

## ГРАМОТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ

### XX межрегиональный экономический фестиваль школьников «СИБИРИАДА. ШАГ В МЕЧТУ».

Внимание! В каждом вопросе только один правильный ответ!

**1. Крокодил Гена решил провести отпуск у своей бабушки в Африке, на который он откладывал деньги целый год. Гена купил билет на самолет, но за несколько дней до вылета он обнаружил, что билет пропал (возможно его похитила широко известная старуха Шапокляк). Как поступит крокодил чтобы попасть к бабушке, если он - грамотный потребитель:**

- 1) займет деньги у Чебурашки и купит новый билет;
- 2) обратиться в агентство авиакомпании, в котором был куплен билет с паспортом и попросит дубликат;
- 3) обратиться в милицию, которая поймает Шапокляк и отнимет у нее билет;
- 4) поедет автостопом, потому что он работает в зоопарке крокодиллом и него маленькая зарплата. На второй билет денег не хватит, но бабушку нельзя расстраивать.

**2. Буратино купил за 5 золотых туристическую путевку на Поле Чудес в турагентстве "Алиса & Базилио", а вместо этого попал в страну Дураков. Сервиса никакого, вместо обещанного шведского стола 3 корочки хлеба. Буратино может вернуть свои денежки, если:**

- 1) обратиться с претензией к директору "Алисы & Базилио" и потребует от турагентства повторного выполнения услуги или возврата уплаченной суммы;
- 2) обратиться в редакцию телепередачи "Человек и закон";
- 3) обратиться в милицию, которая привлечет к ответственности директор агентства;
- 4) плакали его денежки, т.к. вернуть их нельзя.

**3. Разрешение на осуществление определенных видов деятельности, выдаваемое государственным органом в установленном законом порядке - это**

- 1) сертификат
- 2) рецензия

- 3) лицензия
- 4) инструкция

**4. Организация независимо от организационно- правовой формы или индивидуальный предприниматель, на основании лицензии осуществляющая формирование, продвижение и реализацию туристического продукта-**

- 1) турагентство
- 2) экскурсионное бюро
- 3) туристическое предприятие
- 4) туроператор

**5. Клиентка тур. фирмы "Сабина и К<sup>0</sup>" Карина совершала недельный тур в Индию, где её постигла неприятнейшая история: при погрузке в самолет авиакомпанией "Сибирские авиалинии" был утерян её багаж, естественно осталось негативное впечатление об этой экзотической стране. Карина может предъявить претензии:**

- 1) авиакомпании и потребовать выплатить компенсацию за утерянный багаж;
- 2) туристической фирме, т.к. авиаперевозчика выбирала она, следовательно, несет солидарную ответственность;
- 3) аэропорту, сотрудники которого потеряли багаж;
- 4) верны ответы А и Б.

**6. Наталья К. заказала путевку на отдых в Греции для себя и сына. Срок пребывания в Греции составил 14 дней и 14 ночей. Однако, как выяснилось, билетов на самолет для вылета из страны временного пребывания на указанную дату нет. Туроператор предложил Наталье увеличить проживание на одни сутки. Кто должен оплатить дополнительные сутки, если учесть, что весь тур уже оплачен клиенткой.**

- 1) оплату должен произвести туроператор, т.к. он разрабатывает маршрут и бронирует билеты и отели;
- 2) оплату должна произвести Наталья К., т.к. она приняла предложение оператора;
- 3) оплату необходимо поделить пополам, т.к. отсутствие авиабилетов не является виной туроператора;
- 4) необходимо просто перенести сроки поездки.

7. Ребята из Бийска, под руководством Н.Н. решили отправиться на Сибириаду пассажирским поездом. Однако, спонсоры предложили Н.Н. отправить делегацию на комфортабельном автобусе. При возврате в железнодорожную билетную кассу неиспользованных проездных документов (билетов) на поезд дальнего следования за 16 часов до отправления поезда Н.Н. имеет право подучить обратно деньги в размере:

- 1) стоимости билета и 100% стоимости плацкарты;
- 2) стоимости билета и 50 % стоимости плацкарты;
- 3) стоимости билета и 25% стоимости плацкарты
- 4) стоимости билета без плацкарты.

8. Денис Д. решил отправиться с группой ребят на конкурс клубных танцев в Санкт- Петербург поездом. За сутки до отъезда Денис обнаружил, что билет утерян. Утерянный Денисом проездной документ (билет) на поезд дальнего следования

- 1) не возобновляется в любом случае;
- 2) возобновляется, если Денис укажет дату, № поезда и место;
- 3) возобновляется только на поездах международного сообщения;
- 4) возобновляется только на поездах пригородного сообщения.

9. Пассажира в автобусе обругал кондуктор. Пассажир имеет право:

- 1) обругать кондуктора;
- 2) предъявить претензию перевозчику по качеству услуги;
- 3) не может жаловаться на качество услуги, т.к. перевозчик не отвечает за действия кондуктора;
- 4) подать исковое заявление в суд с требованием компенсации морального ущерба.

10. Ира К. постирала новую блузку в соответствии с информацией, указанной на ярлыке - в ручную, в холодной воде. После стирки блуза дала усадку и оказалась мала. Ира К. обратилась в магазин с просьбой заменить ее на большую (чек, упаковка, ярлыки были в сохранности). Но получила отказ со ссылкой на то, что блуза была в эксплуатации и не подлежит замене. В данной ситуации

- 1) магазин прав, т.к. в соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» обменять можно вещь при условии, что она не была в эксплуатации;
- 2) магазин не прав, т.к. причина усадки блузы не установлена и необходимо проведение экспертизы;

3) Ира не может воспользоваться Законом РФ «О защите прав потребителей», т.к. не может предъявить доказательства, что соблюдала инструкцию;

4) данная ситуация не регулируется законом и решается на усмотрение продавца.

11. Какая ситуация не является рекламой:

- 1) изображение книг издательства АСТ на последней странице книги Харуки Мураками, изданной тем же издательством;
- 2) надпись на упаковке шампуня Fructis «Длина и сила»: «Для наибольшей эффективности используйте программу Гарньер Фруктис Длина и сила: шампунь, бальзам – ополаскиватель, бальзам- уход»
- 3) надпись на упаковке сока Тонус «Упаковано Tetra Pack»
- 4) все перечисленное является рекламой.

12. Максиму Сергеевичу при покупке планшетного компьютера перед новым годом в качестве подарка был вручен MP3 плеер. Во время праздников в планшетнике обнаружился дефект, Максиму Сергеевичу пришлось вернуть его в магазин (заменить не чем, т.к. во время предпраздничного ажиотажа был распродан весь товар). Однако, магазин потребовал вернуть подарок или М.С. будет возвращена сумма за вычетом стоимости плеера.

- 1) М.С. должна настаивать на выплате полной стоимости DVD проигрывателя, т.к. подарок возврату не подлежит;
- 2) И.В. должна вернуть DVD проигрыватель в магазин; т.к. это подарок за покупку;
- 3) И.В. может не возвращать плеер, если напишет расписку магазину, что после праздников купит новый DVD проигрыватель в этом магазине
- 4) нет верного ответа

13. Сергей купил жене в подарок кулон с драгоценным камнем, подходящим ей по гороскопу. Оказалось, что он ошибся. Хотел в магазине поменять на кулон с другим камнем, с доплатой разницы, но ему отказали. Прав ли продавец?

- 1) да, продавец действует в соответствии с законодательством РФ;
- 2) нет, продавец нарушает Правила продажи отдельных видов товаров;
- 3) магазин прав, если он не является муниципальным;
- 4) данная ситуация не регулируется законодательством.

14. При выдаче паспорта в фамилии Марины была допущена ошибка, в связи с этим у нее возникли проблемы с документами. Может ли Марина предъявить претензию в паспортную службу в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»?

- 1) да, т.к. Марине была оказана услуга с недостатком;
- 2) нет, т.к. паспорт может быть использован для предпринимательской деятельности;
- 3) нет, т.к. при выдаче паспорта с Мариной не заключался договор возмездного оказания услуг;
- 4) нет верного ответа.

**15. Во время чистки дубленки произошло повреждение подкладки. Химчистка освобождается от ответственности за повреждение:**

- 1) если докажет, что повреждение вещи произошло случайно;
- 2) *если докажет, что потребитель был предупрежден о свойствах вещи, которые могут повлечь за собой ее повреждение;*
- 3) если потребитель не докажет, что свойства материала, повлекшие его утрату, могли быть обнаружены исполнителем при приемке товара;
- 4) в любом случае, т.к. не должна предвидеть свойства ткани изношенность вещи.

**16. Настя купила в магазине зимние сапоги с гарантией 30 дней. Через неделю после окончания гарантийного срока на правом сапоге лопнула кожа. Обязанность доказать причину возникновения дефекта законом возложена:**

- 1) на продавца;
- 2) *потребителя;*
- 3) гарантийную мастерскую;
- 4) на изготовителя

**17. При продаже ювелирных изделий, имеющих сертификат, продавец обязан:**

- 1) *передать сертификат потребителю;*
- 2) предоставить потребителю информацию о наличии сертификата;
- 3) передать копию сертификата потребителю;
- 4) нет верного ответа.

**18. Иван заключил договор с компанией «За тридевять земель» на**

**строительство домика в дачном поселке. Через месяц ему предложили повышение по службе и длительный контракт на работу за границей. Поскольку необходимость в дачном доме отпала, семья предложила Ивану расторгнуть договор на строительство. «За тридевять земель» к работе на участке не приступила, но провела подготовительные работы. Может ли Иван расторгнуть договор?**

- 1) нет, т.к. фирма уже приступила к работе по договору;
- 2) да, т.к. потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю, часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора и штраф в размере 10 % за отказ от исполнения договора;
- 3) да, т.к. потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов;
- 4) да, если потребитель и исполнитель смогут договориться о взаимовыгодных условиях расторжения договора.

**19. При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право:**

- 1) провозить бесплатно 1 ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом;
- 2) провозить с собой, кроме мелких вещей, ручную кладь до 3бкг.;
- 3) продлевать срок действия проездного документа (билета) в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;
- 4) все перечисленное выше.

**20. Небольшое путешествие с целью осмотра каких-либо достопримечательностей называется...**

- 1) поход;
- 2) тур;
- 3) экскурсия;
- 4) все ответы верны

Председатель оргкомитета,  
начальник управления общего образования  
министерства образования, науки и инновационной  
политики Новосибирской области



*В.Н. Шукин* В.Н. Шукин