Приложение 6

к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании кафедры

управления качеством

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**по дисциплине**

**Нормативно-правовое обеспечение качества**

В соответствии с учебным планом студенты Направления подготовки *27.03.02* «***Управление качеством***» профиля подготовки «***Управление качеством в производственно-технологических системах»*** должны самостоятельно выполнить контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины «Нормативно-правовое обеспечение качества». При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

Используя учебную литературу, примерный перечень которой приведен в данной рабочей программе дисциплины, и периодические издания необходимо выполнить задания в Рабочей тетради.

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ**

***ДАЙТЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СЛЕДУЮЩИМ ПОНЯТИЯМ:***

1. Потребитель –
2. Исполнитель –
3. Изготовитель –
4. Продавец –
5. Недостаток товара (работы, услуги) –
6. Существенный недостаток товара (работы, услуги) –
7. Безопасность товара (работы, услуги) –
8. Необходимая информация –
9. Достоверная информация –
10. Срок службы –
11. Срок годности –
12. Гарантийный срок –
13. Безопасность пищевых продуктов –
14. Безопасность услуги торговли –
15. Дефект –
16. Качество товара –
17. Контроль качества продукции –
18. Стандарт –

***КАКИЕ ОТНОШЕНИЯ:***

|  |  |
| --- | --- |
| РЕГУЛИРУЮТСЯ ЗАКОНОМ РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»? | НЕ РЕГУЛИРУЮТСЯ ЗАКОНОМ РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»? |
|  |  |

***ОХАРАКТЕРИЗУЙТЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОБЕСПЕЧИВАЕМЫЕ ЗАКОНОМ РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»?***

*Право на удовлетворение основных потребностей:*

*Право на безопасность товаров и услуг:*

*Право на выбор товаров и услуг:*

*Право на информацию:*

*Право на потребительское образование (просвещение):*

*Право быть выслушанным:*

*Право на возмещение ущерба:*

*Право на здоровую окружающую среду:*

***ПЕРЕЧИСЛИТЕ НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ, НА ОСНОВЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ:***

При выявлении недостатков в технически сложных товарах права потребителя ограничиваются дополнительными условиями: установлен пятнадцатидневный срок со дня передачи товара потребителю, в течение которого потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о замене.

По истечении этого срока заменить товар либо возвратить за него уплаченные деньги можно в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

ПЕРЕЧИСЛИТЕ ЭТИ ТОВАРЫ.

***ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ЗАКОНА РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»***

1. Покупатель пробрел стиральную машину иностранного производства. Инструкции на русском языке нет. Как установить программу для работы машины покупатель не знает. Что делать покупателю?
2. Сроки предъявления требований в случае выяснения существенных недостатков по причинам, возникшим до передачи товара потребителю.
3. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?
4. Может ли покупатель получить чек на купленные товары в продовольственном магазине?
5. В каких случаях продавец освобожден от ответственности за неисполнением обязательств перед потребителем?
6. Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
7. Сроки для замены товара ненадлежащего качества.
8. Права потребителей по устранению недостатков в купленном товаре.
9. Может ли покупательница обменять не подошедшую по фасону блузку?
10. Случаи применения неустойки в размере 1% за просрочку требований потребителя.

***ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ СИТУАЦИИ***

1. 30 ноября 2010 года в магазине Иванов П.С. купил посудомоечную машину «Аристон-457». В январе 2011 года машина вышла из строя, и Иванов П.С. сдал её в магазин на гарантийное обслуживание под расписку, но прошло полгода, а машину не вернули.

Какие права имеет покупатель в данном случае?

2. Музыкальный центр сломался в течение гарантийного срока. Покупатель обратился в магазин с просьбой о замене. Продавец согласился заменить музыкальный центр в течение месяца со дня обращения покупателя в магазин.

Проанализируйте соблюдение прав покупателя по срокам замены.

3. У покупателя автомобиля ВАЗ Серегина И.К. возникли проблемы с купленным автомобилем до истечения гарантийного срока. Он обратился в автосервис с просьбой провести гарантийный ремонт. Ремонт длился более четырех месяцев. Серегин И.К. решил воспользоваться своими правами потребителя и заменить автомобиль на аналогичный.

Определить права покупателя и обязанности продавца (изготовителя) в данной ситуации.

4. Гражданка заказала в ателье костюм. В договоре была указана дата исполнения заказа, однако костюм к указанной дате готов не был. Заказчица потребовала выплатить неустойку за каждый день просрочки, однако администрация отказала в этом, мотивируя отказ болезнью закройщика. Права ли администрация?

5. Гражданка купила в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене товара продавец ответил, что сумка стоит 40 д. ед., но продается только вместе с поясом по 15 д. ед., следовательно, общая цена 55 д. ед. Гражданка купила сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок, и она принесла сумку обратно. Однако на палатке была табличка «Товар возврату и обмену не подлежит». Продавец сказал, что покупатели специально предупреждаются об этом, и производить обмен отказался. Правомерны ли его действия?

6. Гражданин приобрел стиральную автоматическую машину и самостоятельно произвел ее установку и подключение. После первого же использования стиральной машины она вышла из строя. В гарантийной мастерской было отказано в бесплатном ремонте в связи с тем, что покупатель якобы нарушил правила эксплуатации машины, содержащиеся в инструкции и предусматривающие установку и доводку машины специалистом гарантийной мастерской. Является ли этот отказ обоснованным?

7. Покупательница обратилась в магазин с требованием замены некачественного миксера. На момент обращения такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена была произведена через 2 недели после обращения покупательницы. Затягивание сроков обмена было мотивировано сначала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора фирмы. При предоставлении нового миксера с покупательницы потребовали доплату, поскольку цены на миксеры за это время еще более выросли. Должна ли покупательница оплачивать дополнительную стоимость изделия?

8. Многие строительные фирмы заключают с гражданином договоры об участии в деловом строительстве дома. Регулируются ли такие отношения Законом РФ «О защите прав потребителей» и может ли потребитель потребовать взыскание неустойки при несоблюдении сроков выполнения обязательств, указанных в договоре?

9. Гражданин купил разборный платяной шкаф производства Польши. Когда приступил к его сборке, то обнаружил, что отсутствуют соответствующий инструкции, в результате чего он не смог собрать шкаф. Что можно сделать в этой ситуации?

10. Гражданином был приобретен билет на самолет Хабаровск - Москва, однако рейс отложили из-за нелетной погоды. В аэропорту он встретил товарища, у которого отложили рейс Хабаровск - Иркутск по причине отсутствия топлива. В результате переноса времени рейса оба гражданина были вынуждены несколько часов провести в аэропорту. Впоследствии они обратились в суд с иском о возмещении морального вреда. Иск первого гражданина суд отклонил, а его товарища – удовлетворил. Правомерно ли решение суда?

11. Каким образом потребитель может защитить свои права, если товар был приобретен на рынке у гражданина-предпринимателя (зарегистрированного в органах власти и имеющего свидетельство на право занятия этим видом деятельности)? В технических паспортах на товары, проданные гражданином-предпринимателем, отсутствуют отметки о дате продажи товара, и по требованию покупателя предприниматель не может выдать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки. Какой документ должен быть выдан гражданином-предпринимателем в доказательство факта продажи-покупки товара?

12. Родители подарили сыну телевизор, купленный ими в магазине, со сроком гарантии 1 год. Через 2 недели после гарантийного срока телевизор загорелся, в результате чего произошел пожар. Сын получил ожоги и вынужден был лечиться. Кроме того, были повреждены стена и мебель в комнате. В магазине в возмещении имущественного вреда стоимости поврежденной мебели, ремонта, расходов, связанных с лечением, отказали, мотивируя это тем, что телевизор был куплен не им лично, и, следовательно, не он является потребителем, а также тем, что магазин не несет за телевизор ответственности, поскольку истек гарантийный срок. Может ли пострадавший потребовать возмещения вреда и кто несет перед ним ответственность?

13. Гражданин купил холодильник «Север». В течение гарантийного срока он сломался. Что можно сделать и какие права покупатель имеет? Можно ли обменять холодильник в магазине на холодильник «STINOL»?

14. Гражданка купила туфли, которые красят ноги. Написала заявление в магазин с требованием об обмене, но ей отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные. Что делать?

15. Гражданин купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Он обратился в магазин с требованием о его замене, но ему заявили, что он, видимо, неправильно с ним обращался, и послали в гарантийную мастерскую для получения заключения по причинам порчи. Правомерно ли это?

16. Гражданин купил магнитофон, который сразу сломался. Он хочет вернуть его в магазин и получить назад свои деньги, но магазин упорно предлагает провести ремонт – 3 недели назад гражданин подал им претензию с требованием о расторжении договора купли-продажи, но письменного ответа не получил. Решил обращаться в суд. Какую сумму компенсации гражданин вправе требовать?

17. Гражданка сдала дубленку в химчистку, вернули дубленку всю в разводах и полосах, полностью потерявшую товарный вид. Гражданка потребовала, чтобы либо дубленку привели в надлежащий вид, либо возместили ей ущерб. Руководство фабрики провело внутреннюю проверку качества, которая показала, что дефекты возникли в результате долгой носки, и отказалось выполнить требования пострадавшей. Гражданка обратилась в Общество потребителей и была организована независимая экспертиза дубленки, которая установила, что дефекты возникли в результате химической чистки.

18. Гражданка купила туфли 1 декабря, но, примерив их дома, она засомневалась и через несколько дней окончательно поняла, что туфли ей малы. В магазин она собралась только 15 декабря. Не пропущен ли срок обмена?

19. Можно ли сдать обратно некачественный товар в магазин, если утерян чек?

20. Гражданин купил комплект постельного белья в подарок жене, но оказалось, что пододеяльники не подходят по размеру. Может ли он обменять его? В какой срок?

***ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:***

1. Продавец отказал в обмене неисправного цифрового фотоаппарата, ссылаясь на то, что это товар, который подлежит обмену только при наличии в нем существенного недостатка. Прав ли продавец?

а) да, так как фотоаппарат является сложнотехническим товаром;

б) да, так как фотоаппарат является дорогостоящим товаром;

в) нет, так как цифровой фотоаппарат не входит в перечень товаров, подлежащих обмену только при наличии существенного недостатка.

2. Прежде чем купить видео-фильм, потребитель попросил показать несколько фрагментов, чтобы удостовериться в качестве записи. Продавец согласился, но потребовал сначала оплатить покупку, так как ему пришлось бы вскрывать упаковку. Кто прав?

а) прав потребитель, так как он не обязан оплачивать капризы продавца;

б) прав продавец, он действовал в соответствии с законом;

в) прав продавец, так как он отвечает перед директором за целостность упаковки.

3. Потребитель принес в магазин купленный 10 дней назад плед. Освобожденный от упаковки товар издавал острый запах, укрываться им было невозможно. Продавец объяснил, что принять плед не может, так как он был в употреблении. Прав ли продавец?

а) не прав, так как он обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых тот обычно используется;

б) прав, так как возвратить можно товар, не бывший в употреблении;

в) прав, так как качество товара отвечает требованиям стандартов.

4. Мобильный телефон на период ремонта аналогичного товара:

а) не предоставляется;

б) предоставляется в течение 3 дней по просьбе покупателя;

в) предоставляется, если для ремонта требуется более 7 дней.

5. Потребитель приобрел в интернет-магазине мини-печь (вес 8кг). Через три дня, не распаковывая ее, он решил вернуть покупку. Расходы по доставке товара от потребителя:

а) оплачивает продавец, так как он осуществлял доставку потребителю;

б) оплачивает потребитель, так как вес товара превышает 5кг;

в) оплачивает продавец, так как не истек двухнедельный срок со дня покупки.

6. Проверка функционирования аэрозольной упаковки одеколона:

а) осуществляется в присутствии покупателя;

б) осуществляется до подачи в торговый зал;

в) запрещена в торговом помещении.

7. Через 3 дня после покупки мягкого кресла покупатель решил обменять его на кресло другой модели, но магазин категорически отказал, несмотря на наличие чека и тот факт, что покупка не была распакована. Прав ли магазин?

а) да, так как мебель входит в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену;

б) нет, так как кресло не входит в этот перечень в отличие от мебельных гарнитуров;

в) да, так как чек является подтверждением отказа покупателя от права на возврат товара.

8. Потребителю из-за отказа оплатить целлофановый пакет было предложено продавцом забрать дубленку неупакованной. Прав ли продавец?

а) да, так как пакеты большого размера предоставляются за дополнительную плату;

б) нет, так как предоставление пакета обязательно;

в) нет, так как по закону продавец обязан предоставить товар покупателю в упаковке.

9. Вправе ли потребитель получить назад деньги за билет, если в середине концерта почувствовал себя плохо из-за спецэффектов, которые сопровождали действие на сцене?

а) не вправе, так как он воспользовался услугой;

б) вправе, так как не смог воспользоваться услугой;

в) не вправе, так как он уже посмотрел часть концерта.

10. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи пылесоса, который не выдавал указанных в техпаспорте характеристик. Однако за матерчатый мешок, который был куплен дополнительно, деньги возвращать отказываются. А без пылесоса конкретной модели он бесполезен. Прав ли продавец?

а) да, так как потребитель приобрел мешок по собственному желанию;

б) нет, так как он обязан возместить убытки, причиненные продажей товара с недостатками;

в) да, так как мешок был в употреблении.

***СОСТАВЬТЕ ПРЕТЕНЗИЮ К ПРОИЗВОДИТЕЛЮ (ИСПОЛНИТЕЛЮ, ПРОДАВЦУ) ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ).***

***НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ ПОДБЕРИТЕ САМИ***