**Костромская областная олимпиада по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний 2011-2012 уч. год**

**III часть (по основам потребительских знаний)**

**Ситуации**

**Ситуация 1 (4 балла).** Марина приобрела радиотелефон, к телефону была приложена инструкция на японском языке. При попытке включить перегорел блок питания. В мастерской Марина объяснили, что подключать телефон надо было через специальный трансформатор, так как напряжение в нашей сети больше, чем то, на которое рассчитан телефон.

Вопрос. Может ли Марина обратиться в магазин с требованием о возмещении расходов на ремонт?

Ответ. Да, может, так как потребителю не была предоставлена достоверная и полная информация о товаре и правилах подключения его к сети.

**Ситуация 2 (4 балла).** Елена приобрела в магазине килограмм конфет, упакованных в пластиковый пакет. При оплате, кассир предложила ей оплатить стоимость пакета, так как Елена не согласилась, конфеты были распакованы и высыпаны в сумку потребительницы.

Вопрос. Правильно ли это?

**Ответ.** Нет, не правильно. Елена не должна оплачивать упаковку товара. По правилам торговли весовой товар упаковывается продавцом и стоимость упаковки не взымается с покупателя.

**Ситуация 3 (4 балла).** При продаже микроволновой печи в магазине «Эльдорадо» покупателей ждал подарок – пылесос. Потребитель купил микроволновку, которая в течении гарантийного срока вышла из строя. По заключению сервисного центра починить ее было невозможно. В магазине согласились расторгнуть договор купли—продажи, но указали на необходимость вернуть пылесос. Оказалось, этот пункт был записан в договор. Потребитель вернул пылесос и получил сумму, уплаченную за микроволновую печь, за вычетом 50% стоимости пылесоса, которым он все это время пользовался.

Вопрос. Правомочны ли действия продавца? Обоснуйте ответ.

Ответ. Условие договора о возврате пылесоса назаконно. Подарок не может быть возвращен по желанию дарителя. Требование денег за пользование пылесосом тоже незаконно. Потребителю должны были полностью вернуть деньги за микроволновую печь и возместить убытки, если они возникли (например, стоимость доставки в ремонтную мастерскую и магазин).

**Ситуация 4 (10 баллов)**. 22 июля 2006 года потребитель заключил с сервис-центром договор купли-продажи и заплатил сумму, указанную в счете. Согласно договору, продавец обязался обеспечить сборку, доставку и установку компьютера в десятидневный срок с момента оплаты. 2 августа 2006 года потребителю по телефону сообщили, что полная комплектация компьютера в данный момент невозможна, так как на складе отсутствуют DWD-RW привод Pioneer-109, указанный в счете, и поставка привода ожидается через неделю. Потребитель согласился ждать, потому что его не устраивала альтернатива комплектации приводом NEC или Pioneer 108, а также сборка компьютера без привода. Через неделю, 9 августа 2006 года, потребитель сам позвонил в сервис-центр и выяснил, что нужного привода еще нет и когда будет неизвестно, менеджер пообещал сообщить, как только компьютер укомплектуют полностью. Компьютер был доставлен 12 сентября 2006 года, о чем свидетельствует подписанный обеими сторонами акт. В удовлетворении требования о выплате неустойки потребителю было отказано. Сервис-центр мотивировал свой отказ тем, что потребитель мог расторгнуть договор до передачи ему товара, но согласился ждать. Чтобы как-то компенсировать неудобства, причиненные потребителю, компания обязалась предоставлять скидку 5% на все последующие товары, приобретенные у них.

Вопрос. Правомерны ли действия компании? Может ли потрбитель рассчитыватьна неустойку и какую именно? Обоснуйте ответ.

Ответ. Действия компании неправомерны. Компания обязана удовлетворить требования о выплате неустойки. Потребитель имеет право требовать неустойку за несвоевременную сборку и доставку. Сервис-центр нарушил срок выполнения работы, следовательно, размер неустойки будет 3% общей цены заказа каждый день просрочки. Так как цена выполнения работы договором не определена. Начисление неустойки с 9 августа по 12 сентября 2006 года. Так как сумма неустойки составляет 105% цены заказа, то потребителю должно быть выплачено 100% цены заказа. Потому что сумма неустойки за нарушение сроков выполнения работы не может превышать общую цену заказа.