

Тема 2. Практическая работа

Задание 1

Проанализируйте текст Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», текст Закона «О защите прав потребителей», и раскройте в виде таблицы основные принципы защиты прав потребителей посредством указания на порядок их реализации и закрепления в российском законодательстве, а также приведите примеры такой реализации.

Принцип	Реализация принципа в законодательстве РФ	Пример
<i>Руководящие принципы</i>		
Защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности		
Содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов		
Доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями		
Просвещение потребителей		
Наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей		
Свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации, и возможность для таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы		
<i>Общие принципы</i>		
Принцип добросовестной деловой практики		

Задание 2. Решите задачи

Задача 1

Потребитель Иванов приобрел в магазине-салоне «Меридиан» плеер, который по истечении двух дней с момента покупки перестал работать. Иванов обратился в магазин-салон с заявлением о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной на плеер суммы. Менеджер магазина-салона отказался принимать заявление, но направил Иванова в сервисный центр для предоставления товара на диагностику и ремонт. Иванов, не согласившись с предложением менеджера, провел за свой счет досудебную экспертизу и обратился в суд, который оставил заявление без рассмотрения по причине нарушения правил подсудности (не по месту регистрации ответчика) и несоблюдения досудебного урегулирования спора.

Ответьте на вопрос:

1. Какие принципы правового регулирования отношений по защите прав потребителей нарушены в данном случае? Ответ должен быть основан на нормах права.

Задача 2

Гражданин Петров заключил договор присоединения с Газпроммежрегионгаз и принял все условия этого договора. Однако позже, прочитав условия этого договора, понял, что не может отказаться от его исполнения и расторгнуть в одностороннем порядке без штрафных санкций в течение одного года с момента его заключения, он обратился в суд с иском о расторжении договора.

Ответьте на вопрос:

1. Как разрешить указанный спор? Решение обоснуйте нормами права.

Задача 3

Гражданин Петров приобрел в магазине фен для волос, в процессе эксплуатации которого получил ожог головы и шеи, в результате чего обратился к производителю с требованием о возврате суммы, уплаченной за фен, и о компенсации причиненного здоровью вреда. Производитель в удовлетворении требования отказа, указав, что оборудование соответствует требованиям безопасности и техническому регламенту, а ущерб возник в результате эксплуатационной ошибки. Покупатель возразил, ссылаясь на то, что возникшие правоотношения регулируются исключительно законодательством о защите прав потребителей, а технические регламенты не входят в систему указанного законодательства, а их использование регулируется нормами публичных отраслей права. Петров обратился за разъяснением в Роспотребнадзор.

Ответьте на вопросы:

1. Возможно ли применение норм публичных отраслей права к отношениям с участием потребителей?
2. Приведите примеры внедрения публично-правовых норм в регулирование отношений с участием потребителей.
3. Оформите в виде официального документа разъяснения Роспотребнадзора с ссылками на применимые нормы права.

Тема 4. Практическая работа

Задание 1

Пользуясь нормативным материалом, судебной практикой, научной литературой, заполните таблицу:

Признак информации	Регламентирующая норма	Содержание информации	Обязанности
Достоверность			
Доступность и наглядность			
Своевременность представления			

Задание 2

На основании норм закона «О защите прав потребителей», иных нормативных правовых актов, судебной практики заполните таблицу:

Право потребителя	Регламентирующая норма	Способ реализации	Ответственность за нарушение
Право на информацию о продавце			
Право на информацию о товаре, работах, услугах			
Право на информацию о режиме работы продавца			

Задание 3. Решите задачи

Задача 1

Петров обратился в администрацию городского округа за получением разъяснений по следующему вопросу: на сайте администрации была размещена информация о том, что в рамках проекта «Об оказании бесплатной юридической помощи социально незащищенным гражданам» в соответствии с ФЗ «О бесплатной юридической помощи в РФ» осуществляется проведение бесплатных консультаций и семинаров на базе ряда общественных организаций по защите прав потребителей, список которых размещен на сайте. Петров обратился в две из четырех таких организаций, в каждой из которых ему было отказано.

Ответьте на вопросы:

1. Является ли описанная ситуация свидетельством ограничения права потребителя на просвещение в сфере защиты прав потребителей?
2. Правомерен ли отказ общественных организаций? Оформите ответ в виде консультации от имени сотрудников администрации.

Задача 2

Современное телевидение пестрит передачами, в рамках которых осуществляются проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей: Ревизорро, НашПотребНадзор, Среда обитания и другие, в которых авторы раскрывают, как обманывают предприниматели российского потребителя.

Ответьте на вопросы:

1. Можно ли рассматривать данные передачи в качестве средства реализации права потребителя на просвещение?
2. Какие негативные, на ваш взгляд, последствия могут возникнуть из активного воздействия СМИ на потребителя?

Задача 3

На рынке был куплен крем для лица, однако, аннотация написана на иностранном языке.

Ответьте на вопрос:

1. Можно ли обменять этот крем на крем другой фирмы, но с аннотацией на русском языке? Ответ должен быть основан на нормах действующего законодательства.

Задание 4

Представьте, что вы являетесь индивидуальным предпринимателем, оказывающим юридические услуги. Оформите в письменной форме достаточные сведения для потребителя: о себе, о режиме работы, об оказываемых услугах.

Ответьте на вопрос:

Вправе ли потребитель потребовать с вас предоставления дополнительной информации, не поименованной в нормах закона «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актах.

Тема 6. Практическая работа

Задание 1

Проанализируйте порядок оказания отдельных видов услуг, ответ оформите в виде таблицы:

Вид услуг	Норма, закрепляющая право на возмещение убытков (название акта,	Порядок возмещения убытков	Пример из судебной практики (номер дела, дата, название

	статья, пункт)		суда)
Медицинские услуги			
Услуги почты			
Услуги связи			
Страховые услуги			
Банковские услуги			

Задание 2

Проведите анализ полномочий органов государственной власти, осуществляющих надзор в сфере защиты прав потребителей. Ответ оформите в виде таблицы:

Характеристики деятельности	Роспотребнадзор	Прокуратура	Рсстандарт
Нормативная основа			
Задачи и функции			
Права, обязанности, полномочия			
Административные процедуры			

Задание 3

Проанализируйте, допустимо ли соглашением сторон установить, что за просрочку выполнения работы, просрочку удовлетворения требований потребителя изготовитель выплачивает неустойку в размере 0,5 % от стоимости выполняемой работы за каждый день просрочки.

Задание 4. Решите задачи

Задача 1

1. Вправе ли коммерческая организация обратиться в суд к потребителю с требованием о понуждении заключить публичный договор, если потребитель, выразивший свое намерение на его заключение, уклоняется от его заключения?
2. Измениться ли ситуация, если потребитель уже использует услугу?

Задача 2

Котов в январе 2019 г. приобрел у официального дилера компании Nissan автомобиль марки NissanMicra. В марте 2006 г. Компания Nissan начала на территории РФ акцию «Подменный автомобиль», согласно условиям которой, лицам – обладателям автомобилей NissanMicra на время гарантийного ремонта будет предоставлен «подменный автомобиль», хотя такой обязанности в отношении автомобилей действующее законодательство не предусматривает. В июне 2019г. Котов обратился за проведением гарантийного ремонта и потребовал предоставления «подменного автомобиля». Однако получил отказ,

мотивированный отсутствием свободного «подменного автомобиля». В результате Котов был вынужден ввиду отказа в предоставлении «подменного автомобиля» арендовать транспортное средство на время ремонта, в связи с чем, понес расходы. Котов обратился в суд с требованиями о возмещении убытков, понесенных неправомерным отказом в предоставлении на период гарантийного ремонта «подменного автомобиля», взыскании неустойки в соответствии с положениями ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 15 % и компенсации морального вреда.

Ответьте на вопрос:

1. Разрешите спор, ссылаясь на нормы действующего законодательства.

Задача 3

Брагина обратилась в сервисный центр с заявлением на ремонт утюга. В процессе оформления заказа стороны оговорили срок ремонта – 7 рабочих дней. На третий день после оформления заказа Брагиной позвонил сотрудник сервисного центра и сообщил, что утюг отремонтирован. Брагина пришла забирать утюг, ей выдали квитанцию на оплату, но указанная в ней сумма была выше оговоренной на 500 рублей. Сервисный центр мотивировал повышенную оплату срочностью выполнения. Брагина отказалась оплачивать заказ, мотивируя его тем, что она не заказывала более срочный ремонт.

Ответьте на вопросы:

1. Насколько обоснованы требования сервисного центра?
2. Права ли Брагина, отказываясь от оплаты выполненного ремонта?
3. Как разрешить спор? Ответ должен быть основан на нормах действующего законодательства.

Задача 4

Михайлов обратился в Тольяттинскую общественную организацию по защите прав потребителей «Щит» с заявлением о приеме в члены организации, кроме того, он указал, что является юристом по образованию. От правления организации поступил отказ в принятии в члены со следующими аргументами:

- заявитель имеет юридическое образование, в то время, когда закон предписывает членам таких организаций не иметь юридическое образование;
- Михайлов является членом в другой общественной организации по защите прав потребителей.

Ответьте на вопросы:

1. Нарушила ли организация действующее законодательство?
2. Каков порядок приема в члены таких организаций?
3. Решите дело.

Тема 7. Практическая работа

Задание 1

Составьте Требование (претензию) о расторжении договора купли-продажи и возврате стоимости товара ненадлежащего качества. В Претензии в обязательном порядке указываются, какие конкретно в процессе использования (эксплуатации) товара выявились существенные недостатки, проявляющиеся неоднократно или проявляющиеся вновь после устранения, и чем это подтверждается. Учитывайте гарантийные сроки и сроки возможного предъявления претензии.

Нормативные материалы к заданию:

- Статья 475 Гражданского кодекса РФ Статьи 18 и 24 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Рекомендации по выполнению задания:

- Ответ на задание представляется в форме претензии, с указанием всех необходимых реквизитов; формат.

Задание 2

Составьте Требование (претензию) об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг, возврате уплаченной по договору денежной суммы и возмещении убытков в связи с некачественным оказанием ему услуг. В Претензии в обязательном порядке указываются какие допущены нарушения, и в чем они выражаются, а также в обязательном порядке осуществляется подсчет убытков, а также указывается чем их размер подтверждается.

Нормативные материалы к заданию:

- Статьи 15, п.4 ст. 503, ст. 739, п.3 ст. 730, ст. 783 Гражданского кодекса РФ.
- Абзацы 7,8, п. 1 ст. 29, п. 1 ст.31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Рекомендации по выполнению задания:

- Ответ на задание представляется в форме претензии, с указанием все необходимых реквизитов; формат.

Задание 3

Рассчитайте размер неустойки в следующих случаях:

1. Симонов взял потребительский кредит на сумму 250 тысяч рублей, задолжал в итоге 156 тысяч рублей. Кредитным договором была предусмотрена неустойка в размере 2% от просроченной суммы за каждый день просрочки. Просрочка составила 30 дней.
2. Кузнецов приобрел в магазине «Эльдорадо» мультиварку стоимостью 9500 рублей, которая оказалась с производственным браком. Кузнецов написал претензию с требованием расторгнуть договор и вернуть деньги, магазин отказался в добровольном порядке удовлетворять требования потребителя. Кузнецов обратился в суд с требованием возмещения ущерба и выплаты неустойки на 26 дней.

Задание 4. Решите задачи

Задача 1

Дудочкин направил в магазин «М-Видео» претензию с требованием устранить недостатки приобретенной морозильной камеры, магазин на претензию не ответил. Дудочкин обратился в суд с иском о защите прав потребителей, которым просил суд расторгнуть договор купли-продажи, взыскать с магазина стоимость морозильной камеры, неустойки и компенсацию морального вреда. Суд отказал в удовлетворении исковых требований, указав на то обстоятельство, что в рамках досудебного урегулирования истцом были заявлены совсем другие требования.

Ответьте на вопросы:

1. Оцените законность и обоснованность вынесенного судом решения.
2. Решите дело, основываясь на нормах действующего законодательства.

Задача 2

Молодой человек позвонил в дверь пожилой женщины и под видом соцопроса попросил ответить на вопросы анкеты о пользовании услугами связи, а затем – подписаться под результатами. Через месяц от телефонной компании стали поступать счета на оплату абонентской платы за услуги связи.

Ответьте на вопрос:

1. В чем выражается нарушение законодательства? Обоснуйте свой ответ нормами права.

Задача 3

Миронова обратилась в туристическую фирму с требованием о расторжении договора и возврате денег за путевку. Через два дня после принятия претензии туристической фирмой Миронова обратилась в суд с иском о защите прав потребителей, где представитель ответчика просил оставить исковое заявление без рассмотрения по причине несоблюдения обязательного досудебного претензионного порядка урегулирования спора.

Ответьте на вопросы:

1. Правомерно ли заявление ответчика?
2. Как должен поступить суд?
3. Изменится ли решение, если предметом спора будут медицинские услуги?