**Задания**

**для конкурса (викторины) по вопросам защиты прав потребителей**

**2024 г.**

**1-я часть**

*(Из приведенных вариантов ответов следует выбрать правильные, соответствующие положениям законодательства о защите прав потребителей.*

*Возможны несколько вариантов ответов)*

1. **Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:**

а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;

б) отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

1. **Обязан ли исполнитель иметь книгу отзывов и предложений?**

а) исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию

б) не обязан

в) может вести книгу отзывов и предложений по своему усмотрению

1. **Какую информацию обязаны указывать юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров на территории Российской Федерации?**

а) основной государственный регистрационный номер и дату регистрации

б) фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа

в) полное фирменное наименование (наименование), адрес электронной почты и (или) номер телефона

1. **С какого момента у продавца возникают обязательства по передаче товара при дистанционном способе продажи?**

а) обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю

б) обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента 100 % оплаты потребителем товара

в) обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента внесения потребителем предоплаты товара

1. **Возможно ли вернуть технически сложный товар бытового назначения надлежащего качества с гарантийным сроком 1 год, если он приобретен не дистанционным способом?**

а) нельзя

б) можно

в) можно, если это предусмотрено договором купли-продажи

1. **Имеет ли потребитель право отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом до его передачи?**

а) да, в любое время до его передачи

б) нет, не имеет

в) да, если товар имеет индивидуально-определенные свойства

1. **Какой товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом?**

а) только товар, прямо указанный в законе

б) законодательством не урегулирован этот вопрос

в) если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет" подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, а также в иных случаях, когда продавец явно определил, что соответствующий товар не предназначен для продажи дистанционным способом продажи товара.

1. **В какой форме потребитель, заключивший договор розничной купли-продажи товара дистанционным способом, имеет право направить претензию продавцу, если информация о форме и способах направления претензии продавцом не представлена?**

а) только в письменной

б) по телефону или по электронной почте

в) в любой форме и любым способом

1. **Какая информация должна содержаться на ценнике в магазине?**

а) наименование товара и цена

б) наименования товара, цена за единицу товара или за единицу измерения товара

в) цена за единицу товара или за единицу измерения товара и наименование

1. **Какой из перечисленных товаров надлежащего качества подлежит обмену на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации?**

а) смартфон

б) фен

в) витамины

г) рулон обоев

1. **В какой срок исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?**

а) в любое время при условии оплаты исполнителю 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги)

б) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов

в) не имеет права отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке

1. **Обязан ли продавец по требованию потребителя упаковать приобретенный свитшот?**

а) обязан

б) не обязан

в) обязан, но имеет право требовать оплату упаковки

1. **При продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом парфюмерной продукции?**

а) потребитель имеет право ознакомиться доступными способами

б) продавец вправе на свое усмотрение предоставить такую возможность

в) потребитель имеет право возмездно ознакомиться доступными способами

1. **Вправе ли потребитель в течение 14 дней, не считая дня покупки, вернуть продавцу непродовольственный товар надлежащего качества если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации и потребовать выплаты денежных средств?**

а) вправе

б) не вправе

г) вправе, но только при отсутствует аналогичного товара на обмен

1. **Вправе ли заемщик отказаться от выдачи потребительского кредита?**

а) заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления

б) заемщик не вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично

в) заемщик не вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью

1. **Какие требования предъявляются к возрасту заемщика, обратившемуся за выдачей потребительского кредита?**

а) конкретный возраст устанавливается банком, но не менее 18 лет должно быть заемщику на момент обращения

б) 18 лет

в) 21 год

1. **Право на привлечение денежных средства физических лиц во вклады имеют?**

а) банки, которым такое право предоставлено в соответствии с разрешением (лицензией)

б) банки

в) банки и микрокредитные организации

1. **На каком основании осуществляет свою финансовую деятельность микрокредитная организация?**

а) лицензия

б) специальное разрешение

в) на основании внесения сведений о юридическом лице в реестр МФО

1. **Имеют ли право микрофинансовые организации совершать банковские операции?**

а) имеют

б) не имеют

в) имеют право, если выдана соответствующая лицензия

1. **Признаками финансовой пирамиды являются:**

а) высокая обещанная доходность

б) сложная или засекреченная стратегия инвестирования

в) отсутствие разрешений на доверительное управление, лицензий, сертификатов и др.

г) все эти признаки

д) ни один из этих признаков

1. **В какой форме предъявляется претензия потребителем к оператору связи при оказании услуг связи по передаче данных?**

а) в письменной форме

б) в устной форме

в) в любой форме

1. **В какой срок оператором связи рассматривается претензия при оказании услуг связи по передаче данных?**

а) не более 10 дней со дня регистрации претензии

б) не более 30 дней со дня регистрации претензии

в) не более 60 дней со дня регистрации претензии

1. **Какие информационно-справочные услуги оператор связи предоставляет бесплатно и круглосуточно при оказании услуг связи по передаче данных?**

а) предоставление информации о тарифах на услуги связи по передаче данных, о территории оказания услуг связи по передаче данных (зоне обслуживания); предоставление информации об оказываемых услугах связи по передаче данных и необходимых разъяснений

б) предоставление информации о тарифах на услуги связи по передаче данных, о территории оказания услуг связи по передаче данных (зоне обслуживания); предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета; прием от абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных; предоставление информации об оказываемых услугах связи по передаче данных и необходимых разъяснений

в) предоставление информации о тарифах на услуги связи по передаче данных, о территории оказания услуг связи по передаче данных (зоне обслуживания)

1. **В случае отказа посетителя от посещения концерта менее чем за три дня до дня его проведения организатор вправе:**

а) не возвращать посетителю стоимость билета

б) вернуть 50% от стоимости билета

в) вернуть 30 % от стоимости билета

1. **Вправе ли потребитель вернуть билеты на спектакль и потребовать возврат денежных средств в полном объеме?**

а) вправе, если обратился не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия

б) вправе, если обратился не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия

в) вправе, если обратился не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия

1. **Какие товары из нижеперечисленных подлежат маркировке?**

а) макароны

б) овощи

в) табачная продукция

г) вода

д) молочная продукция

е) парфюмерно-косметические товары

ё) обувь

1. **Какие товары из нижеперечисленных не подлежат маркировке?**

а) табачная продукция

б) вода

в) макароны

г) молочная продукция

д) овощи

е) парфюмерно-косметические товары

ё) обувь

ж) мясные полуфабрикаты

1. **Какая информация предоставляется при сканировании DataMatrix кода в программе «Честный знак»?**

а) наименование товара, размер, объем, страна производства, материал, артикул, разрешительная документация

б) наименование товара, размер, страна производства, материал, артикул, разрешительная документация

в) наименование товара, размер, объем, страна производства, материал

1. **Какие товары из нижеперечисленных подлежат маркировке с 1 апреля 2024 года?**

а) мужской костюм

б) блузка

в) верхняя одежда из искусственного меха

г) спортивный инвентарь

д) мебель

1. **Кто должен маркировать обувь?**

а) изготовитель

б) продавец

в) импортер

**2- я часть**

**(практические задания)**

1. В супермаркете потребитель съел шоколад, однако сразу его не оплатил, а пошел за остальными покупками. Вправе ли потребитель так поступать? Обосновать свой ответ.

2.Татьяна купила платье, примерив его дома, поняла, что оно ей мало. Придя в магазин, она потребовала вернуть денежные средства, так как платье ей не подходит. Правомерно ли требование Татьяны?

3. Елена купила через социальную сеть «ВКонтакте» сумку, но затем передумала и решила ее вернуть, заявив, что она ей не подходит по цвету. Гражданка Петрова ей отказала. Может ли Елена потребовать возврата денежных средств? Обосновать свой ответ.

4. Антон купил в Интернет - магазине смартфон. Распаковав его уже дома, Антон обнаружил, что экран смартфона поврежден. В этот же день Антон обратился в магазин с требованием вернуть деньги, однако магазин отказал ему. Правомерен ли отказ? Обосновать свой ответ.

5. Сергей купил планшетный компьютер. Дома при детальном рассмотрении он обнаружил, что в прилагаемой документации отсутствует информация на русском языке. Сергей обратился в магазин с требованием о возврате денег. Однако продавец отказал в удовлетворении данного требования, объяснив это тем, что планшетный компьютер является технически сложным товаром, и предложил подойти через пару дней за дополнительной инструкцией. Правомерны ли действия продавца? Какими правами обладает Сергей в сложившейся ситуации? (Обоснуйте свой ответ)

6. Марина заказала продукты через Интернет. Через несколько минут с ней связались из клиентской службы и сообщили, что курьер приедет в течение часа (такой же срок доставки указан на сайте). Заказ был сделан в 18:00. Прождав до 20:00, Марина позвонила в клиентскую службу. Там ответили, что произошел сбой в программе, и курьер скоро к нему приедет. Но курьер приехал только в 21.30. Какими правами обладает Марина в сложившейся ситуации? (Обоснуйте свой ответ)

7. Вере Ивановне подарили парфюмерную воду «Москва» на день рождения. Через несколько дней Вера Ивановна внимательно осмотрела упаковку парфюмерной воды и обнаружила, что маркировка на товаре отсутствует. Какими правами обладает Вера Ивановна? Ответ обосновать

8. Роберт приобрел авиабилет по тарифу «невозвратный» по направлению Москва-Владивосток с вылетом 05 марта 2024 года. 02 марта 2024 года Роберт заболел и обратился в больницу, где врач открыл листок нетрудоспособности в связи с заболеванием. 10 марта 2024 года Роберт сообщил авиакомпании о болезни и потребовал вернуть денежные средства. Авиакомпания отказала Роберту в возврате денежных средств с связи с тем, что билет «невозвратный». Правомерен ли отказ? Ответ обосновать.

9. 10 февраля Виктор Петрович обратился в магазин стройматериалов с целью приобрести напольную плитку в ванную комнату. В магазине ему безвозмездно составили дизайн-проект и рассчитали количество требуемой напольной плитки конкретно для его помещения. Виктор Петрович приобрел напольную плитку в количестве, указанном в дизайн-проекте. После ремонта у Виктора Петровича осталось 2 коробки напольной плитки и 20 февраля он обратился в магазин с требованием вернуть денежные средства, так как расчет продавца оказался неправильным. Продавец в возврате напольной плитки отказал. Правомерен ли отказ магазина? Ответ обосновать.

10. Татьяна Ивановна пошла в магазин «Солнышко» для того, чтобы приобрести продукты. В магазине в это время сотрудник мыл пол. Татьяна Ивановна взяла корзину для продуктов и пошла выбирать необходимые товары. На скользком мокром полу она упала и сломала руку. Татьяна Ивановна обратился в магазин с требованием возместить моральный вред и компенсировать денежные средства, затраченные на лечение. Магазин отказал в удовлетворении требования. Правомерен ли отказ? Ответ обосновать.

11. Гражданин обратился в органы надзора с жалобой на фитнес- центр по факту отсутствия книги жалоб и предложений. Обязан ли фитнес-центр иметь книгу жалоб и предложений?

12. Максим оформил заказ на сайте интернет-магазина «Колесо» зимних шин для своего автомобиля и внес предоплату в размере полной стоимости товара. Заказ приняли и оформили доставку. На следующий день Максиму приходит сообщение, что заказ им получен, но фактически товар Максим не получал. Какие дальнейшие действия Максима? Ответ обосновать.

13. Алексей на сайте интернет-магазина «Маркет» заказал кофе в количестве трех пачек по цене 100 руб. каждая. Через 3 часа магазин отменил заказ в связи с тем, что произошел технический сбой и стоимость пачки кофе составляет не 100 руб., а 1500 руб. Правомерна ли отмена заказа? Ответ обосновать.

14. Гражданин обратился в суд за разрешением вопроса с продавцом, однако в рассмотрении его судом было отказано, т.к. к исковому заявлению не приложена претензия в адрес продавца. Правомерен ли отказ?

15. Наталья отдала в гарантийный ремонт фен. Поскольку Наталья работает в престижной фирме, ей необходимо ухоженно выглядеть и поэтому она написала заявление о выдаче ей аналогичного фена на время ремонта. В выдаче фена ей отказали. Правомерен ли отказ?