УТВЕРЖДЕНЫ

 распоряжением

 Администрации ЗАТО Северск

 от \_\_06.03.2017\_\_ №\_\_\_379-р\_\_

ЗАДАНИЯ

заочного конкурса по основам знаний законодательства

 о защите прав потребителей «Ваше право»

1. На ярмарке-распродаже гражданка Ю. в августе приобрела шубу из меха чернобурки в рассрочку на 6 месяцев. В конце октября в преддверии зимнего сезона гражданка Ю. при примерке шубы засомневалась в фасоне и обратилась по месту покупки с просьбой вернуть деньги за товар, который не был в употреблении, товарный вид и фабричные ярлыки которого сохранены. Продавец магазина отказался принять шубу и вернуть за нее деньги. Имеет ли право потребитель на расторжение договора купли-продажи?

Выберите правильный вариант ответа:

а) потребитель не имеет права на расторжение договора купли-продажи, поскольку товары с распродажи не подлежат обмену и возврату;

б) потребитель не имеет права на расторжение договора купли-продажи, поскольку товар приобретен в рассрочку;

в) потребитель имеет право на расторжение договора купли-продажи и возврат уплаченных денег, если в продаже отсутствует аналогичный товар на момент обращения.

1. Потребитель купил в квартиру 8,5 м коврового покрытия, отмеренного и отрезанного в его присутствии в магазине. Оказалось, что коврового покрытия необходимо было приобрести 10 м, то есть не хватает полтора метра. Кассовый чек не сохранен. Вправе ли потребитель требовать замены товара, если с момента покупки прошла неделя?

 Выберите правильный вариант ответа:

1. вправе требовать замены коврового покрытия в течение 14 дней, так как указанный товар не был в употреблении и сохранен его товарный вид;
2. вправе обменять ковровое покрытие в течение месяца, а при отсутствии аналогичного товара требовать возврата за товар суммы;
3. не вправе, поскольку кассовый чек отсутствует;
4. не вправе, так как этот товар обмену и возврату не подлежит.
5. В магазине парфюмерно-косметических товаров на распродаже гражданин С. купил в подарок своей девушке помаду. Дома, изучив внимательно упаковку товара, потребитель обнаружил, что информация о товаре имелась только на иностранном языке и без указания срока годности. Через три дня после покупки потребитель обратился в магазин с требованием вернуть деньги за помаду. Продавец магазина отказался принять помаду и вернуть за нее деньги. Правомерен ли отказ продавца?

Выберите правильный вариант ответа:

1. правомерен, так как товар с распродажи обмену и возврату не подлежит;
2. правомерен, так как потребитель обратился в магазин не в день покупки;
3. неправомерен;
4. правомерен, так как парфюмерно-косметические товары обмену и возврату не подлежат.
5. Определите соответствие между термином и определением (необходимо проставить в свободной графе цифру термина напротив соответствующего определения):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Гарантийный срок (1) |  | - период, в течение которого товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет свойства, указанные в нормативном или техническом документе |
| Срок годности (2) |  | - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки |
| Срок реализации (3) |  | - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования |
| Срок службы (4) |  | - период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в товаре изготовитель, продавец обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные законодательством |
| Срок хранения (5) |  | -  период, в течение которого товар может предлагаться потребителю |

1. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» для каждого из возможных требований потребителя установлены определенные сроки для удовлетворения их продавцом.

Необходимо указать срок (количество дней) на удовлетворение следующего требования потребителя:

1. на устранение недостатков товара - …;
2. на возмещение расходов на устранение недостатков товара - …;
3. на замену товара -…, замену товара при необходимости дополнительной проверки качества -…;
4. на соразмерное уменьшение цены товара - …;
5. на возмещение убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества - ...;
6. на безвозмездное предоставление на период ремонта подменного товара - …;
7. на возврат денег за товар ненадлежащего качества - ….

1. Покупатель приобрел в магазине запчасть на личный автомобиль, но ее установка не понадобилась. Товар качественный, в употреблении не был, упаковка товара не нарушена. Через неделю после покупки покупатель обратился в магазин с требованием расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченные деньги за товар, так как запчасть ему не пригодилась. В магазине продавец принять запчасть и вернуть деньги отказался. Правомерен ли отказ продавца?

Выберите правильный вариант ответа:

1. отказ продавца правомерен;
2. отказ продавца неправомерен, потому что в течение 14 дней можно предъявить требование по расторжению договора купли-продажи, если товар не был в употреблении;
3. отказ продавца неправомерен, так как продавец обязан был принять запчасть и провести проверку качества товара;
4. отказ продавца правомерен, так как покупатель должен вернуть запчасть изготовителю, минуя продавца.
5. Гражданка В. купила в магазине туфли. По истечении заявленного продавцом гарантийного срока гражданка В. попала в туфлях под дождь, и они пришли в негодность. Продавец отказался возвращать деньги за товар, ссылаясь на то, что туфли модельные и не предназначены для носки в дождливую погоду (данная информация имеется в товарном чеке). Прав ли продавец, отказывая потребителю в удовлетворении его требования?

Выберите правильные варианты ответа:

1. продавец прав, поскольку срок гарантии истек;
2. продавец прав, поскольку информация о правилах эксплуатации обуви была доведена до потребителя в товарном чеке;
3. продавец не прав, поскольку срок предъявления претензии в отношении недостатков товара установлен в течение двух лет с момента покупки товара.
4. Кто обязан обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) и на какие сроки эта обязанность сохраняется?

Выберите правильный вариант ответа:

1. продавец (изготовитель, исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы, услуги);
2. изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы, услуги) потребителю;
3. изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы, услуги).
4. В каких случаях технически сложный товар, на который установлен гарантийный срок, не подлежит гарантийному ремонту?

Выберите правильные варианты ответа:

1. в случае нарушения потребителем правил эксплуатации;
2. в случае нарушения потребителем условий хранения или транспортировки;
3. в случае, если недостаток возник после передачи товара потребителю в результате действия третьих лиц или непреодолимой силы;
4. в случае, если недостаток возник в процессе производства технически сложного товара и проявился после передачи его потребителю;
5. в случае, если недостаток возник в результате использования товара не по назначению;
6. в случае, если недостаток возник по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента передачи товара потребителю.
7. В инструкции по эксплуатации товара оговорено, что гарантийные обязательства на товар могут быть предоставлены только при наличии отметок о проведении предпродажной подготовки и технического обслуживания товара. Верно ли это с точки зрения действующего законодательства о защите прав потребителей?

Выберите правильные варианты ответа:

1. верно, так как при отсутствии отметки о проведении предпродажной подготовки и технического обслуживания товара гарантия на товар не распространяется;
2. неверно, так как гарантийные обязательства в любом случае не могут ставиться
в зависимость от наличия или отсутствия отметок о проведении предпродажной подготовки
и технического обслуживания товара, потому что указанные отметки сами по себе не влияют на качество товара;
3. неверно, так как наличие или отсутствие гарантийных обязательств определяется при изготовлении (продаже) товара и не может зависеть от совершенных тем или иным лицом каких-либо действий до передачи товара потребителю.
4. В каких случаях у потребителя есть возможность вернуть или обменять безрецептурные лекарственные препараты?

Выберите правильные варианты ответа:

1. у потребителя нет возможности вернуть или обменять безрецептурные лекарственные препараты, поскольку лекарственные препараты надлежащего качества нельзя вернуть или обменять, так как они входят в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации;
2. у потребителя есть возможность вернуть или обменять безрецептурные лекарственные препараты в том случае, если продавец не проинформировал потребителя о существенных потребительских свойствах лекарственных препаратов, в частности о наличии противопоказаний при применении безрецептурных лекарственных препаратов;
3. у потребителя есть возможность вернуть или обменять безрецептурные лекарственные препараты в том случае, если отсутствует информация по применению препарата на русском языке;
4. у потребителя есть возможность вернуть или обменять безрецептурные лекарственные препараты,не имеющие маркировку, содержащую сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом;
5. у потребителя есть возможность вернуть или обменять безрецептурные лекарственные препараты, имеющие истекшие сроки годности.
6. Гражданка Н. купила для дачи инструменты (молоток, пилу, плоскогубцы) и садовый инвентарь (лопату, грабли). Через несколько дней лопата и плоскогубцы сломались. На маркировке купленных товаров отсутствует информация о гарантийном сроке. В магазине гражданке Н. отказались поменять товары ненадлежащего качества, ссылаясь на то, что на хозяйственные товары гарантия на распространяется, поэтому они обмену и возврату не подлежат. Вправе ли гражданка Н. предъявить требование обмена указанных товаров?

Выберите правильный вариант ответа:

1. не вправе, так как хозяйственные товары обмену и возврату не подлежат;
2. вправе;
3. вправе, так как 14 дней с момента покупки еще не истекли;
4. вправе, так как гарантийный срок на данные товары отсутствует.
5. Обязан ли изготовитель устанавливать гарантийный срок на производимые им товары?

Выберите правильный вариант ответа:

1. обязан;
2. не обязан;
3. вправе.
4. Гражданка С. заказала на выставке-ярмарке 4 стандартных табурета (модель А-76, цвет «ольха»). Заказ был оформлен на месте 15.11.2017 и потребителем оплачен полностью. Доставка произведена 17.11.2017. Доставленные 4 табурета не подошли гражданке С. по цвету уже имеющегося кухонного гарнитура, в связи с чем 25.11.2017 она обратилась к продавцу с требованием вернуть деньги за товар, не подошедший по цвету. Продавец принять табуреты отказался, ссылаясь на то, что истекли 7 календарных дней после передачи товара, в течение которых можно вернуть товар, приобретенный дистанционным способом. Однако при получении от продавца товара гражданке С. не была предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. Вправе ли гражданка С. отказаться от 4 табуретов и требовать возврата уплаченной суммы за товар?

Выберите правильный вариант ответа:

1. вправе, так как потребитель может отказаться от товара в течение 3 месяцев после передачи товара;
2. не вправе, так как такое право у потребителя было в течение 7 дней после передачи ему товара;
3. не вправе в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
4. вправе, так как потребитель вправе отказаться от товара и требовать возврата уплаченной суммы за товар, если аналогичный товар нужного цвета отсутствует на момент обращения потребителя;
5. не вправе, так как купленный потребителем товар на выставке-ярмарке имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован только приобретающим потребителем.
6. Определите соответствие между возможным требованием потребителя и установленными сроками для удовлетворения их продавцом (необходимо проставить в свободной графе цифру установленного срока напротив соответствующего определения):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10 дней (1) |  | - устранение недостатков товара продавцом |
| 20 дней (2) |  | - возмещение расходов на устранение недостатков товара |
| 3 дня (3) |  | - замена товара |
| 14 дней (4) |  | - соразмерное уменьшение покупной цены товара |
| 7 дней (5) |  | - безвозмездное предоставление аналогичного товара на период ремонта |
| Не свыше 45 дней (6) |  | - возврат денег за товар ненадлежащего качества |

1. Гражданин А. приобрел в магазине горнолыжный костюм, а после примерки дома выяснил, что костюм не подходит ему по размеру. В связи с тем, что в магазине аналогичного товара нужного размера не оказалось, гражданин А. потребовал вернуть ему деньги. На момент обращения потребителя в магазине была объявлена распродажа, и все цены на товары были снижены на 50%. В каком размере подлежит удовлетворению требование покупателя о возврате денежных средств за костюм?

Выберите правильный вариант ответа:

1. покупатель вправе требовать возврата фактически уплаченных за товар денежных средств;
2. покупатель вправе требовать возврата за товар денежных средств с учетом скидки в размере 50%, поскольку вернул товар в магазин в период распродажи и продавец может понести убытки.
3. Гражданин К. купил на распродаже спортивный костюм и кроссовки. Дома обнаружил, что костюм не подходит по размеру. Через 10 дней после покупки гражданин К. обратился по месту покупки с просьбой обменять костюм на костюм большего размера. Поскольку костюмов в продаже не было, потребитель потребовал деньги. В удовлетворении требования продавец гражданину К. отказал, ссылаясь на то, что потребитель должен был вернуть вместе с костюмом и кроссовки, то есть весь товар, купленный на распродаже. Кроссовки же потребитель вернуть не мог, так как они были уже в эксплуатации. Вправе ли гражданин К. требовать деньги за костюм?

Выберите правильный вариант ответа:

1. не вправе, так как товары с распродажи не подлежат обмену и возврату;
2. не вправе, так как потребитель обязан вернуть в магазин весь товар, купленный на распродаже;
3. не вправе, так как деньги за товар надлежащего качества потребитель мог получить в течение трех дней после покупки товара;
4. вправе.
5. Правила продажи товаров дистанционным способом применяются в отношении

(выберите правильные варианты ответа):

1. продажи товаров по каталогу;
2. продажи товаров с использованием автоматов;
3. продажи товаров через телемагазин;
4. продажи товаров через Интернет-магазин;
5. продажи товаров на ярмарке.
6. Гражданка В. сдала в ремонт свой пуховик, чтобы в него вшили отечественную застежку-молнию за 450 рублей согласно прейскуранту стоимости оказываемых услуг. Но мастер произвел замену старой молнии на импортную, стоимостью 600 рублей. Работа была выполнена качественно и в срок. Гражданке В. предложили доплатить 150 рублей, объясняя это тем, что вшитая импортная молния качественнее и надежнее отечественной, уже оплаченной при приемке заказа. Вправе ли исполнитель услуги требовать с потребителя дополнительную оплату?

Выберите правильный вариант ответа:

1. вправе, так как услуга оказана качественно и в установленный договором срок;
2. не вправе.
3. В магазине нижнего белья гражданка Н. купила по подарочному сертификату бюстгальтер стоимостью 4500 рублей. Однако через три недели на нем поползло кружево, и оторвалась бретелька. Рекомендации продавца по эксплуатации товара потребителем соблюдались. Гражданка Н. обратилась к продавцу с просьбой заменить товар ненадлежащего качества или вернуть деньги, предъявив чек об оплате. Продавец отказался удовлетворить требование потребителя, пояснив, что такие вещи надо носить аккуратнее, тем более, что нижнее белье не подлежит замене. Вправе ли потребитель требовать замены товара или возврата уплаченной суммы за товар?

Выберите правильный вариант ответа:

1. вправе требовать только замены товара после проведенной проверки качества (экспертизы) товара, поскольку товар приобретен по подарочному сертификату;
2. не вправе, поскольку этот товар обмену и возврату не подлежит;
3. вправе требовать замены товара или возврата уплаченной суммы за товар после проведенной проверки качества (экспертизы) товара;
4. вправе требовать только замены товара.

М.В.Ковалева

77 38 09