

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫХ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Направление и направленность (профиль)

40.03.01 Юриспруденция. Юриспруденция

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очно-заочная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Правовые основы защиты прав потребителей» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 40.03.01 Юриспруденция (утв. приказом Минобрнауки России от 01.12.2016г. №1511) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Вронская М.В., кандидат юридических наук, доцент, Кафедра гражданско-правовых дисциплин, Mariya.Vronskaya@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры гражданско-правовых дисциплин от 23.04.2024 , протокол № 13

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Пурге А.Р.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1576582219
Номер транзакции	0000000000BC62F5
Владелец	Пурге А.Р.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Пурге А.Р.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1576582219
Номер транзакции	0000000000BC62FA
Владелец	Пурге А.Р.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Правовые основы защиты прав потребителей» является формирование у студентов профессиональных компетенций путем применения нормативно-правовых актов в области защиты прав потребителей при решении профессиональных задач

Задачи курса:

получение знаний о системе законодательства в области защиты прав потребителей; видах и содержании гражданско-правовых договоров, оформляющих отношения между потребителями и производителями товаров и услуг, национальных и международных механизмах защиты прав потребителей;

умений определять правовой статус субъектов соответствующих отношений; мер охраны и способов защиты прав потребителей; формирование умения анализировать и интерпретировать юридические факты - основания для возникновения, изменения или прекращения потребительских правоотношений;

навыков установления истинного содержания норм, закрепленных в источниках правового регулирования потребительских правоотношений, принятия юридически значимых решений в данной области, и подготовки юридических документов, образующихся в сфере потребительских правоотношений

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
40.03.01 «Юриспруденция» (Б-ЮП)	ПК-5	Способность применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной деятельности	Знания:	процедур (алгоритмов, технологий) анализа и оценки фактических и юридических аспектов потребительских правоотношений
			Умения:	применять отдельные алгоритмы, технологии принятия юридически значимых решений в сфере потребительских правоотношений
			Навыки:	принятия юридически значимых решений в области регулирования потребительских правоотношений
	ПК-7	Владение навыками подготовки юридических документов	Знания:	видов юридических документов, образующихся в сфере правового регулирования потребительских правоотношений

			ОЗФО)			лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
40.03.01 Юриспруденция	ОЗФО	Бл1.В	4	2	15	6	8	0	1	0	57	3

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Основные понятия и категории Закона РФ «О защите прав потребителей». Источники информации для предпринимателей и потребителей.	1	1	0	6	Собеседование, тестирование
2	Информация для потребителя	0.5	1	0	6	Не предусмотрены
3	Субъективное право потребителя на безопасность и надлежащее качество товаров, работ и услуг	0.5	1	0	6	Не предусмотрены
4	Информация для предпринимателей в целях обеспечения баланса имущественных интересов и прав потребителей	0.5	0.5	0	6	Не предусмотрены
5	Субъективное право потребителя на возмещение вреда. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей	0.5	0.5	0	5	Не предусмотрена
6	Правила продажи и защита прав потребителей при продаже товаров	0.5	0.5	0	5	Не предусмотрены
7	Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	0.5	0.5	0	5	Не предусмотрены
8	Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров, выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг	0.5	1	0	3	Не предусмотрены
9	Охрана прав неопределенного круга потребителей	0.5	1	0	10	Не предусмотрены
10	Судебный и иные механизмы защиты прав потребителей	1	1	0	5	Не предусмотрены
Итого по таблице		6	8	0	57	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОЗФО

Тема 1 Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Основные понятия и категории Закона РФ «О защите прав потребителей». Источники информации для предпринимателей и потребителей.

Содержание темы: Общие особенности законодательства о защите прав потребителей. Предмет законодательства о защите прав потребителей. Субъекты отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей. Потребительский договор: понятие, признаки, виды и структура. Классификация субъективных прав и обязанностей потребителей и продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция, практическое занятие: классическая лекция, проблемно-практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к собеседованию, тестированию на основе изучения основной и дополнительной литературы.

Тема 2 Информация для потребителя.

Содержание темы: Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации (потребительской информации). Специальные требования к потребительской информации. Категории информации и способы их доведения до сведения потребителей. Нарушение права потребителя на информацию.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

Тема 3 Субъективное право потребителя на безопасность и надлежащее качество товаров, работ и услуг.

Содержание темы: Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг и их соотношение. Правовые и иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

Тема 4 Информация для предпринимателей в целях обеспечения баланса имущественных интересов и прав потребителей.

Содержание темы: Техническое регулирование, санитарно-эпидемиологические требования и требования к качеству и безопасности пищевых продуктов как направление защиты прав потребителей. Государственные стандарты РФ. Способы определения качества товаров, работ и услуг. Сертификация товаров и услуг – средство обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителя. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг. Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителя. Товарные знаки, штрих-коды. Государственное регулирование производства и оборота алкогольной продукции. Порядок и особенности составления сметы на оказание услуг. Порядок и форма оплаты оказанной услуги.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

Тема 5 Субъективное право потребителя на возмещение вреда. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей.

Содержание темы: Отраслевые виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за причиненный вред. Особенности возмещения вреда, причиненного товарами и слугами. Законодательство РФ об административной ответственности за нарушение прав потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

Тема 6 Правила продажи и защита прав потребителей при продаже товаров.

Содержание темы: Права и обязанности изготовителя в области установления срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). Замена товара ненадлежащего качества. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Дистанционный способ продажи товара. Правила продажи отдельных видов товаров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

Тема 7 Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Содержание темы: Гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

Тема 8 Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров, выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг.

Содержание темы: Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Применение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по оказанию жилищно-коммунальных услуг. Правила бытового обслуживания населения. Особенности охраны прав физических лиц при оказании банковских и иных финансовых услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

аттестации.

Тема 9 Охрана прав неопределенного круга потребителей.

Содержание темы: Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей. Правовой статус, структура и полномочия органов публичной власти, осуществляющих защиту прав потребителей. Полномочия в сфере охраны прав потребителей органов местного самоуправления. Административный порядок защиты прав потребителей. Общественная охрана прав потребителей. Защита прав продавцов, изготовителей, исполнителей от неправомерных действий (бездействия) органов публичной власти, контролирующих сферу защиты прав потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Аудиторные занятия не запланированы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

Тема 10 Судебный и иные механизмы защиты прав потребителей.

Содержание темы: Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя. Претензионные процедуры с участием потребителей: обязательные и добровольные. Третейское разбирательство дел с участием потребителей. Применение альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации) в отношениях с участием потребителей. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции. Виды исков в защиту прав потребителей. Порядок и условия предъявления иска в защиту прав потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие не запланировано, практическое занятие: проблемно-практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к промежуточной аттестации.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Подготовка к лекционным темам, определенным в рабочей программе учебной дисциплины «Правовые основы защиты прав потребителей» осуществляется студентами перед запланированной лекцией определенной учебным расписанием.

Темы для подготовки к практическим занятиям установлены программой. Подготовка к практическим занятиям предполагает самостоятельный анализ лекционного материала, рекомендованной литературы, дополнительных теоретических и практических источников, решение кейсов, выполнение практических заданий.

Конкретные виды работ по темам курса содержит Фонд оценочных средств, входящих в структуру УМК дисциплины. В процессе изучения учебной дисциплины «Правовые основы защиты прав потребителей» предполагается изучение следующих источников: материалов периодической печати, научной и учебной литературы, нормативных актов и комментариев к ним, анализ правоприменительной практики, а также подготовка правовых и процессуальных документов, решение кейсов.

При подготовке к лекциям и практическим занятиям использование источников литературы рекомендованных для соответствующих тем является обязательным условием успешного освоения профессиональных компетенций. В разделе «основная литература» студентам предлагается ознакомиться с базовыми учебными источниками обеспечивающими необходимый уровень освоения теоретического материала и успешность прохождения промежуточного и текущего контроля знаний в форме тестирования по темам «Правовые

основы защиты прав потребителей».

Изучив теоретические материалы по отдельной теме, студенту необходимо ознакомиться с содержанием основных нормативно-правовых актов, а также с практикой их применения. Руководящая судебная и арбитражная практика, а также решения судов по конкретным делам опубликованы в справочных правовых системах «Консультант плюс», «Гарант», доступ к которым имеет каждый студент института. После проработки теоретических и нормативных материалов студент может приступить к выполнению задания по конкретным практическим занятиям: готовить ответы на вопросы, вынесенные на собеседование, анализировать судебную практику и формировать аналитическую таблицу для выступления, решать кейсы.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Груздев, В. В. Способы защиты гражданских прав : учебное пособие для вузов / В. В. Груздев. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12729-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519132> (дата обращения: 12.04.2024).

2. Чашкова, С. Ю. Актуальные проблемы защиты гражданских прав : учебное пособие для вузов / С. Ю. Чашкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 136 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12252-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517906> (дата обращения: 12.04.2024).

3. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1913781> (дата обращения: 01.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

4. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2098992> (дата обращения: 11.04.2024).

8.2 Дополнительная литература

1. Воронцова, С. В. Защита права на результаты интеллектуальной деятельности (Правовая защита коммерческой и интеллектуальной собственности) : учебное пособие / С. В. Воронцова, А. Т. Романова. — Москва : РУТ (МИИТ), 2021. — 224 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/269531> (дата обращения: 15.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Формы защиты прав потребителей в Российской Федерации : учебное пособие / сост.О. И. Дерюшева. - Воронеж : Научная книга, 2021. - 80 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1996333> (дата обращения: 11.04.2024).

3. Шелудяев, В. В., Защита прав потребителей как вектор государственного регулирования предпринимательской деятельности : сборник статей / В. В. Шелудяев, А. В. Ефимов, Коллектив авторов. — Москва : Русайнс, 2023. — 99 с. — ISBN 978-5-466-03327-4. — URL: <https://book.ru/book/949901> (дата обращения: 08.09.2023). — Текст : электронный.

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Информационно-правовой портал "Гарант": <https://www.garant.ru>
2. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru/>
3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>
4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
5. Электронная библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
7. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
8. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM" - Режим доступа: <https://znanium.com/>
9. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
10. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
11. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- DIS CM 6090 Р Пульт председателя с 2-мя селекторами каналов

- DIS DM 6090 P Пульт делегата с 2-мя селекторами каналов
- LCD-монитор 17"
- PTZ - Камера
- Двухполосная АС 30Вт MR-44
- Зал судебных заседаний
- Линейный приемник XGA
- Микрофон на гусиной шее 50см, DIS GM 4424
- Микрофон на гусиной шее 50см, DIS GM 4424
- Монитор Samsung 152T 15"
- Моторизованный экран 300*401 см
- Натяжной экран, 152*203 см
- Ноутбук № 4 Lenovo IdeaPad G5070
- Передатчик XGA сигнала в витую пару CAT5
- Передатчик видеосигналов в витую пару CAT5
- Приемник видеосигнала из витой пары CAT5
- Приемник видеосигналов из витой пары CAT5
- Пульт делегата с 2-мя селекторами каналов, без микрофона системы DCS 6000
- Четырехканальный передатчик XGA сигнала в витую пару CAT5

Программное обеспечение:

- Acrobat
- Microsoft Office 2010 Standard Russian

10. Словарь основных терминов

1. **Безопасность товара (работы, услуги)** - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

2. **Изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

3. **Импортер** - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

4. **Исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

5. **Недостаток товара (работы, услуги)** - несоответствие товара (работы, услуги) 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 (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

6. **Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

7. **Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору

купли-продажи;

8. Существенный недостаток товара (работы, услуги) - 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;

9 . Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.