**Задания**

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

**2023 г.**

**1-я часть**

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

*Возможны несколько вариантов ответов)*

1. **Обязан ли исполнитель иметь книгу отзывов и предложений при оказании услуг общественного питания?**

а) обязан

б) обязан, но только при оказании услуг в ресторанах

в) не обязан

г) может вести книгу отзывов и предложений по своему усмотрению

1. **Как называется период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению?**

а) срок хранения

б) срок годности

в) срок реализации

г) гарантийный срок

1. **Что такое дистанционный способ продажи товара?**

а) договор розничной купли-продажи, заключенный в определенном месте

б) договор розничной купли-продажи, заключенный в определенный период времени

в) договор розничной купли-продажи, заключенный на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора способами

г) договор розничной купли-продажи, заключенный на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров

1. **Кто такой владелец агрегатора информации о товарах (услугах)?**

а) организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов

б) все организации независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальные предприниматели, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи

г) все организации независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи

1. **Какое условие обязательно должен содержать договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар?**

а) о сроке передачи товара потребителю

б) о цене в рублях и условиях приобретения товара

в) о месте передачи товара потребителю

г) о гарантийном сроке

1. **Вправе ли потребитель отказаться от товара с индивидуально-определенными свойствами, приобретенного дистанционным способом?**

а) да, вправе

б) нет, не вправе

в) вправе только в течение 7 дней с момента передачи товара

г) вправе только в течение 3 месяцев с момента передачи товара

1. **Какой размер неустойки (пени) установлен за нарушение срока возврата денежных средств при отказе потребителя от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?**

а) неустойка (пени) не предусмотрена

б) 0,5% от цены договора за каждый день просрочки

в) 1% от цены товара за каждый день просрочки

г) 3% от цены товара за каждый день просрочки

**8. Какую денежную сумму обязан вернуть продавец при отказе потребителя от товара ненадлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?**

а) денежную сумму, уплаченную потребителем по договору

б) заранее установленную продавцом часть денежной суммы, уплаченной потребителем

в) денежную сумму, уплаченную потребителем и разницу между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования

г) денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара

**9. Является ли потребителем индивидуальный предприниматель, приобретающий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд?**

а) не является

б) в зависимости от объема приобретаемых товаров

в) является

г) в зависимости от места приобретения товаров

**10. Что такое проверка качества товара?**

а) определение соответствия товара установленным требованиям силами потребителя и за его счет

б) определение соответствия товара установленным требованиям силами продавца и за его счет

в) определение соответствия товара установленным требованиям силами продавца за счет потребителя

г) определение соответствия товара установленным требованиям силами потребителя за счет продавца

**11. Вправе ли потребитель в случае обнаружения недостатка в товаре обратиться к продавцу, если гарантийный срок на товар истек, но 2 года с момента покупки не прошли?**

а) вправе, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества и экспертизу товара за свой счет

б) вправе, если потребитель докажет, что недостатки возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента

в) нет, не вправе

г) вправе, но только в случае, если это предусмотрено договором купли-продажи

**12. Кому потребитель вправе предъявить требование о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, приобретенный дистанционным способом?**

а) продавцу, уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, изготовителю, импортеру

б) владельцу агрегатора информации о товарах (услугах)

в) только продавцу

г) только изготовителю

**13.** **В каком случае потребитель вправе предъявить владельцу агрегатора информации требование о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара?**

а) товар, в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок

б) потребитель направил продавцу уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи в связи с нарушением продавцом обязательства передать товар в установленный срок

в) наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи

г) при одновременном наличии всех вышеперечисленных условий

**14.** **Что такое «период охлаждения» в добровольном страховании?**

а) срок, в течение которого потребитель может отказаться от договора страхования и вернуть страховую премию или ее часть

б) срок, в течение которого страховая компания может отказаться от договора страхования

в) срок, в течение которого банк может отказаться от договора страхования

г) срок, в течение которого договор страхования считается не вступившим в силу

**15. Какое из нижеперечисленных условий договора является недопустимым, ущемляющим права потребителя?**

а) о праве потребителя на обращение в суд в соответствии с действующим законодательством

б) о праве потребителя на отказ от договора оказания услуг в одностороннем порядке

в) о праве потребителя требовать неустойку (пени) в размере 0,3% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара

г) об обязанности потребителя оплатить товар наличным расчетом

**16. Вправе ли исполнитель отказаться от исполнения договора оказания услуг в одностороннем порядке?**

а) вправе, в любое время

б) нет, не вправе

в) вправе, но заранее уведомив потребителя в письменной форме

г) вправе, в течение 14 дней со дня заключения договора

**17. В течение какого срока потребитель вправе отказаться от договора добровольного страхования** **и** **вернуть страховую премию или ее часть?**

а) в любое время в период действия договора

б) в течение 7 дней со дня заключения договора

в) в течение 14 дней со дня заключения договора

г) потребитель не вправе отказаться от договора добровольного страхования

**18. В какой суд могут быть предъявлены иски о защите прав потребителей?**

а) только в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства

б) только в суд по месту жительства или пребывания истца

в) только в суд по месту заключения или исполнения договора

г) по выбору потребителя по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора

**19. Вправе ли продавец или исполнитель уменьшить законную неустойку (пени) в договоре?**

а) не вправе

б) вправе

в) вправе, в определенных случаях, установленных законом

г) вправе, если договор заключен дистанционным способом

**20.** **Имеет ли право потребитель отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?**

а) нет

б) да, но не во всех случаях

в) да, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору

г) да, но только в течение 14 дней со дня заключения договора

**21. Какая организации имеет право на привлечение денежных средств граждан во вклады?**

а) банк

б) микрофинансовая организация

в) страховая компания

г) потребительский кооператив

**22. Что из нижеперечисленного относится к индивидуально – определенным свойствам товара?**

а) цвет

б) фасон

в) указание данных потребителя

г) размер

**23. Какой орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей?**

а) Роспотребнадзор

б) Министерство внутренних дел

в) Прокуратура

г) Ростехнадзор

**24. В течение какого срока потребитель вправе вернуть товар надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом, если продавец не предоставил информацию о сроке возврата?**

а) в течение 7 дней

б) в течение 14 дней

в) в течение 3 месяцев

г) в течение 12 месяцев

**25. Каков размер штрафа, взыскиваемого судом с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя?**

а) 25 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

б) 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

в) 100% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

г) штраф не предусмотрен

**26. В какой срок исполнитель обязан в случае полной или частичной утраты материала, принятого от потребителя, заменить его однородным материалом аналогичного качества?**

а) в течение 3 дней

б) в течение 7 дней

в) в течение 10 дней

г) в течение 1 месяца

**27. Что из нижеперечисленного является финансовым продуктом?**

а) ценные бумаги

б) банковский вклад

в) инвестиционный счет

г) все вышеперечисленное

**28. В какой форме потребитель вправе обратиться с жалобой в орган государственного надзора?**

а) в устной форме по телефону

б) в письменной форме на бумажном носителе

в) в электронной форме

г) в устной форме на личном приеме

**29. 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) сотовый телефон

б) брюки

в) диван

г) крем для рук

**30. Что вправе потребовать потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом?**

а) замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены

б) соразмерного уменьшения покупной цены

в) незамедлительного безвозмездного устранения недостатков

г) возврата уплаченной за товар денежной суммы

д) полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества

е) все вышеперечисленные требования

**2-я часть**

**(Практические задания)**

1. Яна купила в интернет-магазине «Алладин» ковер. На сайте в описании товара был указан цвет «бежевый», цвет также соответствовал фотографиям на сайте. Когда ковер доставили, Яна обнаружила, что цвет ковра серый и не соответствует описанию товара в интернет-магазине. Может ли Яна оформить возврат ковра и за чей счет будет осуществлена доставка? (Обоснуйте свой ответ)
2. Олег с Ириной приобрели на сайте кинотеатра билеты в кино. Когда они пришли на просмотр фильма, сотрудник кинотеатра сообщил, что показ фильма отменен. В удовлетворении требования вернуть денежные средства за билеты было отказано. Правомерен ли отказ? (Обоснуйте свой ответ)
3. Екатерина приобрела в магазине «Авоська» конфеты, цена которых определялась за 100 грамм. Придя домой, Екатерина решили взвесить конфеты и обнаружила, что вес, указанный на этикетке товара, не совпадает со значением на ее весах. Какими правами в сложившейся ситуации обладает Екатерина? (Обоснуйте свой ответ)
4. Иван оформил в банке «Возможность» кредитную карту с льготным периодом 120 дней с момента совершения первой покупки. Иван приобрел смарт часы 17.12.2022. До какого периода ему нужно пополнить баланс карты, чтобы не выйти за рамки льготного периода? (Обоснуйте свой ответ)
5. Сергей в строительном магазине решил приобрести веревку для бытового использования. Цена веревки определялась за метр. Сергей купил сразу упаковку веревки, в чеке продавец указал количество метров и цену. Через 7 дней Сергей решил обменять веревку и обратился с указанным требованием в магазин. Продавец в удовлетворении заявленного требования отказал. Правомерны ли действия продавца? (Обоснуйте свой ответ)
6. Елена, сделав дома ремонт, решила купить диван под новый интерьер. Обратилась в магазин «Дизайн» с целью приобрести диван зеленого цвета. Сотрудник магазина сообщил, что выбранный Еленой диван не изготавливается в зеленом цвете, но они могут закупить ткань под заказ Елены. Елена согласилась и оформила договор купли-продажи. Через 30 дней Елена поняла, что ей не подходит зеленый цвет дивана и решила расторгнуть договор купли-продажи. Обратилась к продавцу с требованием вернуть денежные средства, на что продавец ответил отказом, ссылаясь на то, что зеленый цвет является индивидуально-определенным свойством товара. Правомерны ли действия продавца? (Обоснуйте свой ответ)
7. У Марии сломался холодильник. Мария в интернете на сайте объявлений нашла мастера и пригласила его для осуществления ремонта неисправного холодильника. Мастер заключил договор с Марией как самозанятый и отремонтировал холодильник. На следующий день холодильник вновь сломался. Мария обратилась к мастеру с требованием устранить недостатки, но получила отказ. Подпадают ли данные отношения под действие Закона РФ «О защите прав потребителей»? Какими правами обладает Мария в данной ситуации? (Обоснуйте свой ответ)
8. Дмитрий обратился в медицинскую организацию за оказанием платных медицинских услуг. В прейскуранте организации цена приема терапевта составляла 1 000 рублей. После посещения врача с Дмитрия потребовали оплатить 1 500 рублей. Правомерны ли действия медицинской организации? (Обоснуйте свой ответ)
9. Иван Петрович приобрел холодильник в магазине «Морозко» в 2015 году. Спустя 8 лет после покупки холодильник сломался, а в сервисном центре ему сообщили, что починить его невозможно, поскольку необходимые для замены запчасти не выпускаются уже два года. Обязательно ли устанавливать срок службы на холодильник? Какие права есть у Ивана Петровича в данном случае? (Обоснуйте свой ответ)
10. Константин перед работой заехал на автозаправочную станцию «Солнышко», где попросил залить ему 10 литров бензина. Пока он расплачивался на кассе, сотрудник заправки по ошибке влил в его автомобиль дизельное топливо. Транспортное средство Константина сломалось, а стоимость ремонта оценили в 100 тысяч рублей. Какие права есть у Константина в сложившейся ситуации? (Обоснуйте свой ответ)
11. Мария приобрела автомобиль в салоне. Находившиеся там представители страховой компании «Гарант» предложили оформить ей договор страхования жизни и здоровья. Спустя 12 дней Мария передумала и направила претензию с требованием расторгнуть договор страхования и вернуть ей уплаченные деньги. Страховая компания отказала, сославшись, что односторонний отказ от договора не допускается. Правомерен ли отказ страховой компании? Каковы дальнейшие действия Марии? (Обоснуйте свой ответ)
12. Михаил Александрович купил в магазине «Очумелые ручки» бензопилу для личного использования. Спустя 20 дней с момента покупки, бензопила перестала заводиться. Продавец Михаилу Александровичу в возврате денежных средств без объяснения причин отказал. Правомерны ли действия продавца? (Обоснуйте свой ответ)
13. Валентина заказала в интернет-аптеке «Доктор Пилюлькин» лекарство от аллергии, но забрав заказ и придя домой, обнаружила, что ошиблась и купила не тот препарат. Валентина хотела в тот же день сдать лекарство назад, но сотрудники пункта выдачи отказали ей. Правомерен ли такой отказ? (Обоснуйте свой ответ)
14. Максим заказал в фотоцентре «Кисточка» портрет своего друга Даниила в качестве подарка ему на день рождения. Срок изготовления картины составлял 30 дней, оплата была внесена в полном объеме. Спустя 21 день после оформления заказа, друзья поссорились, и Максим решил отказаться от заказа. Должны ли вернуть Максиму оплату за товар и в каком размере? (Обоснуйте свой ответ)
15. Виктория приобрела на распродаже в торговом центре пуховик. Померив его дома, она поняла, что фасон пуховика ей не подходит. На следующий день после покупки Вика пришла в магазин и потребовала возврата денег, так как пуховик не подошел по фасону. Правомерно ли требование Виктории? (Обоснуйте свой ответ)