

## Викторина на тему «Права потребителей»

### Вопросы викторины.

1. Кто такой потребитель?
2. Как называется и в каком году был принят Закон РФ, регулирующий отношения, возникающие между потребителями с одной стороны и изготовителями продукции, продавцами и исполнителями услуг с другой стороны?
3. Какого числа отмечается Всемирный день защиты прав потребителей?
4. В каком году была основана Всемирная организация потребителей?
5. Что является инструментом обратной связи с клиентом в магазинах розничной торговли, позволяющим администрации быстро реагировать на нарушения в обслуживании посетителей?
6. Какая информация должна содержаться на ценнике товара?
7. Чем определяется качество товара?
8. В каких случаях срок службы товара должен быть установлен в обязательном порядке?
9. Какие права Вы имеете в течение срока годности товара?
10. Какие недостатки товара признаются существенными?
11. А какие права Вы имеете в течение гарантийного срока?
12. С какого момента наступает гарантийный срок товара?
13. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?
14. В какой момент определяется цена товара, подлежащего замене?
15. Может ли покупатель предъявить свои требования без наличия чека?
16. Может ли потребитель требовать возмещение ущерба от некачественной рекламы?
17. В каких случаях продавец освобожден от ответственности за неисполнением обязательств перед потребителем?

## Ответы на вопросы викторины.

**1. Ответ:** Человек, имеющий намерения 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 (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

**2. Ответ:** Закон о защите прав потребителей, 1992 г.

**3. Ответ:** 15 марта. Впервые отмечался в 1983 году.

**4. Ответ:** В 1960 году была основана некоммерческая компания Consumers International (CI) — Всемирная организация потребителей. Организация работает более 50 лет. Объединяет около двухсот общественных и государственных организаций защиты прав потребителей более чем из семидесяти развитых демократических государств.

**5. Ответ:** Книга отзывов и предложений (книга жалоб). Жалобные книги существовали ещё в дореволюционной России. УА.П. Чехова есть юмористический рассказ "Жалобная книга", который по форме и содержанию является пародией на книгу в железнодорожных кассах. В советское время книга отзывов и предложений была внедрена в различные сферы обслуживания населения и на промышленных предприятиях. Книга отзывов и предложений считалась документом строгого учёта и служила в СССР своего рода инструментом народного контроля за организациями, предоставлявшими различные услуги советским гражданам. На данный момент книги ведутся по правилам, принятым ещё в СССР.

**6. Ответ:** Наименование товара, его сорт, цена за массу или единицу товара.

**7. Ответ:** Качество - это совокупность потребительских свойств товара, обуславливающих его пригодность удовлетворять текущие и перспективные потребности в соответствии с его назначением. К факторам, способствующим сохранению качества товаров, относятся: упаковка и маркировка; условия транспортирования; условия хранения; условия реализации и использования товаров; техническая помощь в обслуживании; особенности утилизации после использования.

**8. Ответ:** Если товар (работа) по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя или причинять вред, то в этом случае изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы.

**9. Ответ:** В течение срока годности Вы имеете право на предъявление требований по поводу недостатков в товаре и на возмещение вреда.

**10. Ответ:** Невозможность или недопустимость использования товара по назначению: если не может быть устранен, либо появиться вновь после устранения; для устранения требуются большие затраты.

**11. Ответ:** В течение гарантийного срока Вы имеете самые широкие права на предъявление требований по поводу любых обнаруженных недостатков в товаре (работе).

**12. Ответ:** С момента передачи товара потребителю.

**13. Ответ:** Замена некачественного товара происходит в семидневный срок.

**14. Ответ:** Это цена на момент его замены.

**15. Ответ:** Отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя.

**16. Ответ:** Вред от рекламы может быть нанесен потребителям. Положения закона о защите прав потребителей позволяют получить возмещение вреда от недобросовестной рекламы. Определение принадлежности той или иной рекламы к недобросовестной – вопрос, регулируемый законодательством.

**17. Ответ:** Продавец освобождается от ответственности за неисполнение обязательства перед потребителем, если докажет, что неисполнение обязательства произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом РФ.

### Источники:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"
2. <https://ru.wikipedia.org>