

---

# **СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ**



## Задача 1



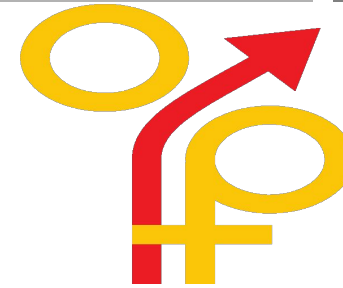
**ФИНАНСОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
НАСЕЛЕНИЯ**

ПОКУПАТЕЛЬ ПРОБРЕЛ СТИРАЛЬНУЮ МАШИНУ ИНОСТРАННОГО ПРОИЗВОДСТВА. ИНСТРУКЦИИ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ НЕТ. КАК УСТАНОВИТЬ ПРОГРАММУ ДЛЯ РАБОТЫ МАШИНЫ ПОКУПАТЕЛЬ НЕ ЗНАЕТ. ЧТО ДЕЛАТЬ ПОКУПАТЕЛЮ?

## Ответ

*В данном случае магазин не предоставил полную информацию о товаре. Товар не может быть использован по назначению. Покупатель вправе потребовать предоставления надлежащей информации и, если в согласованный срок информация не будет предоставлена, расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной суммы*

## Задача 2



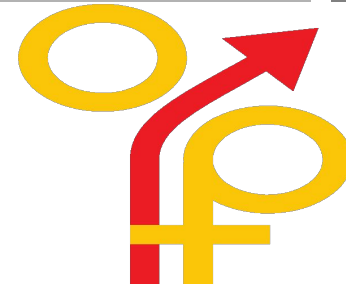
# ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ

ВО ВРЕМЯ ЛЕЧЕНИЯ ВИКТОРИИ В ПЛАТНОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКЕ ВРАЧ, ПРОВОДИВШИЙ ОПЕРАЦИЮ, УДАЛИЛ ЗДОРОВЫЙ ЗУБ ВМЕСТО БОЛЬНОГО. КОГДА ОШИБКА БЫЛА ОБНАРУЖЕНА, ЕЙ ПРЕДЛОЖИЛИ СДЕЛАТЬ ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ЭТОГО ЗУБА ЗА **50%** СТОИМОСТИ РАБОТ. КАК СЛЕДУЕТ ПОСТУПИТЬ ВИКТОРИИ?

## Ответ

***Удаление зуба- платная медицинская услуга. При её проведении была допущена ошибка по вине исполнителя. В случае некачественного исполнения услуги потребитель вправе потребовать возмещения стоимости убытков - протезирование. ( ст.29 Закона «О защите прав потребителя»).***

## Задача 3



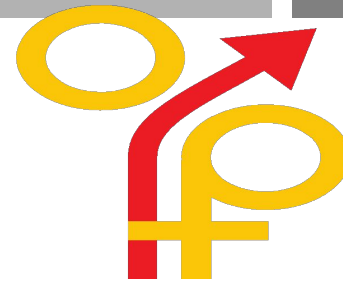
**ФИНАНСОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
НАСЕЛЕНИЯ**

СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ В СЛУЧАЕ ВЫЯСНЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ ПО ПРИЧИНАМ, ВОЗНИКШИМ ДО ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПОТРЕБИТЕЛЮ.

## Ответ

***В течение гарантийного срока или срока годности, а если эти сроки не установлены в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, но в пределах установленного срока службы, или в течение десяти лет, если срок службы не установлен***

## Задача 4



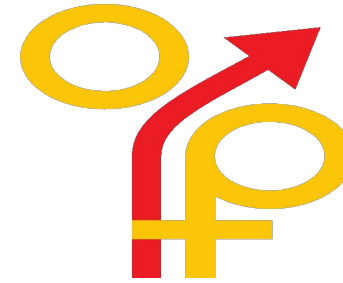
# ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ

Екатерина обратилась в центр дизайна волос, где был заключён договор на лечение, включающее несколько операций, первая из которых была осуществлена. Курс лечения рассчитан на **1-1,5** года. Стоит эта услуга очень дорого и Екатерина, внося аванс, договорилась об отсрочке платежа на всё время лечения. Сейчас она решила отказаться ( из-за дороговизны) от услуг центра. Когда она спросила, сколько она должна заплатить за лечение ( которое только началось), ей ответили, что заплатить она должна полную сумму. Как должны быть произведены расчёты в данном случае?

## Ответ

***Екатерина должна произвести оплату за реально оказанные услуги, а также оплатить материалы использованные врачом.***

## Задача 5



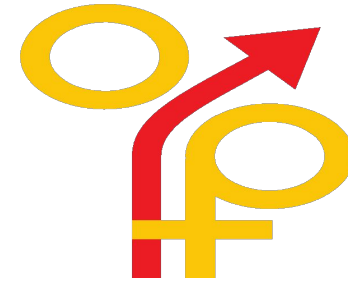
**ФИНАНСОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
НАСЕЛЕНИЯ**

**ЕЛЕНА С ДОЧЕРЬЮ ПРИЕХАЛА В КОСТРОМУ НА НЕДЕЛЮ, ПОСЕЛИЛАСЬ В ГОСТИНИЦЕ. ПОДНЯВШИСЬ В НОМЕР, ОНИ ОБНАРУЖИЛИ, ЧТО НЕ РАБОТАЕТ ТЕЛЕВИЗОР. МАСТЕР УСТАНОВИЛ, ЧТО ПРИЧИНА ПОЛОМКИ - ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ БРАК. КАКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ВПРАВЕ ПРЕДЪЯВИТЬ ЕЛЕНА В ДАННОМ СЛУЧАЕ И КОМУ?**

## Ответ

*Елена вправе потребовать устранения недостатков в течение 1 часа. Если недостатки не будут устранены, то она может потребовать переселения её в другой номер. Если это не будет сделано, то она может требовать соразмерного уменьшения цены, уплаченной за номер.*

## Задача 6



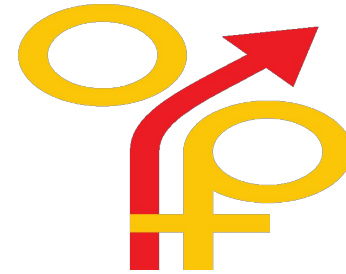
**ФИНАНСОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
НАСЕЛЕНИЯ**

**АЛЕКСАНДР ПРИОБРЕЛ В МАГАЗИНЕ ПРОБКОВЫЙ ОБЛИЦОВОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ В РУЛОНАХ И НАНЯЛ МАСТЕРА ДЛЯ ЕГО НАКЛЕЙКИ НА СТЕНЫ. ПОСЛЕ ТОГО КАК РАБОТА БЫЛА ЗАКОНЧЕНА, АЛЕКСАНДР ОБНАРУЖИЛ, ЧТО ПОЛОТНА РАЗНЫЕ ПО ФАКТУРЕ. МОЖЕТ ЛИ АЛЕКСАНДР ПРЕДЪЯВИТЬ КАКИЕ -ЛИБО ПРЕТЕНЗИИ? ЕСЛИ ДА, ТО КАКИЕ И КОМУ?**

## Ответ

***Может предъявить претензии к мастеру, так как он должен был предупредить потребителя о том, что полотна отличаются по фактуре (ст. 34. Закона «О защите прав потребителя»). Поэтому мастер должен выплатить компенсацию в размере двукратной стоимости материала (ст. 35. закона « О защите прав потребителя») и возместить стоимость подклейки и другие убытки. А магазин не будет нести убытки, так как Александр уже использовал пробковое покрытие. Если бы он обратился в магазин до того как полотна были приклеены, он мог бы потребовать компенсации с магазина.***

## Задача 7



**ФИНАНСОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
НАСЕЛЕНИЯ**

ОКСАНА ОБРАТИЛАСЬ В МЕХОВОЕ АТЕЛЬЕ С ПРОСЬБОЙ О ПОШИВЕ КУРТКИ ИЗ МЕХА РЫСИ, ПРИЧЁМ АТЕЛЬЕ ПРЕДОСТАВИЛО ЕЙ ШКУРКИ СТОИМОСТЬЮ **15 000 Р.** В КРЕДИТ. ВО ВРЕМЯ ОКОНЧАТЕЛЬНОГО РАСЧЁТА ЗА ГОТОВУЮ КУРТКУ АТЕЛЬЕ ПРЕДЛОЖИЛО ДОПОЛНИТЕЛЬНО ОПЛАТИТЬ СТОИМОСТЬ МЕХА, ТАК КАК ЗА ВРЕМЯ ПОШИВА ЕГО СТОИМОСТЬ ВОЗРОСЛА НА **20%**, ЧТО ПРИВЕЛО К ПЕРЕРАСЧЁТУ ИСХОДНОГО КРЕДИТА.

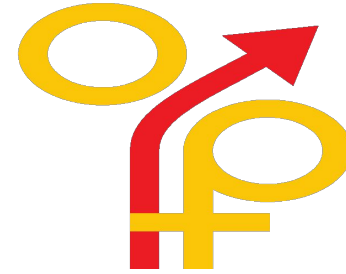
**ПРАВОМЕРНЫ ЛИ ДЕЙСТВИЯ АТЕЛЬЕ? КАКУЮ СУММУ ДОЛЖНА ВНЕСТИ ОКСАНА?**

## Ответ

***Действия ателье неправомерны. Несмотря на значительное увеличение цены предоставленного в кредит материала исполнителя, перерасчёт не производится (ст.34. закона «О защите прав потребителя»). Оксана должна ателье 15 000 р. И проценты по кредиту***



## Задача 7



**ФИНАНСОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
НАСЕЛЕНИЯ**

ВО ВРЕМЯ РЕМОНТА ОБУВИ АЛЛЕ СДЕЛАЛИ НАБОЙКИ ИЗ ДОРОГОГО ИМПОРТНОГО МАТЕРИАЛА СТОИМОСТЬЮ **250 Р.** ВМЕСТО ОТЕЧЕСТВЕННОГО ЗА **150Р.**, КАК БЫЛО ОПЛАЧЕНО ПО КВИТАНЦИИ. ЕЙ ПРЕДЛОЖИЛИ ДОПЛАТИТЬ **100 Р.**, МОТИВИРУЯ ЭТО ТЕМ, ЧТО ПОСТАВЛЕННЫЕ НАБОЙКИ ЛУЧШЕГО КАЧЕСТВА И НАДЁЖНЕЕ ОТЕЧЕСТВЕННОГО АНАЛОГА. КАК СЛЕДУЕТ ПОСТУПИТЬ АЛЛЕ?

## Ответ

*При оказании платной услуги по ремонту обуви исполнитель не поставил в известность потребителя об изменении условий выполнения услуги, что повлекло значительное увеличение цены. Алла вправе не доплачивать (ст.33. закона «О защите прав потребителя»).*