

## Положение о конкурсе «Маркетинг-микс»

**Организатор конкурса: Колмыкова Наталья Владимировна, учитель экономики высшей категории.**

**«Потребитель всегда прав»** - это лозунг цивилизованного предпринимателя.

**Цель конкурса** - проверка знаний школьниками основ потребительских знаний и правил торговли и др.; оценка исследовательской деятельности и практического навыка рекламной деятельности.

**Участники конкурса:** все желающие.

Регистрация участников состоится 28 февраля при заезде.

**Конкурс состоит из отборочного тура и финала.**

- 1. Отборочный тур «Грамотный потребитель»** состоится **28.02.23 с 16-00 до 17-00 в столовой.**

Участникам будут предложены тестовые задания по основам потребительских знаний (Закон РФ «О защите прав потребителей», Закон РФ «О рекламе», Правила торговли, Правила бытового обслуживания населения и др.).

**Первые 20 участников**, набравшие наибольшее количество баллов по тестам, становятся участниками финального тура «Маркетинг-микс». Следующие **5 участников, не вышедшие в финал**, получают возможность принять участие в финальной игре в качестве жюри, оценивающего ответы команды болельщиков.

С финалистами проводятся дополнительная консультация членами оргкомитета **1 марта в соответствии с программой.** Участники объединяются в команды по четыре человека случайным образом, и знакомятся с условиями проведения **финала.**

- 2. Финал «Маркетинг-микс»** состоится **02.03.23 с 17-00 до 19-00 в Большом зале**, где командам предстоит выполнить творческие задания, применить знание законодательства по защите прав потребителей на практике.

Все, кто не вышел в финал, могут принимать участие в конкурсах для зрителей. Победители конкурса определяются по итогам второго этапа и финала.

## ГРАМОТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ

*XXX Международный экономический фестиваль школьников «СИБИРИАДА. ШАГ В МЕЧТУ».*  
*Решебник.*

Внимание! В каждом вопросе только один правильный ответ!

1. Марина, студентка известного вуза, купила в интернет-магазине «НОЗОТех» микроволновую печь с режимом приготовления блюд для использования в комнате в общежитии. Соседка Марины, не прочитав инструкцию, начала пользоваться микроволновой печью, нажимая кнопки наугад. В результате, заявленное производителем программирование приготовления блюд перестало работать через месяц после покупки. Марина может обратиться:
  - 1) к продавцу или изготовителю и потребовать заменить микроволновую печь на новую;
  - 2) к продавцу или изготовителю и потребовать отремонтировать микроволновую печь за счет продавца;
  - 3) к продавцу или изготовителю с любым требованием, перечисленным выше;
  - 4) в сервисный центр и потребовать отремонтировать микроволновую печь за свой счет.
  
2. Юлия заключила договор с ателье «Улет» на прокат вечернего платья на выпускной своей дочери. В договоре, заключаемом с потребителями напрокат, ателье установило, что при досрочном расторжении данного договора со стороны потребителя предусматривается штраф в размере 50% от общей суммы заказа. Однако бабушка с дедушкой Юлии решили, что не будут брать платье напрокат, а купят внучке новое. При расторжении договора администрация ателье потребовала с Юлии оплатить штраф, хотя до выпускного, т.е. до фактического исполнения договора оставалось еще два месяца. Должна ли Юлия заплатить штраф?
  - 1) да, законом предусматривается ответственность потребителя за расторжения договора возмездного оказания услуг, т. к. потребитель подписал договор, т.е. согласился с данным условием;
  - 2) да, но неустойка не должна превышать 3% от стоимости услуги;
  - 3) Юлия вправе расторгнуть договор в любое время, возместив ателье фактически понесенные им расходы;
  - 4) нет верного ответа.
  
3. Ольга и Ирина отправились в отпуск в Турцию. В стоимость тура вошло проживание в 3-х звездочном отеле, перелет, трансфер до гостиницы, питание, услуги отельного гида. По приезду на место, девушки выяснили, что их не могут поселить в оплаченный отель из-за отсутствия свободных мест, но переселиться в него будет возможно утром следующего дня. Ночь им предстояло провести в более дешевом отеле. Данная ситуация:
  - 1) не регулируется законом о защите прав потребителей;
  - 2) Ирина и Ольга могут обратиться в турфирму и потребовать вернуть разницу в оплате за сутки, либо оказать другие услуги в качестве компенсации;
  - 3) т.к. девушки заключали договор с турфирмой, а не с отелем, то и претензии они предъявить могут только турфирме после возвращения домой;
  - 4) девушки не вправе предъявлять требования кому-либо, т.к. все обязательства исполнены.
  
4. Данила делал ремонт в своей комнате. После ремонта остались целые, запечатанные рулоны обоев. Данила решил обратиться в магазин и вернуть обои, т.к. у него имеется чек, с момента покупки прошло всего 14 дней. Может ли Данила вернуть обои в магазин и получить деньги?
  - 1) потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации, сохранен чек, упаковка, товар не был в употреблении в течение 14 дней, не считая дня покупки;
  - 2) нет, Данила мог бы вернуть обои, т.к. они являются непродовольственным товаром надлежащего качества в течение 7 дней, не считая дня его покупки;
  - 3) возврат осуществляется на усмотрение продавца;
  - 4) Данила может обменять оставшиеся обои на другой товар в этом магазине.
  
5. Лиза недавно купила новый пуховик в интернет-магазине W. Через месяц на пуховике сломалась молния. Должен ли магазин вернуть Лизе деньги за пуховик, если гарантийный срок на товар (ни на чеке, ни на бирках изделия) не установлен?
  - 1) продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если Лиза докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, поэтому возвращать деньги магазин не должен;
  - 2) Лиза вправе предъявить продавцу любое из предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона требований, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их

потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором, значит, Люся может требовать возврат денег за пуховик;

- 3) *продавец должен вернуть денежные средства, уплаченные за пуховик, при условии, что Лиза докажет, что поломка молнии произошла по причинам, возникшим до покупки товара;*
  - 4) вернуть денежные средства, уплаченные за пуховик, должен W.
- 6. Банкомат списал со счета Никиты денежную сумму, но не выдал деньги. Никита. Обратился в «ЕЩЕТОТБАНК» с претензией, Банк с претензией согласился и пообещал вернуть деньги в течение 30 дней. Правомерно ли такое решение банка?**
- 1) *банк обязан рассмотреть заявление в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее- ГК РФ) в разумный срок и сообщить о нем потребителю;*
  - 2) т.к. специальных сроков рассмотрения претензий, касающихся деятельности кредитных организаций Законом не предусмотрено, то банк имеет право самостоятельно устанавливать сроки рассмотрения претензий;
  - 3) Никита должен обратиться с претензией в ЦБ, т.к. он курирует коммерческие банки, для определения данного срока;
  - 4) нет верного ответа.
- 7. Елена купила в магазине ткань для пошива платья на выпускной своей дочери. Но дома дочери не понравился оттенок и структура ткани. Елена обратилась в магазин, чтобы обменять ткань или получить назад деньги. Продавец вернуть деньги или обменять товар отказался. Прав ли продавец?»**
- 1) нет, т.к. не прошло 14 дней, сохранены товарный вид и чек;
  - 2) Елена может обратиться к производителю ткани и обменять ее;
  - 3) *продавец прав, т.к. ткань продается на метраж и входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации;*
  - 4) продавец прав, т.к. он может сделать обмен на свое усмотрение.
- 8. Андрей сдал телефон в ремонт в сервисный центр уже месяц назад, но вчера А. узнал, что магазин, где он его покупал, закрылся. Кто теперь будет должен обменять аппарат или вернуть деньги, если ремонт не даст результатов?**
- 1) А. вправе предъявить требование замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), возмещения расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом к изготовителю;
  - 2) А. вправе предъявить требование замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), возмещения расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом к импортеру;
  - 3) А. вправе обратиться к прежнему владельцу закрывшегося магазина;
  - 4) *верны ответы 1 и 2.*
- 9. Моя знакомая взяла кредит в банке. Месяц назад, из заграничной командировки она позвонила и попросила оплатить ей очередной платеж. В банк я сходила, деньги внесла. Там записали мои данные и номер телефона. Сейчас она временно безработная и платить не может. И банк с утра до вечера названивает по всем, имеющимся у него, телефонам, угрожает мне, требует погасить задолженность. Как можно с этим бороться? Ведь я даже поручителем не являюсь.**
- 1) действия банка правомерны, т.к., оплатив взнос за знакомую, женщина автоматически стала ее поручителем;
  - 2) действия банка неправомерны в сложившейся ситуации, рекомендуется обратиться в главный офис банка с заявлением, с указанием того, что не являетесь заемщиком, поручителем по кредитному договору, заключенному с Вашей знакомой;
  - 3) в случае продолжения звонков с угрозами, нужно обратиться в правоохранительные органы с соответствующим заявлением, с приложением документов, подтверждающих доводы;
  - 4) *верны ответы 2 и 3.*
- 10. В ноябре прошлого года Александра приобрела эксклюзивную шубу из меха чернубурой лисы. В декабре проявились недостатки шубы- начал лысеть мех, в связи с чем, А обратилась в магазин с требованием вернуть деньги. Магазин согласился удовлетворить требования А. о возврате денежных средств. Однако, на момент удовлетворения требований, стоимость шубы возросла на 30 000 рублей. Вправе ли А. требовать возмещения суммы, на которую увеличилась цена шубы в результате изменения рыночных цен?**

- 1) *А. вправе требовать возмещения разницы между ценой шубы, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент возврата или, если дело дошло до суда, то на момент вынесения судом решения.*
- 2) только суд может вынести такое решение и обязать выплатить разницу в цене;
- 3) магазин обязан выплатить стоимость шубы, а то, что она выросла в цене на 30 000 рублей, не накладывает на продавца дополнительных обязательств, т.к. покупатель эти деньги не платил при покупке;
- 4) нет верного ответа.

**11. При страховании ОСАГО (обязательное страхование автогражданской ответственности) в РосГосБезстрахе Кирилл вынуждены заключить договор страхования от несчастного случая, поскольку в противном случае не заключали с ним договор. Законно ли данное условие и что можно сделать?**

- 1) страхование жизни Кириллу не мешает, ведь договор он сам заключил, и отказаться не может;
- 2) *ОСАГО и личное страхование жизни являются самостоятельными услугами и не вытекают одна из другой, следовательно, Кирилл может обратиться в офис РосГосБезстраха и отказаться от услуги страхования жизни, как навязанной ей недобросовестным сотрудником, а также получить уплаченные за эту услугу средства;*
- 3) страхование жизни или здоровья является добровольным для граждан, но становится обязательным для водителей, поэтому страхования фирма права;
- 4) т.к. страхование жизни или здоровья является добровольным, то Кирилл может отказаться от навязанного ему договора, но сумма, которая ему должна быть возвращена уменьшится на период, когда Кирилл считался застрахованным.

**12. Данила с другом оплатили в туркомпании поездку в Таиланд, по приезду им был предоставлен гостиничный номер, в котором оказались муравьи и огромные тараканы. Муравьи были везде: на столе, в шкафу, сейфе и на кровати. Друзья составили претензию и потребовали заменить номер, но администратор отказался от подписания претензии и от замены номера и отправил в номер уборщиц, которые обработали номер вонючими реагентами и удалились. После 3 часов муравьи появились опять. Данила с другом забронировали номер за свои деньги в другом отеле и проживали 6 дней из 10 за свои деньги. Квитанции об оплате в наличии. Могут ли туристы выставить претензию туроператору и потребовать оплаты гостиницы, которую вынуждены были снимать из-за антисанитарного состояния предоставленного первого номера и отказа его заменить?**

*1) Данила может предъявить претензию об оплате отеля в течение 20 дней после возвращения из Таиланда, т.к. условия проживания являются существенными при заключении договора и турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом;*

- 2) Данила мог бы потребовать компенсации, если бы администратор отеля подписал претензию;
- 3) Данила имел бы право на компенсацию, если бы поставил в известность представителя туроператора, у которого был приобретен тур;
- 4) нет верного ответа.

**13. Иван Мухин купил билет авиакомпании S7 для поездки на заключительный этап олимпиады. Факт заключения договора перевозки пассажира удостоверяется:**

- 1) *проездным документом (билетом);*
- 2) квитанцией;
- 3) багажной накладной;
- 4) договором в письменной форме.

**14. Фирма «Ариведерче» является импортером продуктов питания из Италии. Таможня задержала партию оливок из-за отсутствия регистрации. Фирма «Ариведерче»...**

- 1) может предъявить иск таможне, т.к. должна зарегистрировать продукты после их ввоза на территорию РФ;
- 2) *должна была импортные пищевые продукты, зарегистрировать до их ввоза на территорию РФ;*
- 3) может зарегистрировать товар на таможне, во время ввоза в РФ;
- 4) все ответы верны.

**15. Крокодил Гена решил провести отпуск у своей бабушки в Африке, на который он откладывал деньги целый год. Гена купил билет на самолет, но за несколько дней до вылета он обнаружил, что билет пропал (возможно его похитила широко известная**

старуха Шапокляк). Как поступит Гена чтобы попасть к бабушке, если он - грамотный потребитель:

- 1) займет деньги у Чебурашки и купит новый билет;
- 2) обратится в агентство авиакомпании, в котором был куплен билет с паспортом и попросит дубликат;
- 3) обратится в милицию, которая поймает Шапокляк и отнимет у нее билет;
- 4) поедет автостопом, потому что он работает в зоопарке крокодилом и него маленькая зарплата. На второй билет денег не хватит, но бабушку нельзя расстраивать.

**16. Буратино купил за 5 золотых туристическую путевку на Поле Чудес в турагентстве "Алиса & Базилио", а вместо этого попал в страну Дураков. Сервиса никакого, вместо обещанного шведского стола 3 корочки хлеба. Буратино может вернуть свои денежки, если:**

- 1) обратится с претензией к директору "Алисы & Базилио" и потребует от турагентства повторного выполнения услуги или возврата уплаченной суммы;
- 2) обратится в редакцию телепередачи "Человек и закон";
- 3) обратится в полицию, которая привлечет к ответственности директора агентства;
- 4) плакали его денежки, т.к. вернуть их нельзя.

**17. Разрешение на осуществление определенных видов деятельности, выдаваемое государственным органом в установленном законом порядке — это**

- 1) сертификат;
- 2) рецензия;
- 3) лицензия;
- 4) инструкция.

**18. Организация независимо от организационно- правовой формы или индивидуальный предприниматель, на основании лицензии осуществляющая формирование, продвижение и реализацию туристического продукта-**

- 1) турагентство;
- 2) экскурсионное бюро;
- 3) туристическое предприятие;
- 4) туроператор.

**19. Клиентка туроператора "Слон-Чай-Солнце-Море- Тур" Марина совершала недельный тур в Индию, где её постигла неприятнейшая история: при погрузке в самолет авиакомпанией "Заграницаблизко авиалинии" был утерян её багаж, естественно, осталось негативное впечатление об этой экзотической стране. Марина может предъявить претензии:**

- 1) авиакомпании и потребовать выплатить компенсацию за утерянный багаж;
- 2) туристической фирме, т.к. авиаперевозчика выбирала она, следовательно, несет солидарную ответственность;
- 3) аэропорту, сотрудники которого потеряли багаж;
- 4) верны ответы 1 и 2.

**20. Наталья К. заказала путевку на отдых в Греции для себя и сына. Срок пребывания в Греции составил 14 дней и 14 ночей. Однако, как выяснилось, билетов на самолет для вылета из страны временного пребывания на указанную дату нет. Туроператор предложил Наталье увеличить проживание на одни сутки. Кто должен оплатить дополнительные сутки, если учесть, что весь тур уже оплачен клиенткой?**

- 1) оплату должен произвести туроператор, т.к. он разрабатывает маршрут и бронирует билеты и отели;
- 2) оплату должна произвести Наталья К., т.к. она приняла предложение оператора;
- 3) оплату необходимо поделить пополам, т.к. отсутствие авиабилетов не является виной туроператора;
- 4) необходимо просто перенести сроки поездки.

**21. Ребята из Перми, под руководством К.А. решили отправиться на Сибиряду пассажирским поездом. Однако, спонсоры предложили К.А. отправить делегацию на комфортабельном автобусе. При возврате в железнодорожную билетную кассу неиспользованных проездных документов (билетов) на поезд дальнего следования за 16 часов до отправления поезда К.А. имеет право получить обратно деньги в размере:**

- 1) стоимости билета и 100% стоимости плацкарты;
  - 2) стоимости билета и 50 % стоимости плацкарты;
  - 3) стоимости билета и 25% стоимости плацкарты
  - 4) стоимости билета без плацкарты.
- 22. Денис Д. решил отправиться с группой ребят на конкурс клубных танцев в Санкт-Петербург поездом. За сутки до отъезда Денис обнаружил, что билет утерян. Утерянный Денисом проездной документ (билет) на поезд дальнего следования:**
- 1) не возобновляется в любом случае;
  - 2) возобновляется, если Денис укажет дату, № поезда и место;
  - 3) возобновляется только на поездах международного сообщения;
  - 4) возобновляется только на поездах пригородного сообщения.
- 23. При выдаче паспорта в фамилии Екатерины была допущена ошибка, в связи с этим у нее возникли проблемы с документами. Может ли Екатерина предъявить претензию в паспортную службу в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»?**
- 1) да, т.к. Екатерине была оказана услуга с недостатком;
  - 2) нет, т.к. паспорт может быть использован для предпринимательской деятельности;
  - 3) нет, т.к. при выдаче паспорта с Екатериной не заключался договор возмездного оказания услуг;
  - 4) нет верного ответа.
- 24. При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право:**
- 1) провозить бесплатно 1 ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом;
  - 2) провозить с собой, кроме мелких вещей, ручную кладь весом до 3кг.;
  - 3) продлевать срок действия проездного документа (билета) в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;
  - 4) все перечисленное выше.
- 25. Небольшое путешествие с целью осмотра каких-либо достопримечательностей называется...**
- 1) поход;
  - 2) тур;
  - 3) экскурсия;
  - 4) все ответы верны

Первые 20 участников, набравшие наибольшее количество баллов, путем жеребьевки объединяются в 5 команд для выполнения финального задания.

### **Финал конкурса.**

#### **1. Разминка:**

**«Юридическая консультация».** Участникам предлагаются отрывки из мультфильмов, сюжеты которых возможно связаны с правами потребителя.

Командам необходимо в течение 2х минут дать ответ:

1. какой законодательный акт регулирует данную ситуацию
2. нарушен ли закон,
3. как можно решить проблему.

Болельщики также могут участвовать в конкурсе.

#### **2. «Телепрограмма».** Командам предстоит подготовить новую телепередачу нашего холдинга для потребителей «Наши».

Собственно, сама программа уже готова, во время записи возникли проблемы со звуком. До эфира 15 минут. Вам необходимо озвучить телепередачу для потребителей. Данный выпуск посвящен Правилам оказания туристических услуг.

Командам дается 10 минут на подготовку, а болельщики пишут оду спонсору.

**Оценочный лист жюри.  
Финал конкурса «Маркетинг - Микс»**

Председатель жюри:

Члены жюри: 1. \_\_\_\_\_ . 2. \_\_\_\_\_

конкурс	Критерии оценок	
<b>Юридическая консультация</b>  до 5 баллов за каждый сюжет	Знание законодательства	
	Умение применять знания законодательства на практике	
	Оригинальность	
	Грамотность подачи материала	
	Находчивость	
<b>Телепередача «Наши»</b>	Знание законодательства	
по 2 балла за критерий	Умение применять знания законодательства на практике	
	Оригинальность	
	Находчивость	
	Логика	
	Соответствие заданию	
	Целостность сюжета	
	Литературная уместность	
<b>Итого:</b>		