предприниматели, работники сферы торговых, образовательных и медицинских учреждений, туристических, страховых компаний и предприятий сервиса, агентств недвижимости и банковской сферы и др.

#### **1.4. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения учебной программы у слушателей предполагается качественное изменение в указанных выше профессиональных компетенциях. В результате освоения программы слушатели должны:

**должны знать:**

- правовые основы процесса оказания услуг;
- содержание Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров.

**должны уметь:**

- ориентироваться в вопросах отношений в области защиты прав потребителей;
- решать проблемные вопросы, возникающие в процессе продажи и оказания услуг.

**Ожидаемый результат**

Повышение имиджа предприятия, снижение уровня конфликтности, вследствие применения слушателями норм законодательства в практической деятельности.

#### **1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы**

Всего учебной нагрузки – 32 час, в т. ч.:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 18 час (в т. ч.: практических занятий – 10 час);
- самостоятельной работы – 12 час;
- итоговая аттестация – 2 час.

#### **1.6. Итоговая аттестация**

Итоговый контроль осуществляется в форме выполнения теста и решения практической ситуации.

**1.7. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров: педагогические работники должны иметь образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

**1.8. Форма документа о квалификации** – удостоверение о повышении квалификации.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Срок обучения: 32 час.

Форма обучения: очно-заочная (без отрыва от работы)

Режим занятий: 4 часа в день

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей)	Всего часов	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Общая часть	30	8	10	12	-
2	Итоговая аттестация	2	-	-	-	Зачет
	Итого	32	8	10	12	2

### Календарный учебный график

Модуль	Количество часов	1 месяц	
		1 неделя/час	2 неделя/час
Правила продажи и защита прав потребителей	32	Т.1/2 – с.р. Т.2/2 Сам.раб./2 Т.3/2 – с.р. Т.4/2 Сам.раб./2 Т.5/4 Сам.раб./2	Т.6/4 Сам.раб./2 Т.7/4 Ит.ат./2

### 3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

#### «Правила продажи и защита прав потребителей»

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			лекции	Практика/семинар	Самостоятельная работа	
1.	Тема 1 «Правовые отношения в области защиты прав потребителей»	2		-	2	тест
2.	Тема 2 «Информация для потребителей»	4	2	-	2	тест
3.	Тема 3 «Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги»	2			2	тест
4.	Тема 4 «Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги»	4		2	2	тест
5.	Тема 5. «Правила продажи и защита прав потребителей при продаже товаров»	6	2	2	2	Тест, ситуации
6.	Тема 6 «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей»	6	2	2	2	Тест, ситуации
7	Тема 7 «Государственная и общественная защита прав потребителей» консультации, ответы на вопросы	4	2	2 2	-	Тест, ситуации
	Итоговая аттестация	2				Зачет
	<b>Итого</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **Тема 1 «Правовые отношения в области защиты прав потребителей»**

- 1.1 Законы и нормативные акты регулирующие отношения в области защиты прав потребителей;
- 1.2 Закон РФ «О защите прав потребителей» №234-ФЗ в свете последних изменений в законодательной сфере.
- 1.3 Основные понятия, используемые в законодательстве в области защиты прав потребителей (потребитель, исполнитель, изготовитель, продавец, недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги), безопасность товара (работы, услуги). Договор с потребителем, обязательные условия и особенности заключения.

### **Тема 2 «Информация для потребителей»**

- 2.1 Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
- 2.2 Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
- 2.3 Ст. № 8-14. Наглядность, доступность, полнота – три кита, на которых держится понятие информации. Обязательная информация на товар и услуги (изменения в «Правилах торговли»). Работа с образцами и маркировкой: читаем информацию.
- 2.4 Расставляем акценты. Обзор статей с 7 по 17. Ст. № 7 – гарантия безопасности. Обязательная и добровольная сертификация. Документы, подтверждающие факт сертификации. Реквизиты, сроки действия. «Просроченный сертификат» - миф или реальность

### **Тема 3 «Права потребителя и сроки удовлетворения требований»**

- 3.1 •Ст. № 18. Пять требований потребителя на выбор по его усмотрению.
- 3.2 Особенности в предъявлении требований по товарам с установленными сроками годности, по технически сложным и дорогостоящим товарам.
- 3.3 Принятие претензии и грамотное реагирование на неё. Законные основания для отказа потребителю в удовлетворении требований.
- 3.4 Ст. № 19-22. Сроки предъявления отдельных требований потребителя и их выполнение.  
- порядок определения сроков оказания услуг;



- 3.5 - понятие «разумного срока»;
- 3.6 - последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуги.

#### **Тема 4 «Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги»**

- 4.1 Перечень требований потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги;
- 4.2 Сроки устранения недостатков оказанной услуги;
- 4.3 Ст. № 27-32. Выполнение работ и оказание услуг, основные требования, сроки оказания услуг и удовлетворение отдельных требований заказчика. Материальные компенсации и пени.

#### **Тема 5. «Правила продажи и защита прав потребителей при продаже товаров»**

- 5.1 Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу);
- 5.1. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков;
- 5.2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара;
- 5.3. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером);
- 5.4. Замена товара ненадлежащего качества.
- 5.5. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
- 5.6. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества
- 5.7. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества
- 5.8. Ст. № 26.1. Дистанционные продажи: интернет-магазин, продажи по каталогу и т. д. Особенности предъявления требований потребителя. «Подводные» камни: Задаток или аванс? Что и почему лучше?
- 5.9. Правила продажи отдельных видов товаров

#### **Тема 6 «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей»**

- 7.1 Ст. № 23, 23.1. Нарушили закон – подвели себя под штрафные санкции.
- 7.2. Ст. № 24. Что выгодно потребителю, то убыточно для торговца, но это по закону. Расчёты с потребителями (ГК РФ).

- 7.3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за вред, причиненный вследствие недостатков товара(работы, услуги), за просрочку выполнения требований потребителя;
- 7.2 Возмещение убытков, причиненных потребителю;
- 7.3 Уплата штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя;
- 7.4 Ст. № 15. Компенсация морального вреда. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Прав стало больше.

### **Тема 7 «Государственная и общественная защита прав потребителей»**

- 7.1. « Кто виноват? Что делать?» - вопросы классиков актуальны и сегодня.
- 7.2. Ст. № 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей. «Дежурная» статья сутяги.
- 7.3 Судебная защита прав потребителей;
- 7.4 Федеральный государственный надзор, деятельность органов самоуправления, общественных объединений в области защиты прав потребителей;
- 7.5. Потребители-экстремисты. Как предотвратить конфликт и судебную тяжбу. Современная медиация в потребительских спорах.

Контрольное тестирование, консультирование участников: вопросы – ответы, примеры – комментарии.

## Литература

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"
2. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном..."
3. ГОСТР 51121-97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования»

## Интернет-ресурсы:

1. <http://www.economy.gov.ru> - Министерство экономического развития и торговли РФ
2. <https://www.retail.ru/> - ритейлеру и поставщику о торговых сетях, продажах, маркетинге, мерчендайзинге
3. <http://www.garant.ru> – Гарант;
4. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_17579/36e874d3fe241d9a2c1e4fca0a96e25d90d61231/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/36e874d3fe241d9a2c1e4fca0a96e25d90d61231/) - Правила продажи Консультат +
5. <http://nta-rus.com/> – Национальная торговая ассоциация.
6. <http://potrebately.com/zakon> - защита прав потребителей

## 7. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы при итоговой аттестации проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета: тестирования и решения производственной ситуации.

Оценка **«отлично»** выставляется, если обучающийся показал полное освоение планируемых результатов, справился с предложенным тестом (не менее 90% правильных ответов) и правильно решил предложенную ситуацию.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающийся показал полное освоение планируемых результатов, справился с предложенным тестом (не менее 70% правильных ответов) и правильно, с незначительными ошибками, исправленными самостоятельно решил предложенную ситуацию.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся показал полное освоение планируемых результатов, справился с предложенным тестом (не менее 60% правильных ответов) и правильно решил предложенную ситуацию.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся не показал освоение планируемых результатов, предусмотренных программой, не смог выполнить тест и ситуацию.