

**«Вопросы викторины «Потребитель всегда прав?!»
для учащихся 9-11 классов школ**

Ответы на вопросы викторины необходимо до 17 марта (включительно) 2023 года
направить по электронной почте E-mail: zpp@cge.onego.ru

Информация об организаторе:

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия», консультационный
центр для потребителей. Адрес: г. Петрозаводск, ул. Луначарского, д.13а, каб. 23.
Тел.: 8 (8142) 56-12-07. E-mail: zpp@cge.onego.ru

Ответы просим оформлять строго на бланке для ответов, к которому необходимо
приложить заполненную анкету участника

Часть 1. Тест.

Задание: Ответьте на предложенные вопросы тестового задания, выбрав правильный
вариант ответа.

1. Всемирный день защиты прав потребителей отмечается
 - а. 23 февраля
 - б. 15 марта
 - в. 2 сентября
2. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются
 - а. Гражданским кодексом Российской Федерации
 - б. Законом «О защите прав потребителей»
 - в. Гражданским кодексом Российской Федерации, законом «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
3. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара
 - а. не является основанием для отказа в удовлетворении его требований
 - б. является основанием для отказа в удовлетворении его требований
 - в. может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара
4. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался
 - а. продлевается
 - б. не продлевается
 - в. устанавливается заново
5. Срок годности товара определяется

- а. периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара
 - б. периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию
 - в. периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования
- 6. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать**
 - а. 45 дней
 - б. 50 дней
 - в. 55 дней
- 7. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр**
 - а. обязаны провести экспертизу товара за свой счёт
 - б. могут провести экспертизу товара только за счёт покупателя
 - в. не обязаны проводить экспертизу товара
- 8. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) обязан заменить такой товар в течение ... со дня предъявления указанного требования потребителем**
 - а. 3 дней
 - б. 7 дней
 - в. 10 дней
- 9. Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причинённых потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению в течение**
 - а. 10 дней
 - б. 20 дней
 - в. 30 дней
- 10. Согласно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён, если указанный товар не подошёл**
 - а. по форме, габаритам
 - б. по фасону, расцветке
 - в. по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации
- 11. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются**
 - а. Роспотребнадзором

- б. Правительством Российской Федерации
- в. Государственной Думой Российской Федерации

12. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии, если

- а. потребитель оплатит исполнителю фактически понесённые им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору
- б. потребитель выплатит 75% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги)
- в. исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований

13. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работ (оказании услуг), может быть составлена

- а. сводная смета
- б. локальная смета
- в. твёрдая или приблизительная смета

14. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) в срок

- а. 3 дня
- б. 7 дней
- в. 15 дней

15. За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) несёт

- а. всегда уголовную ответственность
- б. дисциплинарную и уголовную ответственность
- в. административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность

16. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- а. нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора
- б. жительства истца
- в. заключения договора

17. Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает

- а. 1 000 000 рублей
- б. 5 000 000 рублей
- в. 10 000 000 рублей

18. Размер компенсации морального вреда определяется

- а. потребителем
- б. судом
- в. продавцом

19. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере ... от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя

- а. 50%
- б. 75%
- в. 100%

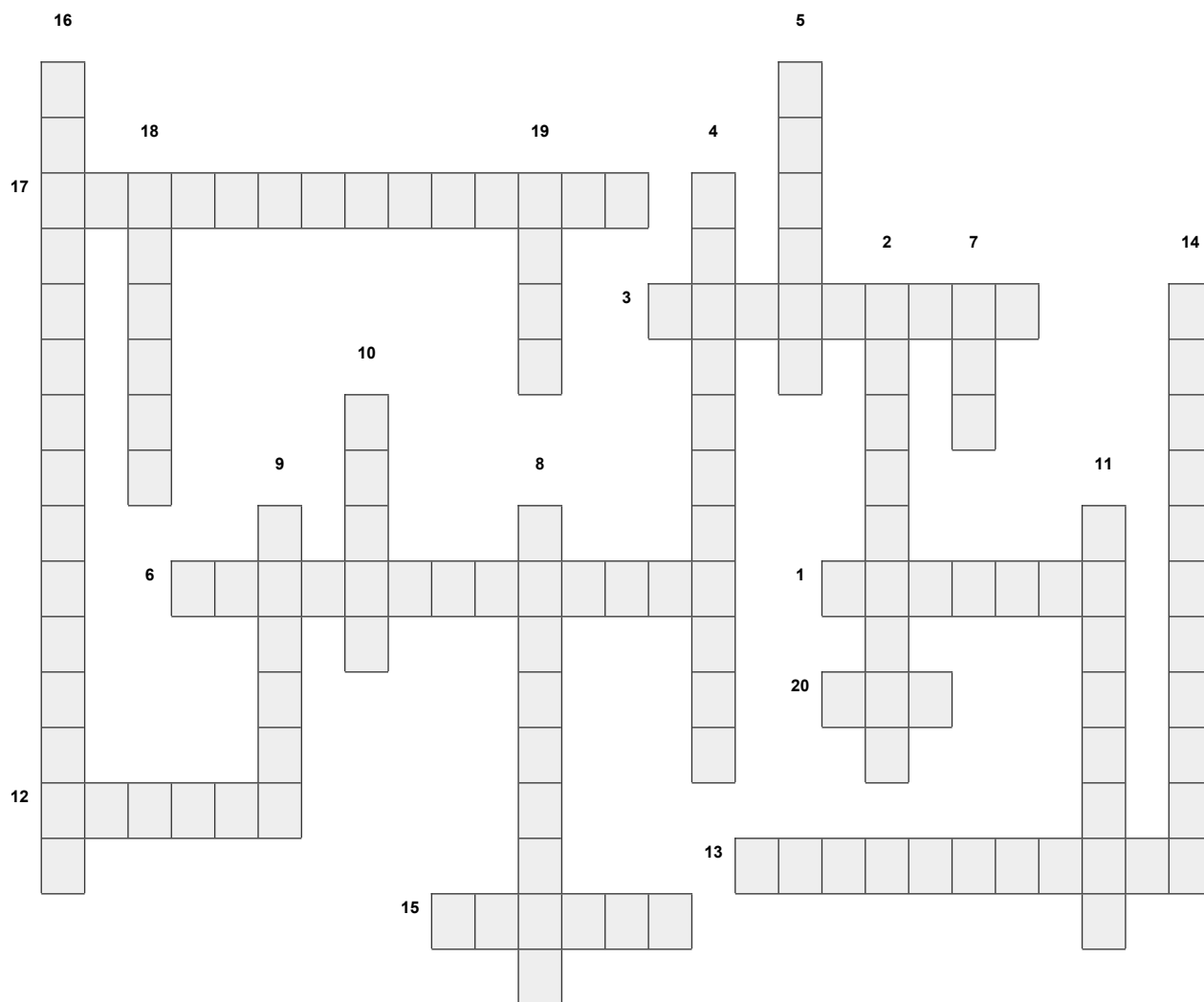
20. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинён вследствие

- а. непреодолимой силы
- б. нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги)
- в. непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Каждый правильный ответ – 1 балл. Всего 20 баллов.

Максимально количество баллов – 20 баллов.

Часть 2. Кроссворд.



По горизонтали:

- 1) ... – соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.
- 3) ... – это письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору.
- 6) ... способ продажи товаров, при котором заключение договора розничной купли-продажи происходит на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром или образцом товара при заключении такого договора.
- 12) ... – адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определённо и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.
- 13) ... – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
- 15) ... – расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).
- 17) ... – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.
- 20) ... – жилищно-коммунальное хозяйство.

По вертикали:

- 2) ... – определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.
- 4) ... срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

- 5) ... – действие (комплекс действий), имеющее материально выраженный результат и совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя на возмездной договорной основе.
- 7) ... – заявление, подаваемое в суд с целью восстановления нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов.
- 8) ... вред – это физические или нравственные страдания, причинённые гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.
- 9) ... – действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора.
- 10) ... – вещь (вещи), определённая либо родовыми (числом, весом, мерой), либо индивидуальными признаками, предназначенная для продажи или иного введения в гражданский оборот.
- 11) ... – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи
- 14) ... – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
- 16) ... – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
- 18) ... – ответ лица, которому адресована оферта, о её принятии.
- 19) ... – денежное выражение стоимости товара.

Часть 3. Экологические знаки.

Задание: Сопоставьте изображения экологических знаков с их правильным текстовым описанием.

- А) ЭкоЛейбл.** Маркируют товары в соответствии с требованиями ЕС. Знак не используется на продуктах питания и лекарствах.
- Б) Листок жизни** – единственный в России знак экологической сертификации продукции международного уровня.
- В) Зелёная печать.** Является экологическим символом Европы.
- Г) Вторичная переработка.** Знаком обозначаются изделия, которые можно пустить на вторсырьё.

Д) **Особая утилизация.** Такую упаковку нельзя выбрасывать в урну, а нужно сдать в специализированный пункт приёма и утилизации.

Е) **Знаком Ecogarantie** маркируются экологически чистые продукты. Знак гарантирует соответствие высоким требованиям бельгийского стандарта средств личной гигиены, косметики, чистящих и моющих средств.

Ё) **MILJOMARKT.** Знак подтверждает соответствие товара жёстким экологическим нормативам скандинавских стран.

Ж) **Good Environmental Choice** – шведский знак, означающий, что товар не загрязняет окружающую среду ни во время производства, ни в ходе использования, ни в процессе утилизации.

З) **Recycled.** Товар или упаковка изготовлена из переработанного сырья или пригодна для переработки.

И) **Экологически безопасный продукт.** Этот знак – наш российский ответ европейской системе эко-маркировки.

Й) **Голубой ангел.** При производстве товаров, отмеченных этим знаком, снижен или отсутствует вред для окружающей среды. Этот знак – первая в мире экомаркировка.

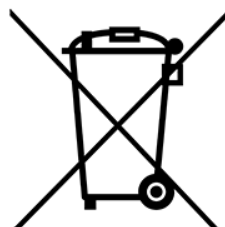
К) **Зелёная точка/ Der Grüne Punkt.** Производитель готов частично профинансировать утилизацию отходов или продукцию можно утилизироваться по программе Eco Emballage. Программа действует в Германии.



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12

Каждый правильный ответ – 1 балл. Всего 12 баллов.

Максимально количество баллов – 12 баллов.

Часть 4. Решение задач.

Задача 1.

В гости к Константину приехал его друг Марио, постоянно проживающий в Италии и специализирующийся на изучении законодательства о защите прав потребителей в различных странах мира. Ознакомившись с российским законодательством о защите прав потребителей, учёный воскликнул: «да у вас самое лучшее в мире законодательство, предоставляющее потребителям огромное количество различных гарантий»

Постарайтесь привести примеры, подтверждающие или опровергающие слова итальянца? Какие гарантии предоставляет потребителям действующее российское законодательство?

Задача 2.

Владимир в январе 2023 года приобрел в ООО «Тягачи» грузовой автомобиль с целью перевозки кормов для скота, который он разводит на своём дачном участке. Через месяц после покупки автомобиль сломался, и Владимир обратился в суд с иском о защите прав потребителей. Однако суд отказал гражданину в принятии указанного иска, мотивируя это тем, что на возникшие между Владимиром и ООО «Тягачи» правоотношения не распространяется действие законодательства о защите прав потребителей. Владимир не согласился с позицией суда и обратился за консультацией в Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия.

Кто является потребителем согласно Закону РФ «О защите прав потребителей»? Какую консультацию должен дать Владимиру специалист Роспотребнадзора?

Задача 3.

Марина приобрела в магазине «Клетус» пару дорогих женских сапог. Однако дома при примерке обуви Марина обнаружила, что она является бывшей в употреблении. Проведённая по инициативе Марины экспертиза показала, что женские сапоги один сезон были в эксплуатации. Марина обратилась в магазин с заявлением о возврате денежных средств. Продавец ответил отказом.

Кто прав в данной ситуации? Как разрешит это дело суд?

Задача 4.

Прокомментируйте правомерны ли следующие распространённые объявления:

- 1) «С едой и напитками вход в кинотеатр запрещён»;
- 2) «Находите за проезд 38 рублей – с купюр в 500 рублей и более сдачи не даём»;
- 3) «Внимание, в нашем ресторане действует фейс-контроль».

Задача 5.

Татьяну при поездке в троллейбусе сильно ударило током, в результате чего она потеряла сознание. После лечения Татьяна подала в суд иск о защите прав потребителей с требованием о возмещении убытков и компенсации морального вреда. Троллейбусное управление отказалось удовлетворить исковые требования, ссылаясь на то, что троллейбус использовался в дождливую погоду, что не исключает возникновения утечек электрического тока небольшой мощности.

Должно ли Троллейбусное управление нести ответственность в указанной ситуации? Как на ваш взгляд суд разрешит возникший спор?

При оценивании ответов на задачи учитываются правильность решения, развёрнутость аргументации, ссылки на нормативно-правовые акты.

Максимальное количество баллов – 25 баллов.

Бланк ответов на вопросы викторины «Потребитель всегда прав?!»

Анкета участника:

Фамилия, имя, отчество участника	
Класс (цифра и литера, если есть)	
Полное наименование образовательного учреждения	
Адрес образовательного учреждения <i>(на данный адрес будут направлены сертификаты об участии или дипломы победителей, в случае неявки на процедуру награждения)</i>	
Е-mail образовательного учреждения образовательного учреждения (контактного лица) <i>(на данный адрес будет направлено уведомление о времени и месте подведения итогов викторины)</i>	
Фамилия, имя, отчество учителя, привлечшего к участию в Викторине <i>(если имеется)</i>	

Часть 1. Тест

Обращаем внимание, что ответ обозначается буквой русского алфавита

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Итого баллов: _____

Часть 2. Кроссворд

1	
2	
3	
4	
5	

6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

Итого баллов: _____

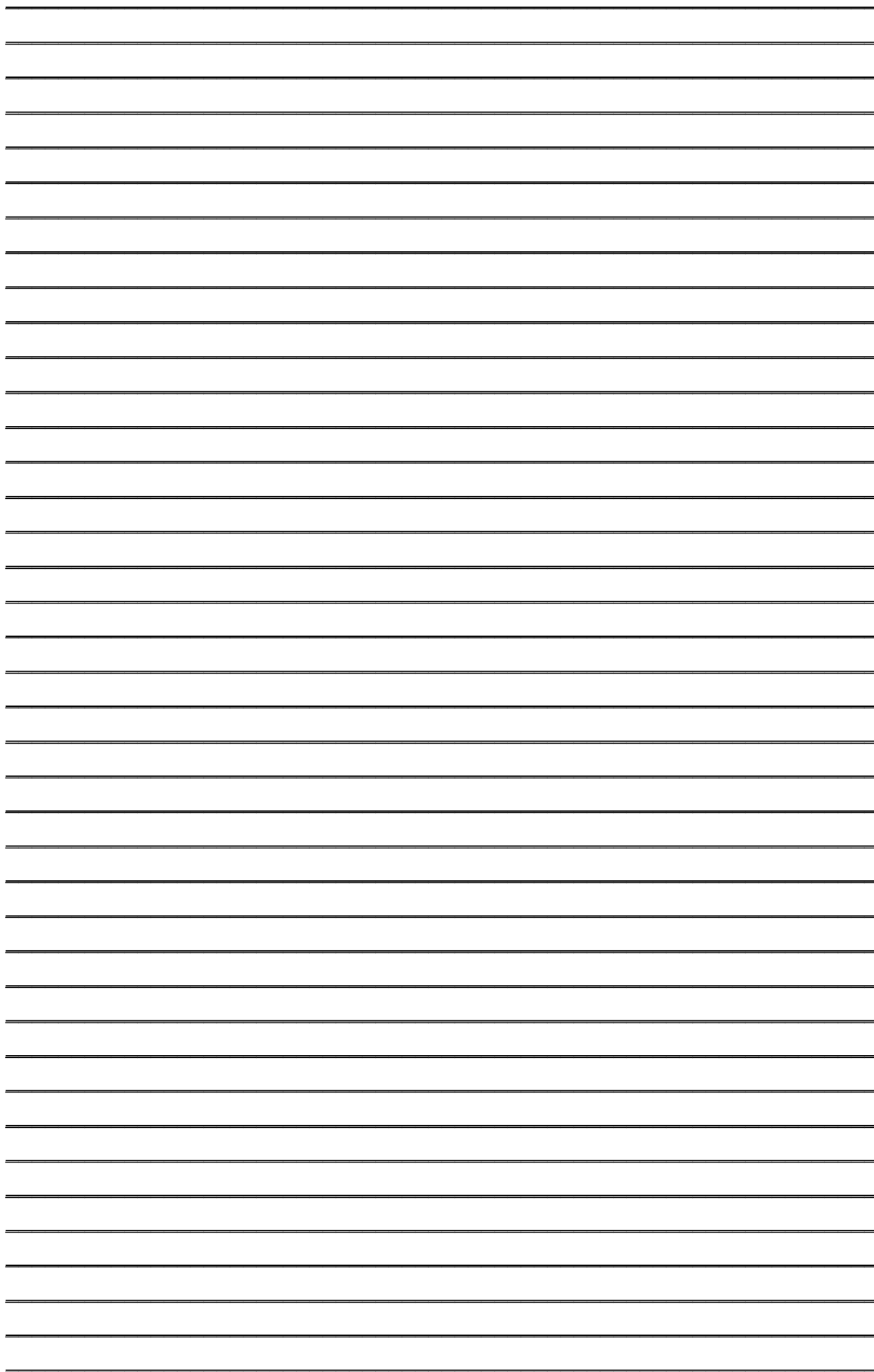
Часть 3. Экологические знаки.

Задание: сопоставьте изображения экологических знаков с их правильным текстовым описанием.

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>

Итого баллов: _____

[illegible]



[illegible]

Итого баллов:

Общее количество баллов, набранное участником: _____

Проверяющий: _____