

Положение о конкурсе «Маркетинг-микс»

Организаторы конкурса: Колмыкова Наталья Владимировна

Качурина Ирина Анатольевна

«Потребитель всегда прав» - это лозунг цивилизованного предпринимателя.

Цель конкурса - проверка знаний школьниками основ потребительских знаний и правил торговли и др.; оценка исследовательской деятельности и практического навыка рекламной деятельности.

Участники конкурса: все желающие.

Регистрация участников состоится 26 февраля при заезде.

Все вопросы по конкурсу можно задать на консультации, которую проводят члены оргкомитета **26 февраля с 15-30 до 15-40**

Конкурс состоит из отборочного тура и финала.

- 1. Отборочный тур «Грамотный потребитель» состоится 27 февраля с 16-30 до 17-10 в столовой.**

Участникам будут предложены тестовые задания по основам потребительских знаний (Закон РФ «О защите прав потребителей», Закон РФ «О рекламе», Правила торговли, Правила бытового обслуживания населения и др.).

Первые 20 участников, набравшие наибольшее количество баллов по тестам, становятся участниками финального тура «Маркетинг-микс». Следующие **5 участников, не вышедшие в финал**, получают возможность принять участие в финальной игре в качестве жюри, оценивающего ответы команды болельщиков.

С финалистами проводятся дополнительная консультация членами оргкомитета **28 февраля с 18-30 до 19-30**. Участники объединяются в команды по четыре человека случайным образом, и знакомятся с условиями проведения **финала**.

- 2. Финал «Маркетинг-микс» состоится 28 февраля с 20-00 до 21-30 в Большом зале**, где командам предстоит выполнить творческие задания, применить знание законодательства по защите прав потребителей на практике.

Все, кто не вышел в финал, могут принимать участие в конкурсах для зрителей. Победители конкурса определяются по итогам второго этапа и финала.

ГРАМОТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ

XXVI межрегиональный экономический фестиваль школьников «СИБИРИАДА. ШАГ В МЕЧТУ».

Внимание! В каждом вопросе только один правильный ответ!

1. Крокодил Гена, который работает в зоопарке крокодилом, решил провести отпуск у своей бабушки в Африке. Гена купил бабушке в подарок шелковый палантин. Приехав домой из магазина, рассмотрев палантин при ярком свете, Гена понял, что расцветка шарфа мрачновата, будет старить бабушку. Что может сделать Гена в данном случае?

- 1) займет деньги у Чебурашки и купит новый палантин, т.к. купленный товар обмену не подлежит;
- 2) *пойдет в магазин, если он сохранил чек и упаковку, а с момента покупки не прошло 14 дней и обменяет на палантин другой расцветки;*
- 3) обратиться в милицию, которая заставит магазин обменять палантин;
- 4) любой из вариантов по выбору Гены будет верным.
- 5) нет верного ответа.

2. Буратино купил за 5 золотых подарочный сертификат для Мальвины в салон красоты "Алиса & Базилио". У Мальвины, после посещения салона красоты, появились отеки и красные пятна на лице. Мальвина может:

- 1) *обратиться с претензией к директору "Алисы & Базилио" и потребует от возмещения ущерба и возврата уплаченной суммы;*
- 2) обратиться в редакцию телепередачи "Человек и закон";
- 3) обратиться в милицию, которая привлечет к ответственности салон красоты;
- 4) плакали его денежки, т.к. пользовалась услугами Мальвина, а не сам Буратино, вернуть деньги нельзя;
- 5) нет верного ответа.

3. Наталья К. заказала путевку на отдых в Грецию 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;
- 5) все ответы верны.

4. Анфиса сдала шубу в химчистку «Чайка». Приемщица предупредила ее о том, что во время чистки дефекты - вышарканные места будут видны еще сильнее, и потребуется небольшой ремонт. Во время чистки норковой шубы 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;
- 5) любое из перечисленного выше на усмотрение химчистки.

- 5. Индивидуальный предприниматель Ирина Анатольевна В. взяла кредит в коммерческом банке «Хватит всем» на расширение своего бизнеса. Отношения Ирина и банка будут регулироваться:**
- 1) Законом РФ «О защите прав потребителей»;
 - 2) Законом О предпринимательской деятельности.
 - 3) Законом О банках и банковской деятельности.
 - 4) *Гражданским кодексом РФ.*
 - 5) Всеми перечисленными законами.
- 6. Сергей купил своей подруге в подарок золотой кулончик со знаком зодиака Рыбы, подходящим ей по гороскопу. Оказалось, что он ошибся. Хотел в магазине поменять на кулон с другим знаком зодиака- Овном, 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;
 - 5) нет верного ответа.
- 7. При выдаче паспорта в фамилии Романа была допущена ошибка, в связи с этим у нее возникли проблемы с документами. Может ли Роман предъявить претензию в паспортную службу в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»?**
- 1) да, т.к. Роману была оказана услуга с недостатком;
 - 2) нет, т.к. паспорт может быть использован для предпринимательской деятельности;
 - 3) нет, т.к. при выдаче паспорта с Романом не заключался договор возмездного оказания услуг;
 - 4) *нет верного ответа.*
- 8. Настя купила в магазине демисезонные сапоги с гарантией 30 дней. Через неделю после окончания гарантийного срока на левом сапоге разошлись швы. Настя может предъявить требование о замене сапог или возврате денег,**
- 1) если продавец докажет, что причина дефекта – заводской брак;
 - 2) *если Настя докажет причину возникновения дефекта, т.к. с момента продажи не прошло 2 года;*
 - 3) если гарантийная мастерская докажет, что причина дефекта – заводской брак;
 - 4) если изготовитель докажет, что причина дефекта – заводской брак;
 - 5) в любом из перечисленных случаев.
- 9. 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) любое из выше перечисленного;
 - 5) нет верного ответа.
- 10. 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.

11. Наталья Н. купила в интернет-магазине «ТехНо» чайник с программным управлением. Сын Натальи, не прочитав инструкцию, начал пользоваться чайником, нажимая кнопки наугад. В результате, заявленное производителем программирование подогрева воды в течение 30 минут на нужную температуру перестало работать. Наталья может обратиться:

- 1) к продавцу или изготовителю и потребовать заменить чайник на новый;
- 2) к продавцу или изготовителю и потребовать отремонтировать чайник за счет продавца;
- 3) к продавцу или изготовителю с любым требованием, перечисленным выше;
- 4) *в сервисный центр и потребовать отремонтировать чайник за свой счет.*
- 5) все ответы верны.

12. Люся В. недавно купила новый пуховик. Через месяц на пуховике сломалась молния. Должен ли магазин вернуть Люсе деньги за пуховик, если гарантийный срок на товар (ни на чеке, ни на бирках изделия) не установлен?

- 1) продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, поэтому возвращать деньги магазин не должен;
- 2) потребитель вправе предъявить продавцу любое из предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона требований, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором, значит, Люся может требовать возврат денег за пуховик;
- 3) *продавец должен вернуть денежные средства, уплаченные за пуховик, при условии, что Люся докажет, что поломка молнии произошла по причинам, возникшим до покупки товара;*
- 4) все ответы верны;
- 5) нет верного ответа.

13. Банкомат списал со счета Ивана сумму, но не выдал деньги. Иван. Обратился в банк с претензией, ему предложили ждать ответ в течение 30-60 дней. Правомерно ли такое решение банка?

- 1) *банк обязан рассмотреть заявление в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее- ГК РФ) в разумный срок и сообщить о нем потребителю;*
- 2) т.к. специальных сроков рассмотрения претензий, касающихся деятельности кредитных организаций Законом не предусмотрено, то банк имеет право самостоятельно устанавливать сроки рассмотрения претензий;
- 3) Иван должен обратиться с претензией в ЦБ, т.к. он курирует коммерческие банки, для определения данного срока;
- 4) срок 60 дней установлен государством, поэтому банк прав;
- 5) нет верного ответа.

14. Семья Любимовых приобрела автомобиль, который находится на гарантии в течение 12 месяцев. В течение трех месяцев произошла поломка, автомобиль отдали в ремонт. Через месяц машину вернули, но после первой поездки выяснилось, что дефект не устранен. Потом история снова повторилась, теперь нет никакой уверенности, что автомобиль будет ездить нормально - может ли Николаев требовать возврат денег?

- 1) *Любимов вправе отказаться от покупки из-за невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков;*
- 2) Любимов вправе потребовать только замены автомобиля на такой же;
- 3) Любимов может требовать возврата денег, если докажет, что в автомобиле существенный недостаток;
- 4) Любимов может приобрести другой автомобиль со скидкой 50% у данного продавца.

15. Инна приобрела в магазине «Каблучок» туфли, надела их в магазине. Через пару минут на улице туфли пришлось снять - очень неудобно идти, туфля спала. На следующий день Инна принесла туфли обратно в магазин для того, чтобы ей вернули деньги, но Инне сказали, что, обувь была в употреблении и вернуть ее нельзя. Кто прав?

- 1) права Инна, т.к. товар не подошел по размеру, с момента покупки не прошло 14 дней;
- 2) *прав магазин, т.к. товар был в употреблении;*

- 3) т.к. туфли не удобные, то предъявить претензию можно производителю обуви;
- 4) Инна может обратиться с претензией только к изготовителю, поэтому не правы оба.
- 5) нет верного ответа.

16. Наталья и Дима Я. решили отметить день рождения своей дочери в развлекательном центре «Смотри в оба», сделали 100% предоплату. В назначенный день и время супруги привезли в «Смотри в оба» группу пятиклассников. Однако, в центре «забыли» про заказ и предложили детям поразвлечься самим. Супруги, возмущились данной ситуацией и решили, что за такой сервис они явно переплатили и обратились к администрации центра с претензией, в которой потребовали:

- 1) выполнить услугу повторно в согласованные сроки;
- 2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- 3) возмещения понесенных ими расходов, т.к. супруги обратились в другой центр «Всегда в центре»
- 4) супруги вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков
- 5) *супруги могут предъявить любое вышеперечисленное требование.*

17. Продукты детского питания в магазине должны быть реализованы покупателю:

- 1) до истечения срока годности;
- 2) с таким расчетом, чтобы он мог быть использован до истечения срока годности;
- 3) *с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности;*
- 4) товар может быть реализован в течение 3х дней по истечении срока годности;
- 5) нет верного ответа.

18. АО БЭМЗ, предоставившее денежные средства для проведения заключительного этапа Сибиряды, является:

- 1) организатором мероприятия; 2) рекламодателем; 3) заказчиком; 4) *спонсором;*
- 2) невозможно определить.

19. Николай Ю. заказал через мобильное приложение Яндекс такси машину для встречи друга в аэропорту г. Новосибирска. Машину предоставил ООО «Ту-Ту». По дороге домой автомобиль сломался, и Николаю с другом пришлось потратить еще 40 минут в ожидании другой машин. Молодой человек может обратиться с претензией:

- 1) водителю такси, т.к. он должен следить за состоянием автомобиля;
- 2) ООО «Ту-Ту», т. к. оно является организацией перевозчиком;
- 3) *Яндекс – такси, т.к. он является агрегатором и несет ответственность за качество услуг;*
- 4) верны ответ 2 и 3.
- 5) все ответы верны

20. Семьи Ястребковых и Загайновых гуляли в парке с детьми и решили завершить прогулку ужином в ресторане. Официант принял заказ на 5 персон, все заказали разные блюда. Однако, через полчаса готовые блюда официант принес на 4 персоны. Наталья Я. получила только салат. Выяснилось, что официантка забыла сделать заказ, она извинилась, предложила подождать еще полчаса, пока блюдо приготовит повар. Т.к. все уже поели, то друзья Натальи не захотели ждать еще, пока приготовиться блюдо. Наталья, как человек интеллигентный может поступить следующим образом:

- 1) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- 2) безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.
- 3) потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.
- 4) *написать жалобу в книгу Жалоб и предложений, которая в обязательном порядке должна быть в ресторане, т.к. услуга не была оказана.*
- 5) любое из перечисленного выше.

Финал конкурса Маркетинг Микс

Участники -4 сборные команды.

Легенда: В крупной компании формируется отдел по работе с клиентами. Рекрутинговому агентству поручено отобрать сотрудников. Основное требование – знание законодательства в области защиты прав потребителей.

I. конкурс Разминка.

Перед вами слова- термины, связанные так или иначе с потребителями. Напишите в течение 5 минут разборчивым подчерком примеры, которые ассоциируются у вас с этими терминами.

Например: перевозчик- авиакомпания Уральские авиалинии.

Агрегатор	Покупатель	
Безопасность	Посетитель	
Изготовитель	Потребитель	
Импортер	Продавец	
Информация	Рекламораспространитель	
Исполнитель	Существенный недостаток	
Клиент	Туроператор	
Комитент	Уполномоченная	организация
Компенсация		

Конкурс для болельщиков.

составить ОДУ СПОНСОРУ:

1. ОАО Бердский Электромеханический завод
2. ООО «Рассвет» санаторий, оздоровительный лагерь, база отдыха
3. Бизнес инкубатор Новосибирской области
4. ООО Караван, производитель чистой питьевой воды DIO
5. Строительный Холдинг СтройРегионСервис
6. Научно производственная лаборатория ЛН Косметика
7. ИП Прокин Сергей Анатольевич, поставщик продуктов для школьных столовых.
8. Бердский филиал страховой компании ППФ Страхование жизни
9. ООО Куборо

Инновация- овация	Литокомплекс познакомьтесь
Указ- заказ	Секреты –макеты
Народ- завод	Питание- призвание
Отдыхать- зажигать	Потребитель- любитель
Смены –спортсмены	Страхование- признание
Коворкинг- смокинг	Кубик – нерубик
Водича –насладиться	Педагогика - логика
Новостройки – благоустройство	

II. конкурс «Юридическая консультация». Участникам предлагаются отрывки из мультфильмов, сюжеты которых связаны с правами потребителя. Командам необходимо в течение 2х минут дать ответ:

1. какой законодательный акт регулирует данную ситуацию
2. нарушен ли закон,
3. как можно решить проблему.

Положение о заочных конкурсах.

«Случай из жизни»

Любой учащийся (команда) может принять участие в этом конкурсе. Опишите ситуацию, в которую попал потребитель (реальную или вымышленную). А также, предложите решение - выход из создавшейся ситуации.

Работы, как индивидуальные, так и коллективные, выполняются на конкурсном бланке и принимаются в Справочном бюро до 20 часов 28 февраля.

Победителя определяет жюри.

Критерии оценки:

- знание терминологии потребительского права.
- умения применять на практике знание законодательства
- литературная уместность
- оригинальность

Вознаграждение начисляется по решению жюри в соответствии с Положением о Банке, в зависимости от качества и объема представленной работы.

«Плакат»

Любой учащийся (команда) может принять участие в этом конкурсе.

Участник конкурса должен представить в жюри плакат формата А4.

Тема плаката - защита прав потребителя! Плакат должен сопровождаться слоганом - ярким, кратким изречением (девизом), отражающим смысл плаката

Работы, как индивидуальные, так и коллективные, принимаются в Справочном бюро до 20 часов 1 марта

Победителя определяет жюри.

Критерии оценки:

- знание терминологии потребительского права.
- литературная уместность
- оригинальность
- художественное мастерство
- чувство юмора и чувство меры

Вознаграждение начисляется по решению жюри в соответствии с Положением о Банке, в зависимости от качества и объема представленной работы.

«Гороскоп грамотного потребителя»

Любой учащийся (команда) может принять участие в этом конкурсе.

Участник конкурса должен представить в жюри красочно оформленную работу на формате А 4. (А3) с указанием Ф.И. участников, команды, города, банковских реквизитов.

Тема «Гороскопа»- потребитель и ситуации, связанные с его правами и их защитой прав! Работы, как индивидуальные, так и коллективные, принимаются в Справочном бюро до 20 часов 28 февраля.

Победителя определяет жюри.

Критерии оценки:

- знание терминологии потребительского права.
- литературная уместность
- оригинальность
- художественное мастерство
- чувство юмора и чувство меры

Вознаграждение начисляется по решению жюри в соответствии с Положением о Банке, в зависимости от качества и объема представленной работы.

«Народные потребительские приметы»

Любой учащийся (команда) может принять участие в этом конкурсе.

Участник конкурса должен представить в жюри красочно оформленную работу на формате А 4. (А3) с указанием Ф.И. участников, команды, города, банковских реквизитов.

«Народные потребительские приметы»- это яркие изречения, связанные с потребителем и его правами, а также и их защитой прав! Например:

1. Ранняя осень - к повышению процентов по срочным депозитным вкладам.
2. Падающая звезда - к открытию нового супермаркета.

Работы, как индивидуальные, так и коллективные, принимаются в Справочном бюро до 20 часов 28 февраля.

Победителя определяет жюри.

Критерии оценки:

- знание терминологии потребительского права.
- литературная уместность
- оригинальность
- художественное мастерство
- чувство юмора и чувство меры

Вознаграждение начисляется по решению жюри в соответствии с Положением о Банке, в зависимости от качества и объема представленной работы.

Положение о заочном конкурсе

«Статья известного журналиста Бори Пряникова»

Название статьи: **«Реклама двигатель торговли или несколько честных способов облапошить покупателя»**

Известный журналист и борец за права потребителя Боря Пряников написал статью, за которую рассчитывал получить приличный гонорар, т.к. редактор оставил для него место на первой странице.

Однако, по дороге на работу, Борис забыл папку со статьей в трамвае.

Помогите Б. Пряникову спасти репутацию и сдать статью вовремя. Статья не должна быть меньше страницы А4 печатного текста.

Написанную статью сдавать 28 февраля до 20.00 в справочное бюро или оргкомитет. работа может быть как индивидуальной, так и групповой. Количество работ от одной команды не ограничено.

Победители и участники могут заработать деньги в соответствии с Положением о Банке.

К работе (к любому из выше указанных конкурсов) прикладывается заявка:

Ф.И.	№ счета	город	школа

Председатель оргкомитета,
начальник управления



В.Н. Щукин