**Ответы на 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)

*В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.*

*Информация в обязательном порядке должна содержать в т.ч. сведения об основных потребительских свойствах товаров.*

*Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора,*

*а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (п. 3 ст. 495 Гражданского кодекса РФ и п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

*Кроме того, согласно п. 18 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463) при дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет», и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.*

*Согласно п. 3 ст. 469 Гражданского кодекса РФ и п. 4 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» при продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.*

*В данной ситуации Яна вправе оформить возврат товара на основании п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». При этом по требованию продавца и за его счет должна возвратить товар продавцу.*

1. 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)

*Неправомерен. На основании п. 25 Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 16 августа 2021 г. № 1338, далее - Правила) посетители имеют право на возмещение стоимости купленного билета в том числе в случае если услуга по показу фильма не была оказана и (или) не соблюдены сроки ее предоставления.*

*Кроме того, п. 26 Правил предусмотрено право посетителя на возмещение в соответствии с правилами работы кинозалов стоимости билета в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также п. 25 Правил.*

1. Екатерина приобрела в магазине «Авоська» конфеты, цена которых определялась за 100 грамм. Придя домой, Екатерина решила 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)

*В соответствии с п. 1 ст. 465 Гражданского кодекса РФ количество товара, подлежащего передаче покупателю, предусматривается договором купли-продажи в соответствующих единицах измерения или в денежном выражении.*

*Законом установлена обязанность продавца в доведении до сведения потребителей достоверной информации о товаре и его основных потребительских свойствах, в том числе о весе (объеме) продукта (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

*Кроме того, согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» недостатком товара признается несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.*

*В соответствии с п. 4 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463) при продаже продавцом товара, который может быть измерен, продавец обязан применять средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений. В случае продажи продавцом товара, цена которого определяется на основании установленной продавцом цены за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.), для проверки потребителем правильности цены и измерения приобретенного товара в месте продажи на доступном месте должны быть установлены средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.*

*Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков установлены п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».*

*Таким образом, по факту выявления обвеса Екатерина вправе предъявить одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».*

1. 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)

*Льготный период – это период, в течение которого можно погасить долг по кредитной карте без выплаты процентов банку.*

*В данной ситуации, чтобы не выйти за рамки льготного периода, Ивану нужно пополнить баланс карты до 15 апреля 2023 года включительно.*

1. 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)

*В соответствии со ст. 502 Гражданского кодекса РФ и ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.*

*Вместе с тем следует иметь ввиду, что постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 утвержден «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену», в соответствии с п. 4 которого текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины надлежащего качества обмену не подлежат.*

*В связи с чем отказ продавца в данном случае правомерен.*

1. 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)

*Правомерны. Из условий задачи следует, что заказанный Еленой диван является индивидуально-определенным товаром, предназначенным для одного конкретного заказа.*

*Согласно п. 1 ст. 26.1* *Закона РФ «О защите прав потребителей» договор розничной купли-продажи может быть заключен 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 (дистанционный способ продажи товара) способами.*

*В соответствии с п. 4 ст. 26.1* *Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.*

1. 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)

*Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» 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), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.*

*Исполнителем является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.*

*Таким образом, в настоящее время Закон РФ «О защите прав потребителей» не содержит упоминаний о таком субъекте потребительских правоотношений как самозанятое лицо.*

*В данной ситуации за ненадлежащее качество работы Мария вправе предъявить мастеру требования в соответствии с общими правилами, установленными главой 37 Гражданского кодекса РФ (договор подряда). В случае не решения вопроса в добровольном порядке Мария имеет право обратиться в суд для решения спора в рамках гражданского судопроизводства (ст. 11 Гражданского кодекса РФ).*

1. 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)

*Неправомерны. На основании ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг)*[*перечень и способы*](https://internet.garant.ru/#/document/12172704/entry/1000)*доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.*

*В соответствии с пп. «г» п. 11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006, далее - Правила) исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую сведения о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты.*

*Кроме того, информация о стоимости платных медицинских услуг, сроках и порядке их оплаты должна содержаться в договоре, заключаемом между потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме (п.п. 16, 17 Правил).*

*Соответственно Дмитрий вправе оплатить прием врача по цене, указанной в прейскуранте организации.*

1. 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)

*Согласно п. 1 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.*

*Как следует из п. 2 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» обязанность по установлению срока службы лежит на изготовителе товаров длительного пользования, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. В иных других случаях изготовитель лишь вправе установить сроки службы, но не обязан.*

*Вышеуказанные правила в полной мере относятся и к холодильникам. Какие- либо специальные нормативно - правовые акты, регламентирующие обязанность изготовителя устанавливать сроки службы на холодильник отсутствуют.*

*Также согласно ст. 6 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.*

*В соответствии с п. 6 ст. 19* *Закона «О защите прав потребителей» в случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.*

*Таким образом, Иван Петрович имеет право заявить требование о безвозмездном устранении недостатка, если докажет, что он возник до передачи холодильника в его пользование. В случае, если такое требование не будет удовлетворено в течение двадцати дней, Иван Петрович вправе предъявить любое требование, предусмотренное п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».*

1. 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)

*В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода используется.*

*Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).*

*Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме (п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

*В результате некачественного оказания услуг по заправке автомобиля Константин вправе предъявить автозаправочной станции требование о возмещении стоимости его ремонта.*

1. 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)

*Отказ неправомерен. Возможность потребителя отказаться от ненужного договора страхования и вернуть уплаченную страховую премию или ее часть в так называемый «период охлаждения» установлена Указанием Банка России от 20 ноября 2015 г. № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования».*

*«Период охлаждения» составляет 14 календарных дней (при этом страховщик вправе предусмотреть более длительный срок).*

*В связи с отказом страховой компании в удовлетворении требования об отказе от договора добровольного страхования в установленный «период охлаждения» Мария до обращения в суд должна обратиться к финансовому уполномоченному (финансовому омбудсмену), который осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона от 04 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».*

1. 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)

*Неправомерны.  В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:*

*- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);*

*- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*

*- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;*

*- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*

*- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.*

*При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.*

*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 либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.*

*По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных*[*Законом*](https://arbitr.garant.ru/#/document/10106035/entry/0)*о защите прав потребителей 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.*

*Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.*

*В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.*

*Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.*

*В данной ситуации продавец на основании п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» обязан был принять у Михаила Александровича бензопилу и провести ее проверку качества.*

1. 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)

*Отказ правомерен. Согласно п. 26 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463) продажа лекарственных препаратов для медицинского применения при дистанционном способе продажи товара осуществляется в соответствии с Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам (утв. постановлением Правительства РФ от 16 мая 2020 г. № 697).*

 *Из п. 25 указанных Правил следует, что покупатель вправе отказаться от доставленного лекарственного препарата надлежащего качества только до оплаты заказа. В этом случае оплачивается только услуга по доставке.*

1. 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)

*В соответствии с п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.*

 *Таким образом, в данной ситуации фотоцентр вправе удержать из возвращаемой Максиму денежной суммы свои расходы, связанные с изготовлением картины.*

1. 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)

*Неправомерно. Согласно ст. 502 Гражданского кодекса РФ и ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.*

*Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.*

*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.*

*В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу об обмене, потребителю согласно п. 2 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставляется право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.*

*Таким образом, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи товара надлежащего качества и потребовать возврата денежной суммы, уплаченной за товар, только после того, как обратится к продавцу для обмена приобретенного товара на другой аналогичный товар. И только если аналогичный товар отсутствует в продаже, продавец должен вернуть деньги за товар, который потребитель возвратит продавцу.*

*Из условий задачи следует, что Вика обратилась в магазин сразу с требованием о возврате денег, а требование об обмене пуховика не заявляла.*