

**Московская городская Олимпиада школьников
по основам предпринимательства, потребительских знаний
и финансовой грамотности**

2 марта 2013 г.

Общее время на выполнение заданий – 30 минут.

Максимальное количество баллов – 25

Тест

- 1. Потребитель получил из ремонта кроссовки, в которых должны были усилить мысок. На следующий день, когда он надел отремонтированные кроссовки, то обнаружил, что они стали почти на размер меньше. Т.к. гарантийный срок на работу не был установлен, то исполнитель отвечает за недостатки:**

 - 1) если потребитель докажет, что они возникли по вине исполнителя;
 - 2) если это предусмотрено договором между исполнителем и потребителем;
 - 3) если не докажет, что они возникли по вине потребителя.

- 2. Потребитель приобрел на новогодней распродаже летние мужские туфли, а в начале лета примерил и убедился, что носить их не сможет, т.к. они ему узки. У него были сохранены чек и упаковка. Принеся обувь в магазин, он обратился за обменом. Продавец:**

 - 1) должен обменять туфли, т.к. сохранены чек, товарный вид, упаковка;
 - 2) должен обменять туфли, т.к. на них не истек гарантийный срок;
 - 3) не должен обменивать туфли.

- 3. Потребитель приобрел для дочери цветные контактные линзы для глаз, но вещь не подошла по цвету. Девушка:**

 - 1) может попросить отца обратиться к продавцу с просьбой поменять линзы на другие подходящего цвета, если сохранены чек, упаковка и с момента покупки не прошло 14 дней, т.к. не является потребителем в данной ситуации;
 - 2) не может заменить линзы, т.к. это не предусмотрено законодательством;
 - 3) может обратиться к продавцу с просьбой поменять линзы на другие подходящего цвета, если сохранены чек, упаковка и с момента покупки не прошло 14 дней.

- 4. Потребитель потерял инструкцию по использованию фена для сушки волос, и не знал, что им можно пользоваться не более 15 минут, т.к. в компактном приборе не предусмотрен вентилятор для охлаждения двигателя. Когда электроприбор сломался, потребитель обратился за гарантийным ремонтом, но ему отказали на том основании, что он потерял право на гарантийное обслуживание, используя фен неправильно. Прав ли продавец?**

 - 1) не прав, т.к. причина, почему прибор не работает, не установлена;
 - 2) прав, т.к. бытовой прибор, скорее всего, пострадал при неправильной эксплуатации;
 - 3) прав, это предусмотрено законодательством.

- 5. После снегопада лестницу перед входом в супермаркет очистили работники специальной коммунальной службы, с которыми у магазина заключен договор. Потребитель, выходя поскользнулся на лестнице и упал, разбив купленную стеклянную бутылку с соком и поранившись об осколки. Магазин оплачивать лечение отказался т.к. все произошло на улице, и предложил обратиться к коммунальщикам, которые должны отвечать за чистоту улицы. Прав ли продавец?**

 - 1) продавец прав, коммунальные службы несут ответственность, т.к. причиной инцидента послужили действия их сотрудников;
 - 2) продавец не прав, отправляя в коммунальные службы, травма получена на скользкой лестнице, а это результат погодных условий, следовательно, лечение должен оплачивать сам потерпевший;
 - 3) продавец не прав. Он отвечает за безопасность покупателей.

- 6. Потребитель приобрел во время акции «Собери фишки и получи скидку» печку для кексов, которую он подключил самостоятельно. Он испортил несколько килограммов муки и других продуктов, но прибор не выполнял положенной программы выпечки. Тогда он решил его вернуть, однако, продавец отказался принять его, поскольку, возможно, недостаток возник из-за неправильной установки. В этом случае:**
- 1) потребитель проводит независимую экспертизу товара за свой счет;
 - 2) продавец проводит независимую экспертизу товара за свой счет;
 - 3) продавец обязан организовать независимую экспертизу товара за счет потребителя.
- 7. Потребитель приобрел мультиварку, у которой через месяц использования стало отслаиваться антипригарное покрытие внутренней чаши, покрывшееся пузырями. В магазине приняли товар и провели экспертизу. Потребитель не согласен с ее результатами, т.к. получается, что он сам неправильно ухаживал за антипригарным покрытием и использовал абразивные материалы при очистке поверхности. Для того чтобы оспорить результаты экспертизы потребителю нужно:**
- 1) провести независимую экспертизу;
 - 2) обратиться к производителю;
 - 3) обратиться в суд.
- 8. Потребитель приобрел автоприцеп-дом на колесах, при этом не было составлено никакого договора, определяющего качество товара. В этом случае продавец обязан передать товар:**
- 1) пригодный для целей, для которых подобный товар обычно используется;
 - 2) качество которого соответствует требованиям технического регламента;
 - 3) качество которого отвечает требованиям стандартов.
- 9. Потребитель в течение гарантийного срока сдал в гарантийный ремонт очиститель воздуха, который перестал автоматически отключаться после окончания установленного периода времени. В этом случае:**
- 1) продавец обязан в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта очиститель воздуха, обладающий этими же основными потребительскими свойствами;
 - 2) продавец обязан незамедлительно безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта очиститель воздуха, обладающий этими же основными потребительскими свойствами;
 - 3) продавец обязан безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта любой очиститель воздуха.
- 10. Какие из перечисленных товаров надлежащего качества НЕ подлежат возврату или обмену на аналогичный товар даже при условии сохранения чека и упаковки?**
- 1) электрические розетки бытовые;
 - 2) электрические машинки для стрижки волос;
 - 3) электролампы.
- 11. Потребитель решил расторгнуть договор купли-продажи, поскольку у диктофона западала кнопка включения. Продавец согласен принять товар на экспертизу. В этом случае потребитель:**
- 1) должен присутствовать на экспертизе;
 - 2) не имеет права присутствовать на экспертизе;
 - 3) имеет право присутствовать на экспертизе.
- 12. На период ремонта электроподогревателя детского питания безвозмездное предоставление аналогичного товара:**
- 1) производится в течение 3 дней;
 - 2) производится, если у потребителя есть грудной ребенок;
 - 3) не производится.

- 13. Срок годности на лекарственный препарат «Солпадеин» производства французской фармацевтической компании:**
- 1) должен быть установлен импортером;
 - 2) должен быть установлен изготовителем;
 - 3) может быть установлен изготовителем.
- 14. В автомобиле отечественного производства проявился заводской брак. Требование потребителя к продавцу о его ремонте должно быть исполнено:**
- 1) незамедлительно;
 - 2) в течение недели с момента обращения потребителя;
 - 3) в течение двух недель с момента обращения потребителя.
- 15. Потребитель решил расторгнуть договор купли-продажи и вернуть некачественный жидкокристаллический телевизор. Является ли законным требование продавца возратить товар в оригинальной упаковке, включая картонные уплотнители?**
- 1) да, если это необходимо для безопасной транспортировки товара;
 - 2) нет, требование незаконно;
 - 3) да, но только в случае возврата товара, на который установлен гарантийный срок, в течение этого срока.
- 16. Неисправный аквариум загорелся в квартире, когда там присутствовали пришедшие в гости одноклассники сына потребителя. В результате, несколько детей получили ожоги. Экспертиза установила, что причиной возгорания был заводской брак. В этом случае:**
- 1) дети вправе получить компенсацию вреда за полученные травмы;
 - 2) дети не вправе получить компенсацию вреда за полученные травмы, т.к. не являются потребителями;
 - 3) компенсацию вреда вправе получить только сын, если он пострадал, т.к. он является потребителем.
- 17. В целях экономии воды потребитель заключил договор с организацией по установке водосчетчиков холодной и горячей воды в своей квартире. В этом случае, организация (исполнитель) обеспечивает явку сантехника:**
- 1) в течение времени, совпадающего с графиком работы исполнителя;
 - 2) согласно рабочему времени соответствующего специалиста, свободного от выполнения аналогичного заказа;
 - 3) в согласованное с потребителем время.
- 18. За изготовление шубы из меха баргузинского енота исполнитель получил оплату работы и материала при подписании договора с потребителем. При выдаче готового заказа потребителю показали, что мастеру пришлось изготовить специальные потайные петли для пуговиц, которые не были предусмотрены в первоначальной модели и учтены при расчете цены изделия. Потребитель отказался доплатить. В свою очередь, исполнитель отказался передать шубу потребителю и объяснил необходимость новой модели застежки тем, что в первоначальной модели полы шубы неплотно сходились и могли пропускать холодный воздух, что делало шубу непригодной к использованию по назначению. Прав ли исполнитель?**
- 1) не прав, поскольку потребитель не заказывал потайной застежки;
 - 2) прав, поскольку работа выполнена, но не оплачена;
 - 3) прав, т.к. работа по изготовлению новой застежки была необходима, и ее неисполнение могло повлечь ухудшение качества готового изделия.

19. Потребитель вернул изготовителю миксер, который неожиданно самопроизвольно включился и нанес травму. В ходе экспертизы выяснилось, что это результат конструктивной ошибки и в данном исполнении не может быть исправлен. Если причины вреда устранить невозможно, то

- 1) изготовитель должен объявить штрафные санкции конструкторам товара;
- 2) конструкторы, допустившие ошибку, должны компенсировать ущерб потребителю;
- 3) изготовитель обязан снять такой товар с производства.

20. Потребитель забрал из сервисного центра отремонтированный по гарантии кухонный комбайн. Представители продавца, осуществляющие гарантийное обслуживание, при оформлении выдачи

- 1) обязаны предоставить в письменной форме информацию с описанием устраненного недостатка и об использованных запасных частях (деталях, материалах);
- 2) обязаны довести до сведения потребителя любым доступным способом информацию с описанием устраненного недостатка и об использованных запасных частях (деталях, материалах);
- 3) могут по желанию потребителя довести до его сведения доступным способом информацию с описанием устраненного недостатка и об использованных запасных частях (деталях, материалах).

21. Потребитель приобрел варочную панель в Интернет - магазине. При доставке товара курьер не предоставил в письменной форме информацию о возможности возврата товара. В этом случае потребитель может вернуть товар в течение:

- 1) 7 дней с момента передачи товара;
- 2) месяц с момента передачи товара;
- 3) три месяца с момента передачи товара.

22. Гарантийный срок на кондиционер установлен менее двух лет. Потребитель вправе предъявить претензию изготовителю, если недостатки в товаре обнаружены до истечения двух лет, но после окончания действия гарантии:

- 1) если докажет, что это технически сложный товар;
- 2) если докажет, что недостатки возникли в товаре до его передачи потребителю;
- 3) если докажет, что это установлено техническим регламентом Российской Федерации.

23. В течение срока службы газового оборудования изготовитель обязан обеспечивать:

- 1) возможность использования товара;
- 2) возможность получения консультаций экспертов о способах использования товара;
- 3) возможность утилизации товара, если он может представлять опасность для жизни и здоровья потребителей.

24. Гарантийный срок на аккумулятор мобильного телефона считается:

- 1) равным гарантийному сроку, установленному на мобильный телефон;
- 2) одному году, т.к. это установлено техническим регламентом Российской Федерации для всех комплектующих и запчастей;
- 3) равным гарантийному сроку телефона минус один месяц.

25. Срок ремонта цифрового фотоаппарата, для устранения возникшего недостатка, определяемый договором исполнителя с потребителем не может превышать:

- 1) 15 дней;
- 2) 25 дней;
- 3) 45 дней.

Приложение 2

Ролевая игра по Основам потребительских знаний

Участники занимают рабочие места команд. Каждая команда состоит из 6 человек. Рядом с каждой командой находится один наблюдатель. Наблюдатели начинают отсчет времени с момента получения заданий и наблюдают, чтобы не было превышения времени по ходу игры.

Участники команды договариваются о порядковых номерах, которые присваиваются членам команды и до конца игры остаются неизменными. Каждый игрок придумывает свой псевдоним, которым он будет пользоваться до окончания игры.

1 этап.

Участники с четными номерами получают роль потребителей, нечетные – юристов. (1 минута)

Участники рассаживаются на места, отведенные согласно их ролям.

Наблюдатели вручают «Потребителям» лист с описанием проблемной ситуации. И лист, для записи рекомендаций юристов.

Каждый «Потребитель» изучает и запоминает свою ситуацию (3 минута), затем отправляется на консультацию к одному из «Юристов».

Участники «Потребители» подходят к одному из юристов.

Внимание! Ситуация доводится «Потребителем» до «Юриста» в форме пересказа по памяти, а не читается. Листок с заданием остается на столе, когда «потребитель» отправляется на консультацию. С собой он берет только лист консультаций. «Юрист» обсуждает с «Потребителем» проблему, уточняет детали и дает свою подробную рекомендацию. «Потребитель» письменно фиксирует ответ «Юриста». «Юрист» проверяет правильность записи и подписывается своим псевдонимом. (5 минут)

Участники «Потребители» подходят ко второму из юристов.

«Потребители» меняют «Юристов» и повторяют всю процедуру. (5 минут).

Участники «Потребители» подходят к третьему из юристов.

«Потребители» меняют «Юристов» и повторяют всю процедуру. (5 минут).

Участники «Потребители» возвращаются на свои места.

После того, как каждый из «Потребителей» получает три консультации, он принимает решение самостоятельно, аргументируя каждый шаг решения, и фиксирует его письменно на том листе, где описана ситуация. В это время они еще раз могут уточнить у соответствующего юриста некоторые непонятные моменты. (5 минут)

2 этап

Участники с нечетными номерами получают роль потребителей, четные – юристов.

Участники рассаживаются на места, отведенные согласно их ролям.

Наблюдатели вручают «Потребителям» лист с описанием проблемной ситуации. И лист, для записи рекомендаций юристов.

Каждый «Потребитель» изучает и запоминает свою ситуацию (3 минута), затем отправляется на консультацию к одному из «Юристов».

Участники «Потребители» подходят к одному из юристов.

Внимание! Ситуация доводится «Потребителем» до «Юриста» в форме пересказа по памяти, а не читается. «Юрист» обсуждает с «Потребителем» проблему, уточняет детали и дает свою подробную рекомендацию. «Потребитель» письменно фиксирует ответ «Юриста». «Юрист» проверяет правильность записи и подписывается своим псевдонимом. (5 минут)

Участники «Потребители» подходят ко второму из юристов.

«Потребители» меняют «Юристов» и повторяют всю процедуру. (5 минут).

Участники «Потребители» подходят к третьему из юристов.

«Потребители» меняют «Юристов» и повторяют всю процедуру. (5 минут).

Участники «Потребители» возвращаются на свои места.

После того, как каждый из «Потребителей» получает три консультации, он принимает решение самостоятельно, аргументируя каждый шаг решения, и фиксирует его письменно на том листе, где описана ситуация. В это время они еще раз могут уточнить у соответствующего юриста некоторые непонятные моменты. (5 минут)

Этап 3

Проверка участниками записи ответов.

Решение передается наблюдателям. Каждый участник должен сдать два листа: свое решение и лист рекомендаций, полученных в ходе консультаций.

**Московская городская Олимпиада школьников
по основам предпринимательства, потребительских знаний
и финансовой грамотности**

2 марта 2013 г.

**Комплект заданий № 2
(основы потребительских знаний)
8-9 классы**

Код участника

**Общее время на выполнение заданий – 60 минут.
Максимальное количество баллов – 19**

Дайте правильный и наиболее полный ответ, соответствующий положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

Количество баллов за решение – 10

Дополнительно:

- 3 балла начисляются за консультацию, в том случае, если вы, в качестве «юриста», дали «потерпевшему» в своей консультации верный ответ.

	Задача	Консультация	Консультация	Консультация	Итого
Кол-во баллов					

Таблица заполняется жюри! Никаких пометок быть не должно!!!

Ситуация 1

Вы купили в магазине «Стройка» две бутылки отбеливателя «Белизна» местного производства. Не дойдя до дома, вы почувствовали резкий запах хлорки и увидели, как на одежде растекаются и моментально обесцвечиваются мокрые пятна. Оказалось, что бутылки закрыты не герметично, но вы об этом не знали и не приняли мер предосторожности. Когда вы обратились в магазин, продавец с вами даже не стал разговаривать, т.к. «вы болтали бутылками сами, вот сами и виноваты».

Вопрос. Какие шаги вам следует предпринять? Какие требования и кому вы можете предъявить? Обоснуйте ответ.

**Московская городская Олимпиада школьников
по основам предпринимательства, потребительских знаний
и финансовой грамотности**

Код участника

2 марта 2013 г.

**Комплект заданий № 2
(основы потребительских знаний)
8-9 классы**

**Общее время на выполнение заданий – 60 минут.
Максимальное количество баллов – 19**

Дайте правильный и наиболее полный ответ, соответствующий положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

Количество баллов за решение – 10

Дополнительно:

- 3 балла начисляются за консультацию, в том случае, если вы, в качестве «юриста», дали «потерпевшему» в своей консультации верный ответ.

	Задача	Консультация	Консультация	Консультация	Итого
Кол-во баллов					

Таблица заполняется жюри! Никаких пометок быть не должно!!!

Ситуация 2

Утром вы купили новые летние туфли. Когда вечером того же дня надели, то они оказались немного тесны. Вы не стали их разносить сами, а обратились ателье по ремонту и пошиву обуви с просьбой их немного растянуть. Они так и сделали, но увеличили не в ширину, а в длину и к тому же сломали подошву. Обувь вы оставили, и пришли через два дня, но на этот раз у пары уже не было подошвы вовсе. Вы потребовали вернуть деньги за испорченную вещь, но получили отказ. Мастер объяснил, что обувь была сделана из некачественных материалов и не выдержала растяжки. Деньги, следовательно, нужно требовать с продавца.

Вопрос. Какие шаги вам следует предпринять? Какие требования и кому вы можете предъявить? Обоснуйте ответ.

**Московская городская Олимпиада школьников
по основам предпринимательства, потребительских знаний
и финансовой грамотности**

Код участника

2 марта 2013 г.

**Комплект заданий № 2
(основы потребительских знаний)
8-9 классы**

**Общее время на выполнение заданий – 60 минут.
Максимальное количество баллов – 19**

Дайте правильный и наиболее полный ответ, соответствующий положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

Количество баллов за решение – 10

Дополнительно:

- 3 балла начисляются за консультацию, в том случае, если вы, в качестве «юриста», дали «потерпевшему» в своей консультации верный ответ.

	Задача	Консультация	Консультация	Консультация	Итого
Кол-во баллов					

Таблица заполняется жюри! Никаких пометок быть не должно!!!

Ситуация 3

Вы решили заменить оконные рамы на пластиковый стеклопакет. Обратились в соответствующую фирму и оформили договор. Рамы установили и дали гарантию на три года. Однако прослужили они лишь до осени. Когда пошли дожди в доме потекли потоки воды. Даже обои отклеились и кое-где вздулся паркет. Вы обратились в фирму, и они поставили новые рамы, но и они пропускали воду. Вы обратились в фирму и потребовали поставить качественные рамы или вернуть деньги, но получили категорический отказ. Фирма уже и так «поставила вам два комплекта рам по цене одного».

Вопрос. Какие шаги вам следует предпринять? Какие требования и кому вы можете предъявить? Обоснуйте ответ.

Московская городская Олимпиада школьников
по основам предпринимательства, потребительских знаний
и финансовой грамотности

Код участника

2 марта 2013 г.
Комплект заданий № 2
(основы потребительских знаний)
8-9 классы

Общее время на выполнение заданий – 60 минут.
Максимальное количество баллов – 19

Дайте правильный и наиболее полный ответ, соответствующий положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

Количество баллов за решение – 10

Дополнительно:

- 3 балла начисляются за консультацию, в том случае, если вы, в качестве «юриста», дали «потерпевшему» в своей консультации верный ответ.

	Задача	Консультация	Консультация	Консультация	Итого
Кол-во баллов					

Таблица заполняется жюри! Никаких пометок быть не должно!!!

Ситуация 4

На день рождения друга вам подарили термоблок – термос большого размера, который сохраняет тепло помещенных в него продуктов. Внимательно прочитав все надписи на коробке (инструкции не было), вы выяснили, что термоблок имеет **надежную** двойную изоляцию и идеален для поездок на природу. О том, при каких условиях и как долго он хранит тепло, не было ни слова. Проверить подарок удалось через неделю. Вы взяли на пикник приготовленные дома горячие пирожки. Через час, приехав на место, вы попробовали совершенно остывшее блюдо.

Вы позвонили по телефону для поддержки потребителей, указанному производителем на коробке. Вам ответили, что термоблок при уличной температуре сохраняет тепло не ниже +40 градусов в течение 45 минут. Вы попытались вернуть термос, но производитель отказался принимать качественный товар. Продавец тоже товар не взял, т. к. не было чека.

Вопрос. Какие шаги вам следует предпринять? Какие требования и кому вы можете предъявить?

Обоснуйте ответ.

**Московская городская Олимпиада школьников
по основам предпринимательства, потребительских знаний
и финансовой грамотности**

2 марта 2013 г.

**Комплект заданий № 2
(основы потребительских знаний)
8-9 классы**

Код участника

**Общее время на выполнение заданий – 60 минут.
Максимальное количество баллов – 19**

Дайте правильный и наиболее полный ответ, соответствующий положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

Количество баллов за решение – 10

Дополнительно:

- 3 балла начисляются за консультацию, в том случае, если вы, в качестве «юриста», дали «потерпевшему» в своей консультации верный ответ.

	Задача	Консультация	Консультация	Консультация	Итого
Кол-во баллов					

Таблица заполняется жюри! Никаких пометок быть не должно!!!

Ситуация 5

Отремонтировав квартиру, вы поменяли мебель на кухне и купили новую кухонную плиту «Ардо 664066». Только при ее установке вы обнаружили, что плита электрогазовая (варочная панель у нее газовая, а духовка – электрическая), а, значит, требует заземления. При покупке продавец не предупредил о таких особенностях.

Вы предложили магазину расторгнуть договор купли–продажи, поскольку купленный товар не устраивает вас по потребительским свойствам. Вам нужна газовая плита, а для пользования этой нужно снова перестраивать всю кухню. Продавец отказался выполнить ваши требования, т.к. плита входит в перечень товаров надлежащего качества не подлежащих возврату.

Вопрос. Какие шаги вам следует предпринять? Какие требования и кому вы можете предъявить? Обоснуйте ответ.

Московская городская Олимпиада школьников
по основам предпринимательства, потребительских знаний
и финансовой грамотности
2 марта 2013 г.
Комплект заданий № 2
(основы потребительских знаний)
8-9 классы

Код участника

Общее время на выполнение заданий – 60 минут.
Максимальное количество баллов – 19

Дайте правильный и наиболее полный ответ, соответствующий положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

Количество баллов за решение – 10

Дополнительно:

- 3 балла начисляются за консультацию, в том случае, если вы, в качестве «юриста», дали «потерпевшему» в своей консультации верный ответ.

	Задача	Консультация	Консультация	Консультация	Итого
Кол-во баллов					

Таблица заполняется жюри! Никаких пометок быть не должно!!!

Ситуация 6

В магазине «Меховой рай» вы приобрели шубу. Через год, следующей зимой, вы стали ее носить, но недолго. Несмотря на то, что вы ее хранили с соблюдением всех правил, мех стал осыпаться, а кожа - рваться при малейшем натяжении. Вы потребовали с продавца вернуть деньги, но он отказался, сославшись на то, что гарантийный срок давно истек, а «дырочки совсем незаметны среди меха».

Вопрос. Какие шаги вам следует предпринять? Какие требования и кому вы можете предъявить? Обоснуйте ответ.