

**ГРАМОТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ**  
**XXVIII межрегиональный экономический фестиваль школьников**  
**«СИБИРИАДА. ШАГ В МЕЧТУ».**

Внимание! В каждом вопросе только один правильный ответ!

1. Людмила К. купила в интернет-магазине «ТаунЛинк» чайник с программным управлением. Сын Людмилы, не прочитав инструкцию, начал пользоваться чайником, нажимая кнопки наугад. В результате, заявленное производителем программирование подогрева воды в течение двух часов на нужную температуру перестало работать. Людмила 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.
2. Марина заключила договор с ООО Центр свадебной моды «Венера» на прокат свадебного платья. В договоре, заключаемом с потребителями на прокат свадебного платья, «Венера» установила, что при досрочном расторжении данного договора со стороны потребителя предусматривается штраф в размере 10% от общей суммы заказа. Однако родственники жениха решили, что не будут брать платье на прокат, а купят новое. При расторжении договора с Марины потребовали оплатить штраф, хотя до свадебного торжества еще целый месяц. Должна ли Марина заплатить штраф?
  - 1) да, законом предусматривается ответственность потребителя за расторжения договора возмездного оказания услуг, т. к. потребитель подписал договор, т.е. согласился с данным условием;
  - 2) да, но неустойка не должна превышать 3% от стоимости услуги;
  - 3) потребитель вправе расторгнуть договор в любое время, возместив исполнителю фактически понесенные им расходы;
  - 4) нет верного ответа.
3. Слава делал ремонт в своей комнате. После ремонта остались целые, запечатанные рулоны обоев. Слава решил обратиться в магазин и вернуть обои, т.к. у него имеется чек, с момента покупки прошло всего 3 недели. Может ли Слава вернуть обои в магазин и получить деньги?
  - 1) потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации, сохранен чек, упаковка, товар не был в употреблении;
  - 2) нет, Слава мог бы вернуть обои, т.к. они являются непродовольственным товаром надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки;

- 3) возврат осуществляется на усмотрение продавца;
  - 4) Слава может обменять оставшиеся обои на другой товар в этом магазине.
4. Люся В. купила новый пуховик. Через 2 месяца на пуховике сломалась молния. Должен ли магазин вернуть Люсе деньги за пуховик, если гарантийный срок на товар установлен 1 месяц?
    - 1) продавец отвечает за недостатки товара, которые возникли после истечения гарантийного срока, 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, т.к. с момента покупки не прошло 2 лет;
    - 4) нет верного ответа.
  5. Банкомат списал со счета Ивана сумму, но не выдал деньги. Иван. Обратился в банк с претензией, но 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) нет верного ответа.
  6. 28.12.20г., перед отъездом на Новогодние каникулы в Тольятти, Максим А. купил ноутбук, но поскольку очень торопился, то не стал проверять его в магазине. Вернувшись домой, Максим обнаружил, что зарядное устройство не работает. В магазине, куда он обратился с нерабочим ноутбуком, сказали, что теперь ему нужно обращаться в сервис-центр, т.к. двухнедельный срок, в течение которого можно обменять товар или вернуть деньги, прошел. Так ли это?
    - 1) магазин прав, т.к. ноутбук является технически сложным товаром, то его можно только ремонтировать в сервисном центре;
    - 2) магазин неправ, т.к. в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной

за такой товар суммы. Эти требования, Закона предъявляются продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю по выбору покупателя;

- 3) Максим может сдать нетбук в ремонт в магазин;
- 4) Максим должен провести экспертизу и если это существенный недостаток, то его примет назад продавец.

**7. Клавдия приобрела холодильник, за который была уплачена его стоимость-23250 рублей, однако выяснилось, что помимо самого холодильника К. пришлось уплатить еще сумму за сертификат программы дополнительного сервиса на 3 года в сумме 1999 рублей. Может ли К. требовать вернуть деньги за этот сертификат, при условии, что завод-изготовитель и так дает гарантию на товар?**

- 1) нет, магазин вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство);
- 2) да, т.к. на дополнительные обязательства продавца, определяются договором между потребителем и продавцом, который К. не заключала.
- 3) К. оплатила сертификат, значит по умолчанию согласилась с условиями продавца, значит речи о возврате денег быть не может;
- 4) все ответы верны.

**8. Светлана купила в магазине ткань на костюм для сына. Но дома сын сказал, что ткань не нравится ему по структуре. С. обратилась в магазин, чтобы обменять ткань или получить назад деньги. Продавец вернуть деньги или обменять товар отказался. Прав ли продавец?**

- 1) нет, т.к. не прошло 14 дней, сохранены товарный вид и чек;
- 2) С. может обратиться к производителю ткани и обменять ее;
- 3) продавец прав, т.к. ткань продается на метраж и входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации;
- 5) продавец прав, т.к. он может сделать обмен на свое усмотрение.

**9. Андрей сдал фотоаппарат в ремонт в сервисный центр, который находится там уже месяц, но вчера он узнал, что магазин, где он его покупал, закрылся. Кто теперь будет должен обменять аппарат или вернуть деньги, если ремонт не даст результатов?**

- 1) А. вправе предъявить требование замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), возмещения расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом к изготовителю;
- 2) А. вправе предъявить требование замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), возмещения расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом к импортеру;
- 3) А. вправе обратиться к прежнему владельцу закрывшегося магазина;

4) верны ответы 1 и 2.

**10. «Моя знакомая взяла кредит в банке. Месяц назад, из заграничной командировки позвонила и попросила оплатить ей очередной платеж. В банк я сходил, деньги внесла. Там записали мои данные и номер телефона. Сейчас она временно безработная и платить не может. И банк с утра до вечера названивает по всем, имеющимся у него, телефонам, угрожает мне, требует погасить задолженность. Как можно с этим бороться? Ведь я даже поручителем не являюсь».**

- 1) действия банка правомерны, т.к. оплатив взнос за знакомую, женщина стала ее поручителем;
- 2) действия банка не правомерны в сложившейся ситуации, рекомендуется обратиться в главный офис банка с заявлением, с указанием того, что не являетесь заемщиком, поручителем по кредитному договору, заключенному с Вашей знакомой;
- 3) в случае продолжения звонков с угрозами, нужно обратиться в правоохранительные органы с соответствующим заявлением, с приложением документов, подтверждающие доводы;
- 4) верны ответы 2 и 3.

**11. Людмила сдала в химчистку кожаную куртку. В процессе химчистки куртка Людмилы получила повреждения, о которых при сдаче вещи в чистку она не была предупреждена. Как можно решить проблему?**

- 1) обратиться в химчистку с требованием в 3-дневный срок заменить куртку Л. вещью аналогичного качества, а при отсутствии однородной вещи аналогичного качества возместить двукратную цену поврежденной вещи, а также расходы, понесенные потребителем на услугу;
- 2) обратиться в химчистку с требованием в 3-дневный срок заменить куртку Л. вещью аналогичного качества, а при отсутствии однородной вещи аналогичного качества возместить стоимость поврежденной вещи, а также расходы, понесенные потребителем на услугу;
- 3) обратиться в химчистку с требованием в 3-дневный срок заменить куртку Л. вещью аналогичного качества, а при отсутствии однородной вещи аналогичного качества возместить стоимость поврежденной вещи, а также расходы, понесенные потребителем на услугу;
- 4) так как исполнитель не мог предвидеть возникновение повреждения, поэтому должен вернуть деньги за услугу, а стоимость куртки возмещать не обязан;
- 5) Людмила должна сначала провести экспертизу, чтобы доказать вину химчистки и только через суд требовать возмещения ущерба.

**12. В ноябре прошлого года Вероника приобрела дизайнерскую норковую шубу. В январе проявились недостатки, в связи с чем, В. обратилась в магазин с требованием вернуть деньги. Магазин согласился удовлетворить требования В. о возврате денежных средств. Однако, на момент удовлетворения требований, стоимость норковой шубы возросла на 50 000**

**рублей. Вправе ли Вероника требовать возмещения суммы, на которую увеличилась цена норковой шубы в результате изменения рыночных цен?**

- 1) *В. вправе требовать возмещения разницы между ценой шубы, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент возврата или, если дело дошло до суда, то на момент вынесения судом решения.*
- 2) только суд может вынести такое решение и обязать выплатить разницу в цене;
- 3) магазин обязан выплатить стоимость шубы, а то что она выросла в цене на 50 000 рублей, не накладывает на продавца дополнительных обязательств, т.к. покупатель эти деньги не платил при покупке;
- 4) магазин может выплатить стоимость шубы, и сумму 50 000 рублей, если имеет такую возможность;
- 5) нет верного ответа.

**13. При страховании ОСАГО (обязательное страхование автогражданской ответственности) в РосГосБезстрахе Светлану вынудили заключить договор страхования от несчастного случая, поскольку в противном случае не заключали с ней договор. Законно данное условие и что делать?**

- 1) страхование жизни Светлане не мешает, ведь договор она сама заключила, и отказаться не может;
- 2) *ОСАГО и личное страхование жизни являются самостоятельными услугами и не вытекают одна из другой, следовательно, Светлана может обратиться в офис РосБезстраха и отказаться от услуги страхования жизни, как навязанной ей недобросовестным сотрудником, а также получить уплаченные за эту услугу средства;*
- 3) страхование жизни или здоровья является добровольным для граждан, но становится обязательным для водителей, поэтому страхования фирма права;
- 4) т.к. страхование жизни или здоровья является добровольным, то Светлана может отказаться от навязанного ей договора, но сумма, которая ей должна быть возвращена, уменьшится на период, когда Светлана была застрахованной.

**14. Софья в аптеке приобрела дорогостоящий крем для лица известной торговой марки. В информации, прилагаемой к крему, было указано, что крем является гипоаллергенным и подходит для всех типов кожи. Однако, после нанесения крема на лицо, у Е. начался невыносимый зуд и на лице появились красные пятна. В аптеке ей сообщили, что крем дорогостоящий и косметическая продукция и лекарства возврату и обмену не подлежат. Как Софья может поступить в сложившейся ситуации?**

- 1) Софья может обратиться к продавцу с требованием ознакомить ее с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей сведения об обязательном подтверждении соответствия (сведения о декларации, о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона;

- 2) Елена может обратиться к продавцу и т.к. крем в данном случае ненадлежащего качества и отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;
- 3) *верны ответы 1 и 2;*
- 4) Софья может предъявить претензии только изготовителю.
- 5) нет верного ответа.

**15. Семья Кругловых приобрела огромный новый телевизор за 115 тысяч рублей. Через два дня телевизор перестал работать. Круглов приехал в магазин и потребовал забрать телевизор и вернуть ему деньги. Продавец заявил, что телевизор – это сложный товар, возврат денег не положен, и предложил сдать в ремонт. Кругловы не захотели ремонтировать телевизор стоимостью более ста тысяч - вдруг он снова сломается, а гарантийный срок уже закончится к тому времени и им придется уже за свои деньги ремонтировать. Как поступить Кругловым в данной ситуации?**

- 1) т.к. с момента покупки товара не прошло 15 дней со дня заключения договора купли-продажи Кругловы могут написать претензию по недостаткам товара и предъявить Продавцу требование о возврате уплаченной за товар суммы, а Продавец обязан его удовлетворить в течение 10 дней со дня предъявления данного требования;
- 2) в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона, Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у Круглова и в случае необходимости провести проверку его качества. Потребитель вправе участвовать в такой проверке;
- 3) Круглов может в случае отказа добровольного удовлетворения своих требований обратиться в суд;
- 4) *все ответы верны.*

**16. Мария Сергеевна установила в своей квартире шпонированные двери с гарантией 12 месяцев. Через два месяца на них отклеился местами шпон. Об этом М.С. известила фирму «НашДом», которая продала и установила двери, а также предложила заменить свои двери на более качественные двери из цельной породы калифорнийской сосны. В фирме «НашДом» сказали, что кроме разницы стоимости дверей, М.С. должна заплатить и за их установку. М.С. платить дважды за установку отказывается. Кто прав?**

- 1) права фирма «НашДом», т.к. услуга установки дверей оказана качественно, следовательно, М.С. имеет претензию только к качеству дверей, а их ей согласны заменить;
- 2) *права М.С., т.к. двери проданы с установкой, то должны быть и заменены с установкой, в случае самостоятельной установки дверей М.С. вправе потребовать возмещения понесенных ей расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, в том числе через суд;*

- 3) фирма должна бесплатно доставить и заменить двери, а Мария Сергеевна, обязана сама решать вопрос с их установкой;
- 4) М.С. имеет право приобрести новые двери и их установку со скидкой 50%.

**17. Лера П. купила цифровой фотоаппарат в магазине «Эльдорадо». Через неделю фотоаппарат сломался, и она отдала его в ремонт. Фотоаппарат вернули почти через месяц, так как своего мастера по фотоаппаратам у магазина нет. Через неделю фотоаппарат опять перестал включаться. В магазине Л. сказали, что вернуть деньги или обменять товар нельзя, так как сломалась батарея, а батарея относится к комплектующим товара и на нее гарантия не распространяется. Прав ли продавец?**

- 1) продавец не прав, т.к. гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), при этом гарантийный срок на комплектующие изделия (в данном случае батарея) исчисляется в том же порядке, что и гарантийный срок, установленный на (фотоаппарат);
- 2) продавец не прав, в связи с тем, что в течение гарантийного срока в фотоаппарате второй раз выявился недостаток, что является существенным недостатком, то в силу положений п.1 ст.18 Закона потребитель вправе потребовать от продавца замены товара или возврата денег;
- 3) продавец обязан провести экспертизу для выяснения причин возникновения недостатков за свой счет и при желании потребителя, сообщить ему место и время ее проведения;
- 4) *все ответы верны.*

**18. Семья Николаевых 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) *Николаев 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) Николаев вправе потребовать только замены автомобиля на такой же;
- 3) Николаев может требовать возврата денег, если докажет, что в автомобиле существенный недостаток;
- 4) Николаев может приобрести другой автомобиль со скидкой 50% у данного продавца.

**19. Анна в подарок на день рождения купила малолетнему сынишке велосипед, а он начал скрипеть, это испугало ребенка. А. отвезла велосипед в магазин, однако там ее уверили, что на велосипед нет гарантии, а еще что возврату и обмену подобная техника не подлежит. Как может поступить А.?**

- 1) Анна не может обменять велосипед, т.к. на него не установлен гарантийный срок;
- 2) скрип не является недостатком, а в соответствии с п. 10 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, мотовелотовары надлежащего качества (к которым относится велосипед), обмену и возврату не подлежат;
- 3) скрип может означать, что велосипед приобретен с дефектом, поэтому Анна может, предъявить любое требование ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», т.к. не прошло 2х лет с момента покупки товара;
- 4) *Анна может, предъявить любое требование ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если докажет, что велосипед имеет недостатки, которые возникли до передачи ей, т.е. проведет экспертизу, т.к. с момента покупки не прошло двух лет.*

**20. Данила с другом оплатили в туркомпании поездку в Таиланд, по приезду им был предоставлен гостиничный номер, в котором оказались муравьи и огромные тараканы. Муравьи были везде: на столе, в шкафу, сейфе и на кровати. Друзья составили претензию и потребовали заменить номер, но администратор отказался от подписания претензии и от замены номера и отправил в номер уборщиц, которые обработали номер вонючими реагентами и удалились. После 3 часов муравьи появились опять. Данила с другом забронировали номер за свои деньги в другом отеле и проживали 6 дней из 10 за свои деньги. Квитанции об оплате в наличии. Могут ли туристы выставить претензию туроператору и потребовать оплаты гостиницы, которую вынуждены были снимать из-за антисанитарного состояния предоставленного первого номера и отказа его заменить?**

- 1) *Данила может предъявить претензию об оплате отеля в течение 20 дней после возвращения из Таиланда, т.к. условия проживания являются существенными при заключении договора и турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом;*
- 2) Данила мог бы потребовать компенсации, если бы администратор отеля подписал претензию;
- 3) Данила имел бы право на компенсацию, если бы поставил в известность представителя туроператора, у которого был приобретен тур;
- 4) нет верного ответа.

**21. Маша купила сумку из кожзаменителя. Еще в магазине обратила внимание на сильный запах, но продавец уверила, что он выветрится при носке. Однако ужасный запах сохранился, несмотря на проветривание и носку на улице. В магазине обменять сумку на другую отказались, т.к. она уже не новая, со дня покупки прошло 16 дней. Прав ли магазин?**

- 1) магазин прав, т.к. со дня покупки прошло более 14 дней, товар был в употреблении;

- 2) наличие запаха не является недостатком, поэтому магазин прав;
- 3) *наличие запаха в козгалантерейном изделии является недостатком товара, поэтому магазин не прав;*
- 4) магазин прав, т.к. потребитель должен провести экспертизу и доказать, что наличие запаха не связано с ноской сумки.

**22. Эраст Петрович купил бензопилу, пользовался месяц, потом она заглохла. Эраст Петрович вернул пилу в магазин, там обещали отремонтировать. Прошло два месяца, Эраст Петрович позвонил в магазин, ответили, что пилу сделали. Когда Эраст Петрович пришел за пилой, то магазин выставил счет: 450 рублей за диагностику, 600 - за работу, 335 - за запчасти. Кто должен оплатить расходы?**

- 1) если причиной невозможности использовать пилу явились недостатки (например, конструктивного или производственного характера), возникшие до передачи товара покупателю, то продавец обязан удовлетворить предъявленное требование потребителя об устранении недостатков – безвозмездно, поэтому Эраст Петрович может потребовать повторного проведения экспертизы с его участием;
- 2) если экспертиза показала вину потребителя из-за неправильной эксплуатации Эраст Петрович должен оплатить счет и оспорить его в судебном порядке;
- 3) Эраст Петрович может не оплачивать счет, т.к. магазин не известил его о том, что ремонт будет делать за счет покупателя, прошло более 45 дней и магазин должен за 15 дней неустойку в размере 1% в день от стоимости товара;
- 4) *все ответы верны.*

**23. Артем Сергеевич приобрел в магазине игровую консоль за 20 700 руб. В течение гарантийного срока она сломалась (перестала включаться). Артем Сергеевич обратился в магазин с требованием вернуть деньги. Там сказали, что ее могут только поменять, оформили на компьютере документы с использованием паспортных данных Артема Сергеевича, а потом попросили доплатить еще 500 руб. по причине того, что с тех пор товар подорожал - правомерно ли это требование продавца?**

- 1) требование правомерно, продавец пошел на уступку покупателю, т.к. по истечении 15 дней нужно обращаться в сервисный центр и делать гарантийный ремонт;
- 2) требование продавца не правомерно, продавец не может вернуть деньги покупателю и обменять товар, т.к. по истечении 15 дней нужно обращаться в сервисный центр и делать гарантийный ремонт;
- 3) *требование о доплате неправомерно, т.к. при замене товара на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится;*
- 4) при замене товара ненадлежащего качества на такой же товар этой же марки (модели, артикула) в случае, если цена товара выросла, потребитель должен доплатить разницу в ценах.

**24. 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.

**25. 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