Приложение № 3

УТВЕРЖДЕН

приказом Управления

Роспотребнадзора по г. Москве

от «04» сентября 2018 № 210 ок

**Тестовые вопросы для проведения конкурсов**

**на замещение вакантных должностей и включение в кадровый резерв**

**Управления Роспотребнадзора по г. Москве**

**для отдела надзора в сфере защиты прав потребителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Содержание вопроса** | **Вариант ответа** |
| **Старшая группа должностей – категория «обеспечивающие специалисты»** | | |
| 1 | Отношения в области защиты прав потребителей регулируются: | Кодексами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации |
| Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей, другими федеральные законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации |
| Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, другими федеральные законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации |
| 2 | Гражданин Ковалев по заказу директора фирмы приобрел для организации и за ее счет моющие средства. При вскрытии транспортной упаковки было установлено отсутствие 3-х емкостей. Через три дня после покупке Ковалев обратился к продавцу товара с требованием соразмерного уменьшения покупной цены. Продавец ответил отказом, мотивируя тем, что товар надо было смотреть в момент его передачи, а не спустя три дня. Нарушены ли здесь нормы Закона о защите прав потребителей и почему? | да, товар приобретается для нужд фирмы |
| нет, товар приобретается для нужд фирмы |
| 3 | Гражданин Гражданка Соколовская заключила договор займа с ООО «Фортуна», согласно которому гражданка Соколовская передала ООО «Фортуне» 500 тыс. рублей под проценты сроком на 3 месяца. В установленный договором срок ООО «Фортуна» полученную сумму займа, а также проценты по нему не возвратило. Гражданка Соколовская решила расторгнуть договор и обратилась с жалобой в органы Роспотребнадзора на неправомерные, по ее мнению, действия юридического лица. Нарушены ли здесь нормы Закона о защите прав потребителей и почему? | да, гражданин - заимодавец |
| нет, гражданин - заимодавец |
| 4 | Существенный недостаток товара (работы, услуги) – это | неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки |
| несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется |
| недостаток, при обнаружении которого покупатель вправе по своему выбору:  1) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;  2) потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору |
| 5 | Гарантийный срок – это | период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность:  1) использовать товар (работу) по назначению;  2) нести ответственность за существенные недостатки |
| период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона |
| период, в течение которого продавец (исполнитель) гарантирует соответствие товара (работы) требованиям по качеству |
| 6 | Гражданин Маслов решил приобрести туристскую путевку в Египет. При обращении к турагенту он заметил, что у входа в офис отсутствовала вывеска с информацией о наименовании организации, месте ее нахождения (адрес) и режиме ее работы. За разъяснениями он обратился по телефону горячей линии в органы Роспотребнадзора. Специалист, консультирующий потребителя по телефону, пришел к выводу о наличии в действиях турагента состава административного правонарушения, предусмотренного: | ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ |
| ст. 14.15 КоАП РФ |
| 7 | Гражданин Шишкин приобретая товар в магазине заметил, что цена на ценниках указана в условных единицах. Не получив ответа гражданин Шишкин обратился с жалобой в органы Роспотребнадзора на неправомерные, по его мнению, действия продавца. Усматривается ли в действиях продавца состав административного правонарушения, предусмотренного: | нет, не усматривается |
| ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ |
| ст. 14.15 КоАП РФ |
| 8 | Вправе ли потребитель требовать предоставления ему на период ремонта товара ненадлежащего качества, аналогичного товара, надлежащего качества и в какой срок? | да, в течение 3-х дней |
| да, в течение 7-ми дней |
| да, в течение 10-ти дней |
| нет, не в праве |
| 9 | Требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, подлежит удовлетворению продавцом в течение: | 45-ти дней |
| 7-ми дней |
| 10-ти дней |
| 3-х дней |
| 10 | Потребитель Лузгинов заключил договор купли продажи с ООО «Вектор» со сроком передачи товара на второй день после оплаты. Приехав на 3-й день после заключения договора в магазин, покупатель не смог получить товар, который он оплатил. Директор магазина пояснил, что причина задержки связана с поломкой автомобиля, который должен был доставить товар с отдаленного склада. Усматривается ли в действиях продавца состав административного правонарушения, предусмотренного: | ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| нет, не усматривается |
| ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ |
| ст. 14.15 КоАП РФ |
| **Старшая группа должностей – категория «специалисты»** | | |
| 1 | Гражданин Маслов решил приобрести туристскую путевку в Египет. При обращении к турагенту он заметил, что у входа в офис отсутствовала вывеска с информацией о наименовании организации, месте ее нахождения (адрес) и режиме ее работы. За разъяснениями он обратился по телефону горячей линии в органы Роспотребнадзора. Специалист, консультирующий потребителя по телефону, пришел к выводу о наличии в действиях турагента состава административного правонарушения, предусмотренного: | ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ |
| ст. 14.15 КоАП РФ |
| 2 | Гражданин Шишкин приобретая товар в магазине заметил, что цена на ценниках указана в условных единицах. Не получив ответа гражданин Шишкин обратился с жалобой в органы Роспотребнадзора на неправомерные, по его мнению, действия продавца. Усматривается ли в действиях продавца состав административного правонарушения, предусмотренного: | нет, не усматривается |
| ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ |
| ст. 14.15 КоАП РФ |
| 3 | Вправе ли потребитель требовать предоставления ему на период ремонта товара ненадлежащего качества, аналогичного товара, надлежащего качества и в какой срок? | да, в течение 3-х дней |
| да, в течение 7-ми дней |
| да, в течение 10-ти дней |
| нет, не в праве |
| 4 | Требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, подлежит удовлетворению продавцом в течение: | 45-ти дней |
| 7-ми дней |
| 10-ти дней |
| 3-х дней |
| 5 | Потребитель Лузгинов заключил договор купли продажи с ООО «Вектор» со сроком передачи товара на второй день после оплаты. Приехав на 3-й день после заключения договора в магазин, покупатель не смог получить товар, который он оплатил. Директор магазина пояснил, что причина задержки связана с поломкой автомобиля, который должен был доставить товар с отдаленного склада. Усматривается ли в действиях продавца состав административного правонарушения, предусмотренного: | ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| нет, не усматривается |
| ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ |
| ст. 14.15 КоАП РФ |
| 6 | Гражданка Воронкова при возврате телевизора ненадлежащего качества требовала возмещения разницы между ценой товара, которая была установлена договором, и ценой соответствующего телевизора на момент добровольного удовлетворения такого требования продавцом. Учитывая, что за время пользования телевизором цена его увеличилась на 3 тыс. рублей продавец отказал возмещать такую разницу. Специалист, консультирующий потребителя по телефону, пришел к выводу о том, что: | нарушены нормы Закона и продавец должен понести административную ответственность по ст. 14.15 КоАП РФ |
| не нарушены нормы Закона и потребитель обязан получить денежные средства, которые он заплатил в момент заключения договора |
| нарушены нормы Закона и продавец должен понести административную ответственность по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| нарушены нормы Закона и продавец обязан вернуть денежные средства по цене на день замены, либо вынесения судебного решения |
| 7 | За чей счет и какими силами доставляется товар, если он нуждается в ремонте и весит более 5 кг? | потребителя |
| продавца |
| сервисного центра |
| 8 | Потребитель Волгина за время пользования портативным компьютером обнаружила в нем недостаток. После проверки качества денежные средства были возвращены потребителю через 10 рабочих дней. Гр. Волгина обратилась в органы Роспотребнадзора с требованием о возбуждении административного дела. Специалист, рассматривающий обращение потребителя принял соответствующее решение. Какое решение на Ваш взгляд является правильным? | вынести мотивированное определение об отказе |
| вынести определение о возбуждении дела по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ |
| вынести определение о возбуждении дела по ст. 14.15 КоАП РФ |
| провести внеплановую проверку и привлечь продавца к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ |
| 9 | Требование потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества подлежит удовлетворению продавцом в течение: | 3-х дней |
| 7-ми дней |
| 14-ти дней |
| 15-ти дней |
| 10 | Потребитель через интернет-магазин купил фотоаппарат. Когда на седьмой день после продажи потребитель обратился к продавцу с требованием о возврате денежных средств по причине слабой оптики, тот ответил отказом, мотивируя тем, что данный товар в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации 1998 года № 55 возврату не подлежит. Потребитель решил обратиться с жалобой в органы Роспотребнадзора на неправомерные, по его мнению, действия продавца. Нарушены ли здесь нормы Закона о защите прав потребителей и усматривается ли в действиях продавца состав административного правонарушения? | нет, не нарушены и не усматривается |
| да, нарушены и не усматривается |
| да, нарушены и усматривается по ст. 14.15 КоАП РФ |
| да, нарушены и усматривается по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| **Ведущая группа должностей – категория «руководители»** | | |
| 1 | Гражданка Воронкова при возврате телевизора ненадлежащего качества требовала возмещения разницы между ценой товара, которая была установлена договором, и ценой соответствующего телевизора на момент добровольного удовлетворения такого требования продавцом. Учитывая, что за время пользования телевизором цена его увеличилась на 3 тыс. рублей продавец отказал возмещать такую разницу. Специалист, консультирующий потребителя по телефону, пришел к выводу о том, что: | нарушены нормы Закона и продавец должен понести административную ответственность по ст. 14.15 КоАП РФ |
| не нарушены нормы Закона и потребитель обязан получить денежные средства, которые он заплатил в момент заключения договора |
| нарушены нормы Закона и продавец должен понести административную ответственность по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| нарушены нормы Закона и продавец обязан вернуть денежные средства по цене на день замены, либо вынесения судебного решения |
| 2 | За чей счет и какими силами доставляется товар, если он нуждается в ремонте и весит более 5 кг? | потребителя |
| продавца |
| сервисного центра |
| 3 | Потребитель Волгина за время пользования портативным компьютером обнаружила в нем недостаток. После проверки качества денежные средства были возвращены потребителю через 10 рабочих дней. Гр. Волгина обратилась в органы Роспотребнадзора с требованием о возбуждении административного дела. Специалист, рассматривающий обращение потребителя принял соответствующее решение. Какое решение на Ваш взгляд является правильным? | вынести мотивированное определение об отказе |
| вынести определение о возбуждении дела по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ |
| вынести определение о возбуждении дела по ст. 14.15 КоАП РФ |
| провести внеплановую проверку и привлечь продавца к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ |
| 4 | Требование потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества подлежит удовлетворению продавцом в течение: | 3-х дней |
| 7-ми дней |
| 14-ти дней |
| 15-ти дней |
| 5 | Потребитель через интернет-магазин купил фотоаппарат. Когда на седьмой день после продажи потребитель обратился к продавцу с требованием о возврате денежных средств по причине слабой оптики, тот ответил отказом, мотивируя тем, что данный товар в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации 1998 года № 55 возврату не подлежит. Потребитель решил обратиться с жалобой в органы Роспотребнадзора на неправомерные, по его мнению, действия продавца. Нарушены ли здесь нормы Закона о защите прав потребителей и усматривается ли в действиях продавца состав административного правонарушения? | нет, не нарушены и не усматривается |
| да, нарушены и не усматривается |
| да, нарушены и усматривается по ст. 14.15 КоАП РФ |
| да, нарушены и усматривается по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ |
| 6 | При нарушении исполнителем сроков выполнения работ потребитель по своему выбору вправе: | назначить исполнителю новый срок; отказаться от исполнения договора о выполнении работы, потребовать выплаты неустойки в размере 3-х % |
| отказаться от исполнения договора о выполнении работы, потребовать выплаты неустойки в размере 3-х %; поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов |
| назначить исполнителю новый срок; поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы; отказаться от исполнения договора о выполнении работы |
| 7 | Обязательства потребителя перед продавцом по оплате товаров считаются исполненными с момента: | поступления денежных средств соответственно на счет продавца, либо в кредитную организацию |
| внесения наличных денежных средств соответственно в кассу продавца, либо в кредитную организацию |
| передачи наличных денежных средств соответственно продавцу, либо в кассу коммерческой организации |
| 8 | Требование потребителя о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, подлежит удовлетворению исполнителем в течение: | 3-х дней |
| 7-ми дней |
| 10-ти дней |
| 45-ти дней |
| 9 | Потребитель заключил договор со строительной фирмой на строительство дома. После того как 50 % работ было выполнено, потребитель решил достраивать дом своими силами. Претензий к качеству работы, выполненной строителями, у него не было. Мог ли он отказаться от исполнения договора и как он должен в такой ситуации оплатить работу строителям фирмы? | нет, не мог и обязан оплатить 100 % работ |
| да, мог и обязан оплатить 100 % работ |
| нет, не мог и остаток оплатить только по суду |
| да, мог и обязан оплатить 50 % работ |
| 10 | Потребитель сдал в ремонт туфли, однако их потеряли и мастерская отказывается возместить стоимость утраченной обуви. Усматривается ли в действиях мастерской состав административного правонарушения, предусмотренного: | нет, не усматривается |
| ст. 14.15 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ |
| ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ |