**Олимпиада по основам потребительских знаний и**

**защите прав потребителей.**

**Положение о проведении олимпиады**

**по основам потребительских знаний и защите прав потребителей**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведение Олимпиады студентов по основам потребительских знаний и защите прав потребителей, функции ее организаторов, а также правила определения победителей и призеров Олимпиады.

1.2. Основными целями и задачами Олимпиады являются пропаганда знаний о Законе РФ «О защите прав потребителей» и развитие у студентов интереса к его содержанию и исполнению, приобретение навыков грамотного потребительского поведения в различных ситуациях, формирование у студентов активной гражданской позиции, чувства ответственности, готовности решительно действовать против нарушителей прав потребителей, популяризация законодательства в области защиты прав потребителей.

1.3. Олимпиада проводится по основам потребительских знаний и защите прав потребителей по заданиям, разработанным на основе федерального государственного стандарта среднего общего образования.

1.4. В Олимпиаде на добровольной основе принимают участие студенты II, III курсов, осваивающие программы подготовки квалифицированных рабочих и специалистов среднего звена.

1. **Функции организаторов Олимпиады.**
	1. Организаторы Олимпиады формируют организационный комитет, жюри Олимпиады.
	2. Организационный комитет возглавляет зам. директора по учебной и научно-методической работе.
	3. Организационный комитет Олимпиады управляет подготовкой и проведением Олимпиады, частности:

- утверждает Регламент, состав жюри Олимпиады;

- утверждает ведомости Олимпиады, а также списки призеров и победителей Олимпиады;

- рассматривает совместно с жюри апелляции участников Олимпиады и принимает окончательные решения по результатам их рассмотрения.

 2.4. Оргкомитет выполняет следующие функции:

* разрабатывает программу проведения Олимпиады и обеспечивает ее реализацию;
* разрабатывает олимпиадные задания;
* организует мероприятия Олимпиады;
* инструктирует участников Олимпиады;
* осуществляет контроль хода Олимпиады;
* проверяет работы студентов;
* определяет кандидатуры призеров и победителей Олимпиады
* оформляет дипломы победителей;
* осуществляет информационную поддержку Олимпиады;
* рассматривает совместно с организационным комитетом апелляции участников Олимпиады;
* заполняет ведомость оценивания работ участников Олимпиады.

**3. Порядок регистрации участников**

3.1. Все участники Олимпиады проходят процедуру регистрации.

3.2. Студенты-участники Олимпиады освобождаются от первой пары в день проведения Олимпиады.

**4. Форма проведения Олимпиады**

4.1. Олимпиада по основам потребительских знаний и защите прав потребителей проводится в один тур индивидуальных состязаний участников.

4.2. Отчёт о проделанной работе участники сдают в письменной форме.

**5. Порядок проведения Олимпиады**

5.1. На Олимпиаде студентам предлагается решить тесты и ситуации, каждая из которых оценена в определенное количество баллов, на выполнение которых отводится 2 академических часа.

5.2. Для выполнения заданий Олимпиады каждому участнику выдаются двойные листы в клетку (для чистовика, для черновика).

5.3. Во время олимпиады участникам запрещено пользоваться какими-либо средствами связи.

5.4. Жюри раздает задания участникам олимпиады. Участник олимпиады обязан до истечения отведенного времени сдать свою работу. Участник может сдать работу досрочно, после чего должен покинуть место проведения Олимпиады.

**6. Процедура оценивания выполненных заданий**

6.1. Жюри олимпиады оценивает записи, приведенные в чистовике. Черновики не проверяются.

6.2. Олимпиада включает выполнение заданий в 2 этапа: решение тестовых заданий и решение ситуаций. Тест по основам потребительских знаний - содержит 20 вопросов, каждый из которых содержит несколько вариантов ответов. Нужно выбрать единственный верный ответ. 2 этап олимпиады состоит из 5 задач.

Правильный ответ, приведенный без обоснования или полученный из неправильных рассуждений, не учитывается. Если ситуация решена не полностью, то этапы ее решения оцениваются в соответствии с критериями оценок по данной задаче. Предварительные критерии оценивания разрабатываются преподавателями-составителями задач.

6.3. Окончательная система оценивания задач обсуждается и утверждается на заседании жюри после предварительной проверки некоторой части работ.

6.4. Решение тестов оценивается - 2 балла за 1 правильный ответ, каждой задачи оценивается целым числом баллов от 0 до 25.

6.5. Баллы, полученные участниками олимпиады за выполненные задания, заносятся в итоговую ведомость.

**7. Процедура разбора заданий**

7.1. Разбор решений задач проводится сразу после окончания Олимпиады или на следующий день.

Основная цель этой процедуры – объяснить участникам Олимпиады основные идеи решения каждого из предложенных заданий, возможные способы выполнения заданий, а также продемонстрировать их применение на конкретном задании.

7.2. В процессе проведения разбора заданий участники олимпиады должны получить всю необходимую информацию для самостоятельной оценки правильности сданных на проверку жюри решений.

**8. Порядок проведения апелляции по результатам проверки заданий**

8.1. Апелляция проводится в случаях несогласия участника Олимпиады с результатами оценивания его олимпиадной работы или нарушения процедуры проведения олимпиады. Время и место проведения апелляции устанавливается Оргкомитетом Олимпиады.

8.2. Порядок проведения апелляции доводится до сведения участников Олимпиады до начала Олимпиады.

8.3. Для проведения апелляции Оргкомитет олимпиады создает апелляционную комиссию не менее двух человек.

8.4. Участнику Олимпиады, подавшему апелляцию, предоставляется возможность убедиться в том, что его работа проверена и оценена в соответствии с установленными требованиями.

8.5. Апелляция участника Олимпиады рассматривается в день показа работ.

8.6. Для проведения апелляции участник олимпиады делает устное заявление председателю жюри.

8.7. По результатам рассмотрения апелляции о несогласии с оценкой жюри выполненного олимпиадного задания апелляционная комиссия принимает одно из решений:

– апелляцию отклонить и сохранить выставленные баллы;

– апелляцию удовлетворить и изменить оценку в \_\_\_\_ баллов на \_\_\_\_\_ баллов.

8.8. Официальным объявлением итогов Олимпиады считается вывешенная на всеобщее обозрение в месте проведения Олимпиады итоговая таблица результатов выполнения олимпиадных заданий, заверенная подписями председателя и членов жюри.

8.9. Окончательные итоги Олимпиады утверждаются Оргкомитетом с учетом результатов работы апелляционной комиссии.

**9. Порядок подведения итогов Олимпиады**

9.1. Победители Олимпиады определяются по результатам решения участниками задач. Итоговый результат каждого участника подсчитывается как сумма полученных этим участником баллов за решение каждой задачи.

9.2. Окончательные результаты проверки решений всех участников фиксируются в ведомости оценивания работ, представляющей собой ранжированный список участников, расположенных по мере убывания набранных ими баллов. Участники с одинаковыми баллами располагаются в алфавитном порядке. На основании итоговой таблицы жюри определяет победителей и призеров Олимпиады.

**Приложение 1.**

**Ведомость оценивания работ участников Олимпиады**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия Имя Отчество | Количество баллов  | Итоговый балл | Рейтинг (место) |
| за тест | за задачу № |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

***Тест по основам потребительских знаний*** - содержит 20 вопросов, каждый из которых

 содержит несколько вариантов ответов. Нужно выбрать единственный верный ответ.

 Каждый ответ оценивается в 2 балла. Всего по конкурсу - 40 баллов.

**Тест**

Дайте правильный и наиболее полный ответ, соответствующий положениям

Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1997г., в ред. 03.07.2016 N 265-ФЗ)

* Перечню товаров длительного пользования, на которые не распространяются требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (утвержден Постановлением Правительства № 55, в ред. №1222),
* Перечню непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утвержден Постановлением Правительства № 55, в ред. №1222),
* Перечню товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (утвержден Постановлением Правительства № 55, в ред. №1222),
* Перечню товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению(утвержден Постановлением Правительства № 720, в ред. №1119).

**1. Можно ли применять Закон о защите прав потребителя, если товар приобретен на вещевом рынке?**

а) нет, так как действие закона не распространяется на рыночную торговлю

б) нет, так как на рынке не выдают чеков

в) да, если продавец это юридическое лицо

г) да, если продавец юридическое лицо или частный предприниматель

**2. В каком случае речь идет о товаре?**

а) Андрей приобрел билет на концерт

б) Олег купил книгу

в) Надя отдала свое платье в химчистку

**3. Можно ли обменять золотое обручальное кольцо на равноценное, но большего размера?**

а) да, в течение месяца, если есть справка из ЗАГСА

б) да, в течение 14 дней со дня продажи, если имеется кассовый чек и ценник на кольце

в) нет, товар обмену не подлежит

**4. На любой товар, предназначенный для длительного использования, срок службы:**

а) должен быть установлен стандартом

б) должен быть установлен изготовителем

в) может быть установлен изготовителем

**5. В булочной могут продаваться:**

а) пищевая пленка и фольга

б) веревки и шпагаты

в) журналы и газеты

**6. При возникновении спора о причинах появления недостатков товара:**

а) потребитель обязан провести независимую экспертизу товара за свой счет

б) продавец обязан провести независимую экспертизу товара за счет потребителя

в) продавец обязан провести независимую экспертизу товара за свой счет

**7. Кто определяет сроки наступления сезонов в отношении сезонных товаров:**

а) Правительство Российской Федерации

б) продавец этих товаров самостоятельно

в) субъект Российской Федерации

**8. Размер компенсации морального вреда устанавливается**

а) в зависимости от размера возмещения имущественного вреда

б) вне зависимости от размера возмещения имущественного вреда

в) судом при условии отсутствия возмещения имущественного вреда

**9. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар:**

а) качество которого соответствует стандарту

б) качество которого соответствует обычно предъявляемым требованиям

в) пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется

**10. При приобретении газонокосилки гарантийный срок, установленный продавцом начинает исчисляться:**

а) с момента наступления соответствующего сезона

б) с момента, определяемого субъектами РФ, исходя из климатических условий по месту жительства

 потребителя

в) со дня передачи товара потребителю

**11. Потребитель имеет право на безопасность товара для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды:**

а) при его использовании

б) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации

в) при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации

**12. При передаче парфюмерно-косметических товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой:**

а) покупатель может потребовать проверки содержимого упаковки путем снятия целлофана или

 фирменной ленты

б) покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или

 фирменной ленты

в) продавец проверяет содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты

**13. Как определяется цена товара при замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки:**

а) по соглашению сторон

б) перерасчет цены товара не производится

в) производится перерасчет, исходя из цены товара на день замены

**14. В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) обязаны** **при предъявлении потребителем требования об устранении недостатков товара**

а) в семидневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар

б) в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар

в) незамедлительно и безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар

**15. Сроки обмена товара, не подошедшего по форме, размеру, фасону и т.д.:**

а) в течение 30 дней

б) в течение 14 дней

в) в течение 7 дней

**16. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент**

а) его замены

б) предъявления требования о замене

в) покупки товара

**17. В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя**:

а) продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя

б) продавец обязан обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя при условии оплаты

 соответствующей услуги

в) продавец не обязан обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя

**18.** **Прежде чем купить аудиодиск потребитель попросил продавца разрешить ему прослушать несколько фрагментов, чтобы удостовериться в качестве приобретаемой аудиозаписи. Продавец согласился это сделать только, после оплаты покупки, т.к. пришлось бы вскрывать фирменную упаковку. Кто прав в данной ситуации?**

а) прав потребитель, т.к это предусмотрено законодательством

б) прав продавец, т.к. такой порядок проверки предусмотрен законодательством

в) прав продавец, т.к. он отвечает за целостность упаковки

**19. Электрогриль на период ремонта аналогичного товара:**

а) не предоставляется.

б) предоставляется в течение 3 дней по просьбе покупателя;

в) предоставляется, если для ремонта требуется более 7 дней.

**20. За ремонт кроссовок исполнитель получил 100% предоплату. При выдаче готового заказа потребитель отказался доплатить 30 рублей за водоотталкивающую обработку швов верха обуви. Исполнитель отказался отдать кроссовки и объяснил необходимость пропитки тем, что выполненные в ходе ремонта швы могли пропускать влагу, что делало обувь непригодной к использованию в сырую погоду. Прав ли исполнитель?**

а) прав, поскольку работа выполнена, но не оплачена

б) не прав, поскольку потребитель не заказывал обработку швов

в) прав, т.к. работа по пропитке швов была необходима, и ее неисполнение могло повлечь ухудшение

 качества готового изделия

***Ситуации по основам потребительских знаний***

***Ситуация 1 (10 баллов)***

На сезонной распродаже в магазине одежды со скидкой был приобретен мужской плащ. В магазине в момент распродажи висело объявление: "Товар, проданный со скидкой, обмену не подлежит". Краска на куртке оказалась нестойкой и потекла после первого же дождя.

***Вопрос:*** Вправе ли покупатель требовать обмена товара?

***Ситуация 2 (15 баллов)***

Марии Ивановне подарили коробку конфет. Она положила конфеты дома и открыла их через две недели. Вскрыв коробку и увидев на конфетах белый налет, Мария Ивановна решила все-таки их попробовать. В результате несколько дней она провела в больнице с отравлением.

***Вопрос:*** В каком случае, кому и какие претензии может предъявить Мария Ивановна?

***Ситуация 3 (15 баллов)***

Две подружки, Люда и Ира, приобрели в магазине «Умные веши» mрЗ плееры. Люда за 9 800 р. Ира за 5 200 р. На оба плеера установлен гарантийный срок 1 год. Через 6 месяцев у обеих девушек плееры сломались. Подружки обратились магазин с заявлением об отказе от договора купли-продажи и потребовали возврата уплаченной за товар денежной суммы. Но когда они пришли в магазин, увидели, что их плееры теперь стоят одинаково 7 500 р. каждый. Ира сказала Люде, что по Закону «О защите прав потребителей» она может требовать возврата денег исходя из сегодняшней цены (7 500 р.), а не той, которая была полгода назад (5 200 р.). Так что ей должны вернуть на 2 300 р. больше, чем она потратила. На что Люда ответила: «Так что же, получается, мне вернут на 2 300 р. меньше чем я заплатила?

***Вопрос:*** Какую денежную сумму должны вернуть каждой девушке, в случае удовлетворения требований? Обоснуйте ответ.

***Ситуация 4 (20 баллов)***

Гражданин Аркин заключил с фирмой «Перестройка» договор на строительство коттеджа. К договору о выполнении работ была приложена твердая смета на сумму 120 тыс. руб. Но коттедж был сдан на месяц позже срока, указанного в договоре. Кроме того, при окончательном расчете выяснилось, что смета превышена на 15 тыс. руб. в связи с ростом цен на услуги доставки материалов до места строительства, оказанных фирме транспортной компанией.

***Вопрос:*** Как следует поступить Аркину? Обоснуйте ответ.

***Ситуация 5 (25 баллов)***

Гражданин Камаев 10 марта приобрел в магазине «Евросетъ» сотовый телефон Nokia 3250 за 12 000 р. На товар был установлен гарантийный срок 1 год. 15 апреля телефон вышел из строя. В гарантийной мастерской пообещали отремонтировать телефон за 30 дней и выдали квитанцию. В тот же день Камаев обратился в магазин с требованием предоставить ему аналогичный телефон на период ремонта. Но аналогичный телефон ему выдали только 18 мая, и к тому же модель Nokia 1600. Возмутившись, Камаев сказал, что ему стыдно появляться на работе с таким дешевым телефоном. В магазине объяснили, что они не обязаны предоставлять во временное пользование именно Nokia 3250, так как под словом аналогичный понимается любой мобильный телефон. Недовольный Камаев отказался взять телефон предложенной модели. Между тем гарантийный ремонт затянулся и Камаеву выдали его телефон (Nokia 3250) только

4 сентября.

***Вопрос:*** Какую неустойку Камаев может потребовать от магазина «Евросеть». Определите сумму неустойки. Обоснуйте ответ.

**Итого: максимально 125 баллов**

 **Ключ к тесту**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ вопроса** | **Ответ** |
| **1** | **г** |
| **2** | **б** |
| **3** | **в** |
| **4** | **в** |
| **5** | **а** |
| **6** | **в** |
| **7** | **в** |
| **8** | **б** |
| **9** | **в** |
| **10** | **в** |
| **11** | **б** |
| **12** | **б** |
| **13** | **б** |
| **14** | **б** |
| **15** | **б** |
| **16** | **а** |
| **17** | **а** |
| **18** | **б** |
| **19** | **а** |
| **20** | **б** |

**Ответы на ситуации**

**Ситуация 1.**

Да, в соответствии со ст. 18 Закона "Защита прав потребителей" продажа товара со скидкой не лишает потребителя права на обмен некачественного товара.

**Ситуация 2.**

Мария Ивановна может предъявить претензии только в том случае, если срок годности на конфеты еще не прошел или конфеты были проданы по истечении срока годности. Претензии можно предъявить как к магазину, где были приобретены конфеты, так и к изготовителю конфет. Можно требовать возмещения расходов на лечение и компенсации морального вреда, а также предъявить любое требование по п.4 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей".

**Ситуация 3.**

Люде должны вернуть 9 800 р., Ире 7 500 р.

При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой товара, на момент удовлетворения такого требования (п.4 ст. 24). Перерасчет цены производится в пользу потребителя.

**Ситуация 4.**

В соответствии с Законом РФ (ст. 33 п.2.) Аркину нужно оплатить стоимость работ по старой смете, т.к. исполнитель не предупредил потребителя, о ее увеличении. Кроме того, потребитель вправе потребовать выплаты неустойки за просрочку выполнения работы в размере 3 % за каждый день просрочки и полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы, (cm 28. п. 1,5)

**Ситуация 5.**

Камаев может потребовать 2 вида неустойки.

Первая неустойка - за просрочку удовлетворения требования об устранении недостатка в товаре (ст.23) в размере 1% за каждый день просрочки. Договором был определен срок ремонта 30 дней. Телефон сломался 15.04. Отремонтирован 4.09. Период взыскания неустойки - 16 мая - 4 сентября = 111 дней.
Стоимость товара 12000. Неустойка составляет - 12000 х 1% х 111 дней = 13320 руб.

Вторая неустойка - за просрочку удовлетворения требования о предоставлении аналогичного товара на время ремонта (п.2 ст.20). Требование заявлено 15 апреля. Срок удовлетворения - 3 дня. Отказался Камаев от подменного телефона 18 мая. Т.е. период взыскания неустойки — 19 апреля -18 мая = 29 дней. Размер неустойки - 12000 х 1% х 29 = 3480 рублей.

 **Всего 16800 рублей**