

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и качеству
образования

_____ И. А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Проектный менеджмент в государственном и муниципальном управлении
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная, очно-заочная
Год начала подготовки:	2025

Самара
2025

1.Оценочные средства, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
ПК-1. Способен проектировать, осуществлять управление процессами предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1. И-4. Участвует в процессе защиты прав потребителей.	ПК-1. И-4. 3-1. Знает нормативно – правовую базу защиты прав потребителей	Текущий контроль: устный опрос, реферат, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.
		ПК-1. И-4. 3-2. Знает функции и полномочия органов власти и местного самоуправления в организации защиты прав потребителей	Текущий контроль: устный опрос, реферат, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.
		ПК-1. И-4. У-1. Умеет осуществлять документационное обеспечение защиты прав потребителей	Текущий контроль: устный опрос, реферат, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.
		ПК-1. И-4. В-1. Владеет навыками оказания консультационной помощи потребителем в защите из прав.	Текущий контроль: устный опрос, реферат, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.

2. Оценочные средства для текущего контроля

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям.

Тема 1. Законодательное обеспечение прав потребителей ПК-1. И-4. 3-1.

Вопросы.

1. В чем основная задача законодательной защиты прав потребителей?
2. Какие статьи Конституции РФ являются основной для обеспечения прав потребителей.
3. Какова роль Гражданского кодекса в защите прав потребителей
4. Дайте оценку роли Закона о защите прав потребителей в современной системе взаимоотношений потребителей и продавцов (исполнителей, изготовителей)

5. Опишите Федеральные законы, дополняющие основной закон о защите прав потребителей в урегулировании конфликтов, возникающих между потребителями и продавцами (исполнителями, изготовителями)

Задания

1. С моделируйте ситуацию, в которой для защиты прав потребителей достаточно ссылки на конституцию.
2. Опишите ситуацию, в которой для защиты прав потребителей применяются статьи гражданского кодекса.
3. Опишите ситуацию, в которой для защиты прав потребителей недостаточно Конституции и ГК. И необходимо применить Закон о защите прав потребителей

Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение качества товаров работ и услуг ПК-1. И-4. 3-1. ПК-1. И-4. 3-2.

Вопросы

1. Какие НПА определяют стандарты (технические регламенты) производства товаров, выполнения работ и услуг?
2. Какие организации контролируют (обеспечивают) качество товаров, работ, услуг? Какие используют механизмы и инструменты для защиты прав потребителей
3. Каким образом осуществляется взаимодействие этих организаций с потребителями?
4. Какие существуют последствия выявленного несоответствия стандарта

Задания

1. Выберите сферу коммерческой деятельности и определите нормативно-правовые акты, определяющие стандарты (технические регламенты), регулирующие качество товаров, работ, услуг.
2. Опишите организации, контролирующие, обеспечивающие соблюдение этих стандартов (технических регламентов), их функции.
3. Определите порядок и формы взаимодействия потребителей с этими организациями, в случае возникновения претензий.

Тема 3. Роль информации в защите прав потребителей ПК-1. И-4. В-1

Вопросы

1. Какими нормативно-правовыми актами регулируется право потребителя на информацию?
2. Опишите правила обеспечения доступа к информации потребителям.

Задания

1. Выберите сайт с предложениями о продаже товаров (работ, услуг) и проанализируйте соблюдение прав потребителей на информацию
2. Выберите точку продажи товаров (работ, услуг) и проанализируйте соблюдение потребителей на информацию

Тема 4. Ответственность предпринимателей в случае нарушения прав потребителей ПК-1. И-4. 3-1. ПК-1. И-4. 3-2.

Вопросы

1. Ответственность за ненадлежащую информацию.
2. Ответственность за нарушение прав потребителей.
3. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).
4. Компенсация морального вреда.

Тема 5. Регулирование претензий потребителей в досудебном порядке ПК-1. И-4. В-1

Вопросы

1. Типы стратегий работы с претензиями потребителями
2. Виды претензий потребителей
3. Документальное оформление претензий

4. Тактика реагирования на претензии потребителей

Задания

Деловая игра «Работа с претензиями потребителей»

Тема 6. Решение вопросов по защите прав потребителей в судебном порядке ПК-1. И-4. 3-1. ПК-1. И-4. У-1.

Вопросы

1. Стратегия и тактика подготовки к судебному заседанию по иску потребителей
2. Порядок судебного заседания по иску потребителя
3. Тактика поведения на суде в качестве истца и ответчика.

Задания

Работа с кейсами

Деловая игра «Судебный процесс по вопросу защиты прав потребителей»

Тема 7. Особенности защиты прав потребителей и работы с претензиями в отдельных сферах деятельности ПК-1. И-4. В-1

Вопросы

1. Защита прав потребителей и работа с претензиями в сфере услуг ЖКХ
2. Защита прав потребителей и работа с претензиями в сфере медицинских и косметологических услуг
- 3.
4. Защита прав потребителей и работа с претензиями в сфере косметологических услуг
5. Защита прав потребителей и работа с претензиями в сфере банковских услуг

Задания

1. Проанализируйте практику досудебной и судебной работы с претензиями потребителей в конкретной отрасли
2. Выясните причины возникновения претензии
3. Определите, были ли нарушены права потребителей.
4. Предложите варианты профилактики претензий, досудебного урегулирования претензий.

Тема 8. Организации по защите прав потребителей. Структура, функции, полномочия, ответственность ПК-1. И-4. 3-2.

Вопросы

1. В чем заключаются функции государственных и муниципальных органов по защите прав потребителей?
2. Роль общественных организаций в защите прав потребителей
3. Тактика взаимодействия коммерческого предприятия с органами защиты прав потребителей.

Задания

Работа с кейсами.

«Взаимодействие коммерческого предприятия с органами обеспечения защиты прав потребителей»

Тема 9. Совершенствование нормативно-правового и организационного обеспечения защиты прав потребителей ПК-1. И-4. 3-1.

Вопросы

1. Роль закона о защите прав потребителей в развитии коммерческой деятельности предприятий
2. Предложения по совершенствованию НПА по защите прав потребителей
3. Предложения по совершенствованию организации защиты прав потребителей

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество
----------	-------------------------

	баллов за занятие
Устный опрос	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы. Продемонстрирована культура речи.	1 балл
Решение задач и практических ситуаций	
Здание выполнено правильно, выводы обоснованы	1 балл

2.2. Темы докладов и рефератов

1. История развития потребительских отношений в России и за рубежом. ПК-1. И-4. З-1.
2. Понятие потребительских отношений, их характеристика. ПК-1. И-4. З-1. ПК-1. И-4. З-1.
3. Состав правовых отношений, складывающихся при реализации, охране и защите прав потребителей. ПК-1. И-4. З-2.
4. Законодательство о защите прав потребителей ПК-1. И-4. З-1.
5. Понятия потребителя, изготовителя, исполнителя, продавца ПК-1. И-4. З-1.
6. Сфера действия закона о защите прав потребителей ПК-1. И-4. З-1.
7. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг. ПК-1. И-4. З-1.
8. Способы определения качества товаров, работ, услуг. ПК-1. И-4. З-2.
9. Сертификация товаров и услуг. ПК-1. И-4. З-2.
10. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг. ПК-1. И-4. З-1.
11. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды. ПК-1. И-4. З-1.
12. Срок годности и срок службы. ПК-1. И-4. В-1
13. Виды и формы потребительской информации. ПК-1. И-4. У-1.
14. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. ПК-1. И-4. У-1.
15. Формы и способы доведения информации до потребителя. ПК-1. И-4. У-1.
16. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавца). ПК-1. И-4. У-1.
17. Сведения о товаре (работе, услуге). ПК-1. И-4. У-1.
18. Последствия продажи товаров в условиях недостатка информации ПК-1. И-4. В-1
19. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. ПК-1. И-4. В-1
20. Компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей. ПК-1. И-4. В-1
21. Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред. ПК-1. И-4. В-1
22. Ответственность за непредоставление или предоставление ПК-1. И-4. В-1
23. ненадлежащей информации.
24. Административная ответственность за нарушение прав потребителей ПК-1. И-4. З-1.
25. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей ПК-1. И-4. З-1.
26. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя. ПК-1. И-4. У-1.
27. Последствия продажи товара ненадлежащего качества. ПК-1. И-4. В-1
28. Моральный вред, практика расчета морального вреда ПК-1. И-4. В-1
29. Имущественный вред, убыток, расчет имущественного вреда ПК-1. И-4. В-1
30. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. ПК-1. И-4. В-1

Шкала и критерии оценки реферата (эссе, доклада)

Критерии	Показатели	Максимальное количество баллов
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	1 баллов
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата (доклада); - соответствие содержания теме и плану; - полнота и глубина раскрытия основных понятий; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	1 балл
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по теме; - привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	1 балл
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом; - соблюдение требований к объему работы; - культура оформления: выделение абзацев; - использование информационных технологий.	1 балл
5. Изложение	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	1 балл
Всего баллов		5 баллов

2.3. Тест для текущего контроля

ПК-1 Способен проектировать и осуществлять процессы предоставления государственных и муниципальных услуг и защиты прав потребителей

1. Задание на установление соответствия

Установите соответствие между процедурами защиты прав потребителей и документами:

1. Установление факта неисправности товара	А. Протокол проведения независимой экспертизы
2. Установление причины неисправности товара	Б. Акт проверки качества товара
3. Проверка выводов независимого эксперта	В. Решение судьи о назначении судебной экспертизы

2. Задание на установление соответствия

Установите соответствие между процедурой защиты прав потребителей и документом:

1. Информирование покупателем продавца о нарушении его прав как потребителя	А. Жалоба
2. Обращение покупателя в Роспотребнадзор по поводу нарушения его прав как потребителя	Б. Иск
3. Обращение покупателя в судебные органы по поводу нарушения его прав как потребителя	В. Претензия

3. Задание на установление соответствия

Установите соответствие между процедурами проверки соблюдения прав потребителей и документами

1. Выявление надзорными органами нарушений правил продажи отдельных товаров	А. Протокол об административном правонарушении
2. Проведение надзорными органами проверки правил продажи отдельных товаров	Б. Акт надзорной проверки
3. Отклик товарного предприятия на результаты надзорной проверки	В. Протокол разногласий

4. Задание на установление соответствия

Установите соответствие между характеристиками образовательной программы и документами ее подтверждением:

1. Качество образовательной программы	А. Образовательный стандарт
2. Безопасность условий оказания образовательной программы	Б. Лицензия
3. Содержание образовательной программы	В. Свидетельство об аккредитации учебного заведения

5. Задание на установление последовательности

Установите правильную последовательность нормативно-правовых актов по юридической силе:

А. Закон РФ «О защите прав потребителей»

Б. Конституция РФ

В. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей»

Г. Муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном районе Красноармейский Самарской области»

Д. Закон Самарской области «О государственном регулировании торговой деятельности на территории Самарской области»

6. Задание на установление последовательности

Установите правильную последовательность инстанций по защите прав потребителей, начиная с низших органов:

- А. Полиция
- Б. Администрация торгового центра
- В. Роспотребнадзор
- Г. Общество по защите прав потребителей
- Д. Федеральная антимонопольная служба

7. Комбинированное задание

Орган, осуществленный контроль за соблюдением прав потребителей в торговых точках:

- А. Министерство здравоохранения
- Б. Министерство внутренних дел
- В. Роспотребнадзор
- Г. Министерство торговли
- Д. Федеральная налоговая служба

Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

8. Комбинированное задание

Орган, рассматривающий индивидуальные споры между потребителем продавцом:

- А. Мировой судья
- Б. Роспотребнадзор
- В. Суд
- Г. Министерство юстиции
- Д. Местный орган власти

Если продавец или оказавшее услугу лицо не ответит в указанный срок либо ответит отказом, следует обратиться в суд

9. Комбинированное задание

Документ, подтверждающий факт покупки товара:

- А. Квитанция
- Б. Чек
- В. Акт приема-передачи товара
- Г. Договор купли-продажи
- Д. Информация о производителе товара

Товарный чек подтверждает покупку конкретного товара у конкретного продавца. Он содержит информацию о продавце, название товара, дату продажи и цену изделия

10. Открытое задание

Дайте совет потребителю по защите его нарушенного права

Гражданин Михайлов приобрел дорогостоящий телевизор. В течение гарантийного срока в нем был обнаружен недостаток, который был устранен. Однако после истечения гарантийного срока ранее устраненный недостаток проявился вновь

Ключи к тестовым заданиям

Номер задания	Верный ответ
---------------	--------------

1.	1Б 2А 3В
2.	1В 2А 3Б
3.	1Б 2А 3В
4.	1В 2Б 3А
5.	Б А В Д Г
6.	Б Г А В Д
7.	В Положении о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
8.	В Если продавец или оказавшее услугу лицо не ответит в указанный срок либо ответит отказом, следует обратиться в суд
9.	Б Товарный чек подтверждает покупку конкретного товара у конкретного продавца. Он содержит информацию о продавце, название товара, дату продажи и цену изделия
10.	Покупатель имеет право потребовать устранения недостатка в течение 20 дней, если оно не будет исполнено, предъявить иные требования (п.3, ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. От 04.08.2023) «О защите прав потребителей»): заменить на товар этой же марки; возмещение расходов на устранение недостатка; вернуть товар и потребовать возврата уплаченной денежной суммы

Шкала и критерии оценки текущего контроля

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «Отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «Хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «Удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «Неудовлетворительно»

3. ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Блок контрольных заданий (с указанием компетенции)

1. ПК-1. И-4. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

К государственным услугам относятся следующие услуги:

- А. Медицинская услуга
- Б. Образовательная услуга
- В. Услуга по лицензированию образовательной деятельности
- Г. Услуга по лекарственному обеспечению льготных категорий граждан
- Д. Услуга записи пациента к врачу

2. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Заявитель через Единый портал государственных услуг обратился 30 мая с заявлением на получение индивидуального пропуска для въезда (прохода) лиц и транспортных средств в пограничную зону. В порядке оказания услуги, размещенном на портале, были указаны следующие условия:

- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- сроки оказания услуги – 15 рабочих дней с момента регистрации заявления;
- способы получения результатов услуги (пропуска) – по почте или при личном визите в региональное управление ФСБ (Пограничное управление) в том регионе, на пребывание в котором (в отдельных районах) требовался пропуск.

Заявитель, проживающий в другом регионе и планирующий прилететь в приграничную зону 23 июня (куплен билет на самолет), выбрал способ получения пропуска – «лично» при посещении регионального управления ФСБ. Он логично рассчитал, что по пути следования к месту отдыха можно будет заехать и забрать пропуск.

Региональное управление ФСБ, зарегистрировало данное заявление 1 июня и прислало в личный кабинет заявителя на Госуслугах уведомление следующего содержания:

«Уважаемый заявитель, в заявлении Вы указали способ получения «В ПОГРАНИЧНОМ ОРГАНЕ». Результат предоставления Гос.услуги необходимо получить в Пограничном управлении (указан адрес управления в регионе пребывания) на 15 рабочий день с момента регистрации заявления. Не востребованные документы на 16 день будут направлены почтой по адресу проживания заявителя, указанному в заявлении».

Вопросы к кейсу. 1. Рассчитайте, сможет ли заявитель получить пропуск в погранзону? 2. Есть ли в данной ситуации нарушения принципов оказания государственной услуги. 3. Что можно предложить для повышения качества оказания услуги?

3. ПК-1. И-4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Орган, осуществляющий контроль за соблюдением прав потребителей в торговых точках:

- А. Министерство здравоохранения
- Б. Министерство внутренних дел
- В. Роспотребнадзор
- Г. Министерство торговли

4. ПК-1. И-4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Технологии стандартизации и регламентации административных услуг направлены на совершенствование модели государственного управления:

- А. Сервисной.
- Б. Бюрократической
- В. Партиципаторой
- Г. Поссибилитраной

5. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность инстанций по защите прав потребителей, начиная с низших органов:

- А. Полиция
- Б. Администрация торгового центра
- В. Роспотребнадзор
- Г. Общество по защите прав потребителей

Д. Федеральная антимонопольная служба

6. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между процедурами проверки соблюдения прав потребителей и документами

1. Выявление надзорными органами нарушений правил продажи отдельных товаров	А. Протокол об административном правонарушении
2. Проведение надзорными органами проверки правил продажи отдельных товаров	Б. Акт надзорной проверки
3. Отклик торгового предприятия на результаты надзорной проверки	В. Протокол разногласий

7. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите модели публичного управления и их признаки

А. Роль населения: участие в создании общественных благ	1. Сервисная модель
Б. Цель публичного управления: обеспечение качества услуг населению	2. Бюрократическая модель
В. Роль населения: участие в публичном управлении	3. Партисипативная модель
Г. Основные функции публичного управления: реализация общих и конкретных функций управления	4. Поссибилитарная модель

8. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите последовательность создания электронных административных регламентов

- А. Поддержка регламентов в актуальном состоянии
- Б. Разработка должностных регламентов
- В. Оптимизация процессов
- Г. Выбор приоритетных для регламентации процессов
- Д. Описание процессов
- Е. Разработка регламентов административных процессов

9. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между нормативно-правовыми актами и этапами становления и внедрения в практику управленческой деятельности административных регламентов.

1. Постановление Правительства РФ от 11 января 2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»	А. Закреплено положение, что административный регламент федерального органа исполнительной власти составляют: регламент федерального органа исполнительной власти
2. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе в Российской Федерации»	Б. Впервые закрепил правовой статус административного регламента; приведены основные требования к структуре и содержанию должностного регламента государственного гражданского служащего
3. Постановление Правительства РФ от 19 января 2005 г. № 30 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти	В. Административные регламенты исполнения государственных функций и административные регламенты предоставления государственных услуг определяют сроки и последовательность действий (административные процедуры) федеральных органов исполнительной власти
4. Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 Типового регламента внутренней организации федеральных органов	Г. Определены структурные составляющие административного регламента

10. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите Принципы административного регламента с описанием этого принципа

1. Регламент должен содержать информацию о сроках предоставления услуги, ответственных лицах, контактной информации и других важных деталях	А. Принцип ответственности и контроля
2. Регламент должен оптимизировать процессы и сокращать время ожидания для граждан и организаций, а также обеспечивать высокое качество предоставляемых услуг.	Б. Принцип законности
3. Административный регламент должен определить ответственных и органы, которые отвечают за предоставление административных услуг	В. Принцип доступности и понятности
4. Административный регламент должен быть разработан и основан на законодательстве, которое регулирует процедуры предоставления административных услуг.	Г. Принцип прозрачности и открытости
5. Административный регламент должен быть доступен для всех граждан и организаций, которые обращаются за административными услугами.	Д. Принцип эффективности и оперативности

11. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Сформулируйте показатели для оценки деятельности органа местного самоуправления по процессу «Выдача разрешения на строительство» по следующим группам:

- 1) показатели процесса;
- 2) показатели результата;

- 3) показатели откликов;
4) показатели социально-экономической эффективности

12. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Определите к какой группе относятся приведенные показатели оценки эффективности государственных служащих по методике всесторонней оценки (минтруда)?

А. Образование государственного служащего	1. Профессиональные качества
Б. Соблюдение регламента при предоставлении административной услуги	2. Уровень квалификации
В. Количество организованных торгов, завершившихся заключением контракта с подрядчиком по минимальной стоимости	3. Эффективность

13. ПК-1. И-4. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Разрешите данный спор:

Покупателем была приобретена куртка для ребенка. По истечении 10 дней ее обменяли на куртку большего размера. Через 7 дней покупатель пожелал обменять ее на куртку другого фасона. Торговое предприятие отказало в обмене, ссылаясь на то, что установленный для обмена срок (14 дней с момента покупки) прошел

3.2. Ключи к контрольным заданиям

Номер задания	Верный ответ
1.	ВГ Государственная (муниципальная) услуга) это действие по удовлетворению потребностей населения в обеспечении жизнедеятельности, производимое в рамках компетенции и полномочий соответствующего органа государственной власти и местного самоуправления. К таким услугам можно отнести лицензирование и лекарственное обеспечение. Остальные услуги – это публичные услуги учреждений (государственных, муниципальных, частных)
2.	1. Заявитель не сможет получить результат гос. услуги. Когда 23 июня он прибудет в Пограничное управление региона, пропуск уже отправят по почте на его адрес проживания. 15 рабочих дней – это 21 календарный день. Если заявление зарегистрировано 1 июня, следовательно, услуга будет оказана 21 июня. 22 июня ответственный специалист невостребованный пропуск отправит по почте. 2. Здесь присутствует нарушение качества оказания государственной услуги. В данном случае заявителю до подачи заявления не была предоставлена вся необходимая информация, на основании которой он принимает решение о способе получения результатов услуги. Информация о том, что пропуск можно забрать только в день оказания услуги, появилась у заявителя уже после регистрации заявления. 3. На портале Госуслуг нужно разместить более подробную и наглядную информацию о порядке получения услуги, которая будет видна заявителю в процессе оформления заявления и выбора способа получения ее результатов. Предпочтительно перейти на электронный формат оформления пропуска с

	цифровой подписью ответственного лица, который можно отправить заявителю по электронной почте.
3.	В Полномочия определены в Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
4.	А Сервисная модель государственного управления рассматривает государство как производителя услуг для населения, а населения потребителем данных услуг.
5.	БГАВД
6.	1Б2А3В
7.	А4Б1В3Г2
8.	ГДВЕБА
9.	1Б2А3Г4В
10.	1Г2Д3А4Б5В
11.	1. Количество предоставленных услуг, предоставленных без нарушения регламента. 2. Количество выданных разрешений на строительство 3. Уровень удовлетворенности получателей услуг процессом их предоставления 4. Доля завершенного строительства по земельным участкам, по которым выдано разрешение на строительство
12.	А2Б1В3
13.	При обращении покупателя к продавцу, срок, установленный для обмена товара, прерывается. После обмена товара течение срока прекращается и начинает исчисляться заново с момента передачи товара потребителю. В данном случае продавец обязан произвести обмен при соблюдении всех условий обмена, установленных ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей