

Задания
для конкурса (викторины) по вопросам защиты прав потребителей
2021 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 продавец иметь книгу отзывов и предложений при продаже товаров?**
- а) Обязан только при продаже продовольственных товаров
 - б) Не обязан**
 - в) Обязан при продаже любых товаров
- 2. Разрешена ли фотосъемка в магазине?**
- а) Продавец самостоятельно решает можно ли фотографировать в магазине или нет с обязательным уведомлением об этом потребителя
 - б) Потребитель вправе вести на территории магазина фотосъемку**
 - в) Данный вопрос не урегулирован законодательством
- 3. Какую информацию обязаны указывать юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации?**
- а) Основной государственный регистрационный номер и дату регистрации
 - б) Полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.**
 - в) Полное фирменное наименование (наименование), адрес электронной почты и (или) номер телефона
- 4. 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 oferta 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
- 5. Возможно ли вернуть технически сложный товар бытового назначения надлежащего качества если он приобретен дистанционным способом?**
- а) Нельзя
 - б) Можно**
 - в) Можно, если это предусмотрено договором купли-продажи
- 6. 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

7. 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.

8. 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

9. Какую сумму обязан вернуть продавец при отказе покупателя от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?

а) Всю сумму, уплаченную покупателем

б) Часть суммы, которая указана в договоре купли-продажи

в) Сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара

10. Что такое оферта?

а) Оферта это адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.

б) Оферта это соглашение сторон

в) Ни одно из вышеуказанных утверждений не является верным

11. Укажите, какое из перечисленных утверждений не является верным.

а) Изготовитель обязан устанавливать на товар гарантийный срок

б) Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока

в) Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы

г) Изготовитель обязан устанавливать срок годности на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары

12. 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) Майка

б) Очки

в) Витамины

г) Сапоги

13. В какой срок потребитель 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 течение 3 дней со дня заключения договора без каких-либо удержаний
- в) В любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов
- г) Не имеет права отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке.

14. Вправе ли потребитель в течение 14 дней, не считая дня покупки, вернуть продавцу недовольственный 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 отсутствии аналогичного товара на обмен

15. Что такое маркировка товара?

- а) Это специальное средство идентификации товаров
- б) Это способ отслеживания движения товара с момента производства или импорта до продажи.
- в) Все вышеуказанное

16. Какие товары в России нельзя реализовывать без DataMatrix кода?

- а) Обувь
- б) Лекарственные препараты
- в) Табачные изделия
- г) Духи
- д) Все вышеперечисленные

17. С помощью какого приложения в телефоне можно проверить маркировку товара?

- а) «Честный знак»
- б) «Знак качества»
- в) «Маркировка»

18. Что такое «Петля Мебиуса»?

- а) Знак вторичной переработки, т.е. упаковка товара частично или полностью сделана из переработанного сырья либо пригодна для последующей переработки
- б) Знак соответствия обязательной сертификации
- в) Знак нетоксичного материала

19. Основанием для возврата денежных средств на концерт является?

- а) Перенос мероприятия
- б) Отмена мероприятия
- в) Болезнь зрителя, смерть члена его семьи или родственника
- г) Все перечисленные варианты

20. В какие сроки организации исполнительских искусств или музеи обязаны провести зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации?

- а) Не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов

- б) Не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов
- в) Не позднее 9 месяцев с даты переноса мероприятия
- г) Нет правильного ответа

21. Какой документ подтверждает факт оказания платных медицинских услуг?

- а) Письменный договор, содержащий существенные условия
- б) Чек об оплате медицинских услуг
- в) Заключение врача
- г) Все варианты верны

22. Когда заключение письменного договора на оказание платных медицинских услуг между исполнителем и потребителем обязательно?

- а) Всегда
- б) Только по требованию потребителя
- в) Если это предусмотрено регламентом организации
- г) Заключение письменного договора не обязательно

23. В каком размере кредитор и (или) третье лицо обязаны возратить застрахованному лицу денежную сумму по договору личного страхования, в случае досрочного погашения потребительского кредита?

- а) В полном размере
- б) В размере страховой премии, пропорциональной времени, в течении которого заемщик являлся застрахованным лицом
- в) В размере, указанного в договоре потребительского кредита (займа)

24. Возврат денежной суммы по договору личного страхования, в случае досрочного погашения потребительского кредита (займа), осуществляется

- а) Только по письменному заявлению заемщика
- б) Автоматически, после погашения потребительского кредита (займа), без заявления

25. В какой срок кредитор и (или) третье лицо передает денежные средства по договору личного страхования застрахованному лицу, в случае досрочного погашения потребительского кредита?

- а) Не превышающий 7 рабочих дней
- б) В течении 14 дней
- в) В течении 30 дней, со дня получения кредитором и (или) третьим лицом заявления от заемщика

26. Какой срок по договору добровольного страхования является «периодом охлаждения»?

- а) 14 календарных дней с даты заключения договора страхования
- б) 5 рабочих дней
- в) 14 рабочих дней с даты заключения договора страхования

27. В какой срок заемщик (застрахованное лицо) имеет право отказаться от договора добровольного страхования?

- а) В течении срока, указанного в договоре добровольного страхования
- б) В течении 14 календарных дней
- в) В любое время

28. При соблюдении каких условий заемщик имеет право вернуть страховую премию в случае досрочного погашения потребительского кредита (займа)?

- а) Заемщик выступает страхователем по договору добровольного страхования, который обеспечивает исполнение кредитных или заемных обязательств
- б) Заемщик подал заявление о возврате части премии
- в) Отсутствуют события с признаками страхового случая
- г) Договор заключен после 1 сентября 2020 года
- д) Все перечисленные варианты

29. Куда в первую очередь вправе обратиться потребитель за возмещением страховой суммы по ОСАГО в случае спора со страховщиком?

- а) В суд
- б) К финансовому уполномоченному
- в) В Центральный Банк РФ

30. Какие споры вправе рассматривать финансовый уполномоченный ?

- а) С кредитными организациями
- б) С микрофинансовыми организациями
- в) Со страховыми организациями
- г) Все перечисленные варианты

2-я часть

(практические задания)

Ситуация № 1

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

Прямого запрета, в части использования товаров (продуктов) до их оплаты в магазине, законодательство РФ не содержит. Однозначная судебная практика также отсутствует. В связи с чем существуют следующие позиции по данному вопросу:

1. Употреблять продукты до их оплаты на кассе нельзя. Данная позиция обосновывается нормами ст. 493 ГК РФ согласно которой договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи покупателю чека (т.е. пока товар не оплачен, потребитель не является собственником товара, следовательно, не может им распоряжаться). Именно этой позицией руководствуются некоторые продавцы, привлекая потребителей к ответственности за съеденный до оплаты товар.
2. Употреблять можно до оплаты, но при условии, что эта оплата произойдет позже. Обоснование данной позиции следующее: согласно ст. 223 ГК РФ право собственности на вещь у покупателя возникает с момента передачи вещи. В соответствии со ст. 458 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором купли-продажи, обязанность продавца передать товар покупателю считается исполненной в момент предоставления товара в распоряжение покупателя, если товар должен быть передан покупателю или указанному им лицу в месте нахождения товара. Статья 486 ГК РФ предусматривает обязанность покупателя оплатить товар до или после передачи товара. Кроме того, выставленный на прилавках магазина товар является публичной офертой, т.е. предложением магазина на заключение договора купли-продажи, а значит, взяв товар с полки, потребитель дает согласия на заключение такого договора (акцепт), при этом возникают соответствующие права и обязанности.

Ситуация № 2

Сидорова Ольга купила в магазине платье. На следующий день она пошла в нем на работу и поняла, что оно ей мало. Тогда Ольга обратилась в магазин с требованием обменять данный товар, так как платье ей не подходит. Правомерно ли требование Сидоровой?

Требование Сидоровой Ольги неправомерно, т.к. даже в процессе однократного использования, товар считается бывшим в употреблении и теряет товарный вид. В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Ситуация № 3

Дарья купила у гражданки Петровой (через соцсети ВКонтакте) сумку, но затем передумала и решила ее вернуть. В заявлении она указала, что сумка ей не подходит по цвету. Гражданка Петрова ей отказала. Может ли Дарья потребовать возврата денежных средств на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»? Обосновать свой ответ.

Дарья не может ссылаться на ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» поскольку указанный Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). В указанной ситуации правоотношения возникли между гражданами.

Ситуация № 4

Антон купил в Интернет - магазине смартфон, но смартфон ему не понравился. В этот же день Антон обратился в магазин с требованием вернуть деньги, однако магазин отказал ему, ссылаясь на то, что этот товар является технически сложным и возврату не подлежит. Правомерен ли отказ? Обосновать свой ответ.

Отказ Интернет-магазина неправомерен.

Согласно п. 41 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463) при дистанционном способе продажи товара возврат технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца,

не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара бытового назначения у этого продавца. Отказ возможен по общим основаниям статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ситуация № 5

Петров купил электропилу. Через неделю пила сломалась и он отнес ее в гарантийный ремонт. Спустя 30 дней он решил заявить требование о возврате денежных средств, так как купил уже другую электропилу, однако в магазине ему отказали. Правомерен ли отказ? Ответ обосновать.

Отказ магазина правомерен. Предусмотренное ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» право Петров уже реализовал, предъявив требование о гарантийном ремонте. В данной ситуации Петров сможет заявить требование о возврате денежных средств теперь только в следующих случаях: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Ситуация № 6

Наталья заказала в Интернет – магазине детский велосипед, однако на следующий день решила отказаться от товара и вернуть деньги. В магазине ей отказали, ссылаясь на то, что товар уже выслали. Правомерен ли отказ магазина? Ответ обосновать.

Отказ магазина неправомерен. В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара приобретенного дистанционным способом в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Ситуация № 7

Вере Ивановне подарили подарочный сертификат парфюмерного магазина. Однако Вера Ивановна про него забыла и когда через год пришла за покупкой по этому сертификату ей отказали, ссылаясь на то, что срок действия сертификата закончился. Правомерен ли отказ магазина? Ответ обосновать.

Отказ магазина неправомерен.

Как таковой подарочный сертификат не является товаром, а лишь подтверждает внесение денежных средств за товар, который может быть приобретен как самим плательщиком, так и другим лицом в последующем в сроки определенные в подарочном сертификате. Подарочный сертификат предоставляет право приобрести товар на сумму, указанную в нем.

При указанных условиях внесенные денежные средства являются в контексте норм, регулирующих порядок заключения сделок купли-продажи, авансом (предоплатой), который при не приобретении товара подлежит возврату лицу, подтвердившего Подарочным сертификатом факт внесения платежа. Указанная форма расчета производится в интересах потребителя - лица, который вправе приобрести товар на сумму предоплаты.

При продаже товара покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи, если иное не

предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства (часть 1 ст. 500 ГК РФ).

Если договор, в рамках которого внесена предоплата, не исполнен (исполнен не в полном объеме), то обязанная сторона должна вернуть предоплату (ее часть) покупателю.

При отказе стороны договора от договора до начала его исполнения, предоплата также подлежит возврату) по требованию другой стороной.

Подарочные сертификаты приобретаются потребителями для личных нужд с целью использования для оплаты товара в магазине, следовательно, приобретенные потребителями сертификаты являются авансом будущей оплаты товара. Продажа подарочных сертификатов относится к договорам розничной купли-продажи и приобретение подарочных сертификатов подтверждает внесение потребителями аванса и право на покупку товара в будущем, то есть уплаченная за подарочный сертификат сумма является авансом. В связи с тем, что оплата покупателем подарочного сертификата - это аванс, то в силу вышеуказанных требований ГК РФ данный аванс не может быть удержан продавцом. Если договор, в рамках которого внесен аванс, по каким-либо причинам не исполнен, то обязанная сторона должна вернуть аванс. В случае если одна из сторон отказывается от договора до начала его исполнения, аванс так же подлежит возвращению. Невозвращенная сумма аванса в таком случае по смыслу статьи 1102 ГК РФ является неосновательным обогащением.

(Представленная позиция изложена в определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 N 57-К115-7; определении Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 25.12.2014 N 305-КГ14-1498, определении Верховного Суда № 305-АД18-18522 от 27.12.2018г., а также подтверждается Постановлением Арбитражного суда кассационной инстанции № А40-153027/2019 от 17.06.2020).

Ситуация № 8

Глеб приобрел годовой абонемент в фитнес - клуб, но через месяц написал заявление о возврате денежных средств, так как из-за болезни не смог его посещать. В клубе ему отказали, ссылаясь на то, что остаток денег за абонемент не возвращается. Правомерен ли отказ? Ответ обосновать.

Отказ неправомерен.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», аналогичная норма содержится в ст. 782 ГК РФ).

Ситуация № 9

Виктор Петрович приобрел холодильник, на покупку которого оформил кредит. Через три месяца холодильник сломался, в нем был обнаружен существенный недостаток. Виктор Петрович написал заявление о возврате денежных средств за холодильник и процентов по кредиту. Магазин вернул только стоимость холодильника, а вернуть проценты по кредиту отказался. Правомерен ли отказ магазина? Ответ обосновать.

Отказ магазина неправомерен.

В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа) (п.6 ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Ситуация № 10

Татьяна Ивановна заказала изготовление мебели. ИП Пупкин при заключении договора пообещал Татьяне Ивановне, что изготовит мебель уже через две недели. Согласно пункту 5 договора срок изготовления мебели 30 календарных дней. Через две недели мебель не была изготовлена и Татьяна Ивановна обратилась к ИП Пупкину с требованием выплатить неустойку за нарушение срока. В выплате неустойки ей было отказано. Правомерен ли отказ? Ответ обосновать.

Отказ правомерен. Заключенный между ИП Пупкиным и Татьяной Ивановной договор на изготовление мебели относится к договорам бытового подряда и должен содержать в обязательном порядке дату приема и исполнения заказа (п.4 Правил бытового обслуживания населения (утв. постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1514). В данной ситуации договором предусмотрен срок изготовления 30 календарных дней.

Ситуация № 11

Гражданин обратился в органы надзора с жалобой на фитнес- центр по факту отсутствия на сайте фитнес - центра информации об исполнителе услуг, а также иной информации предусмотренной ст. 10 Закона «О защите прав потребителей». Обязан ли фитнес-центр размещать указанную информацию на своей странице в сети Интернет?

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»). В соответствии с п. 6.5.1 ГОСТ Р 56644-2015 от 01.01.2016 г. оказание фитнес - услуг должно быть обеспечено средствами визуализации (плакаты, брошюры, объявления, пресс-релизы и т.д.). Пунктом 6.5.2 ГОСТ Р 56644-2015 от 01.01.2016 г. закреплён перечень информации которую фитнес - центры должны предоставлять потребителям. Однако действующим законодательством не закреплена обязанность по размещению этой информации на сайте в Интернете. В соответствии с п. 6.5.4. ГОСТ Р 56644-2015 от 01.01.2016 г информация об исполнителе фитнес - услуг и оказываемых услугах должна быть доведена до потребителей услуг любым доступным и наглядным способом.

Ситуация № 12

Виктор обратился в сервисный центр по поводу ремонта стиральной машины. Срок выполнения работы две недели. В указанный срок Виктор не явился за стиральной машиной, а обратился спустя месяц. В сервисном центре ему сообщили, что его стиральная машина уже продана. Правомерно ли поступил сервисный центр. Ответ обосновать.

Сервисный центр поступил неправомечно.

Согласно ст. 738 ГК РФ в случае неявки заказчика за получением результата выполненной работы или иного уклонения заказчика от его приемки подрядчик вправе, письменно предупредив заказчика, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся подрядчику платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского Кодекса РФ.

Ситуация № 13

Вера на распродаже в магазине купила трикотажное платье. Однако в процессе носки обнаружила, что оно красится, однако в магазине в возврате денег ей отказали, ссылаясь на то, что платье куплено на распродаже. Правомерен ли отказ? Ответ обосновать.

В данной ситуации отказ магазина неправомерен. Отказ от товара возможен по общим основаниям ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ситуация № 14

Гражданин обратился к финансовому уполномоченному за разрешением вопроса со страховой организацией, однако в рассмотрении его заявления финансовым уполномоченным было отказано, т.к. к заявлению не приложена претензия в адрес страховой организации. Правомерен ли отказ?

Отказ правомерен.

Статьей 19 ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» закреплены основания для отказа в рассмотрении обращения финансовым уполномоченным. В частности, если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном статьей 16 указанного Федерального закона, то это является основанием для отказа.

Ситуация № 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?

Отказ правомерен. Фен указан в Перечне, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 как товар, на который не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара.