

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Кафедра менеджменту



65 - 380

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійного вивчення дисципліни
"Захист прав споживачів"
для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
за спеціальністю 073 "Менеджмент"
денної та заочної форм навчання

Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни "Захист прав споживачів" для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання. № 65 - 380 (Машта Н.О., Рівне: РДГУ, 2021. 14 с.).

Укладач:

Машта Н.О., к.т.н., доцент кафедри менеджменту

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри менеджменту 30 серпня 2021 року, протокол № 8.

Відповідальний за випуск завідувач кафедри менеджменту, доцент, канд. техн. наук Микитин Т.М.

Рецензенти:

Шарчук Т.В., канд. економ. наук, директор ТОВ
«Вертекс», м. Рівне

Берташ Б.М., доцент кафедри менеджменту РДГУ,
кандидат економічних наук

Зміст

ВСТУП.....	4
1 Мета і завдання дисципліни	4
2 Програма навчальної дисципліни.....	4
3 Зміст та завдання на контрольну роботу.....	6
4 Список рекомендованої літератури.....	11

ВСТУП

Методичні рекомендації допоможуть самостійно опанувати дисципліну "Захист прав споживачів" здобувачам вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання і містять перелік тем, винесених на самостійне опрацювання, завдання на контрольну роботу та перелік рекомендованої літератури.

1 Мета і завдання дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» формування у здобувачів вищої освіти цілісної системи знань про теорію та практику захисту прав споживачів, що дасть їм змогу розв'язувати складні задачі і проблеми під час управління підприємством.

Основними завданнями дисципліни є:

- пояснити суть та зміст дисципліни «Захист прав споживачів»;
- науково обґрунтувати принципи та методи, що застосовуються під час захисту прав споживачів в Україні;
- проаналізувати основні права споживачів, встановлені чинним законодавством України;
- вивчити міжнародний досвід захисту прав споживачів;
- навчитися аналізувати практичні ситуації, характерні для сфери захисту прав споживачів;
- навчитися визначати стратегічні напрями та шляхи розвитку підприємства з урахуванням вимог чинного законодавства щодо захисту прав споживачів;
- сформувати у майбутніх фахівців вміння і навички вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних із порушенням прав споживачів.

2 Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Теоретичні основи захисту прав споживачів

Тема 1.1. Основні засади захисту прав споживачів.

Суть та зміст дисципліни «Захист прав споживачів». Мета, завдання, об'єкт та предмет, терміни і поняття навчальної дисципліни.

Історичний розвиток захисту прав споживачів в Україні та світі.

Загальні положення «Теорії поведінки споживачів».

Тема 1.2. Законодавче регулювання захисту прав споживачів в Україні

Особливості законодавчого регулювання захисту прав споживачів в Україні.

Закон України «Про захист прав споживачів»: структура та основні положення. Права та обов'язки споживачів відповідно до закону України «Про захист прав споживачів».

Закони та інші нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів в Україні.

Поняття про нечесну підприємницьку практику.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ №2. Права споживачів та відповідальність за їх порушення

Тема 2.1. Право споживача на захист своїх прав державою. Громадські організації споживачів.

Реалізація права споживачів на захист своїх прав державою в Україні.

Повноваження органів із захисту прав споживачів в Україні.

Міжнародний рух споживачів. Основні напрямки діяльності консюмерських організацій в світі. Міжнародна організація спілок споживачів: основні завдання та функції.

Права громадських організацій споживачів в Україні. Досвід роботи громадських організацій споживачів в Україні та світі.

Тема 2.2. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.

Обов'язки продавця/виробника щодо забезпечення належної якості продукції. Поняття про гарантійні зобов'язання.

Права споживачів у разі придбання товару неналежної якості.

Права споживачів у разі придбання товару належної якості.

Особливості реалізації права споживача на належну якість обслуговування.

Тема 2.3. Право споживача на безпечність продукції та послуг.

Поняття про строк служби/строк придатності товару.

Державна система контролю за якістю товарів та послуг. Функції контролюючих органів.

Особливості застосування технічних регламентів щодо безпечності різних груп товарів та послуг в Україні.

Інформаційні товарні знаки щодо безпечності.

Тема 2.4. Право споживача на інформацію.

Вимоги до інформації, що має бути надана споживачу.

Законодавчі та нормативні документи, що встановлюють вимоги до інформації шляхом маркування упаковки.

Особливості інформування споживачів через супровідні документи та рекламні матеріали.

Застосування аудіо- та відеозасобів для інформування споживачів.

Тема 2.5. Види відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Особливості звернення споживачів до суду.

Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів.

Основні принципи судового захисту прав споживачів в Україні.

Позов як засіб захисту прав споживача. Вимоги до складання позовної заяви про захист прав споживача. Процесуальний порядок розгляду справ про порушення прав споживача.

Особливості відшкодування матеріальних та моральних збитків споживачам.

Тема 2.6. Особливості захисту прав споживачів під час придбання продукції у кредит та поза торговельними приміщеннями

Особливості реалізації прав споживача у разі придбання ним продукції у кредит. Основні положення закону України «Про споживче кредитування» у частині захисту прав споживачів.

Особливості захисту прав споживачів під час укладення договору поза торговельними чи офісними приміщеннями.

Специфіка захисту прав споживачів під час укладення договору на відстані, у т.ч. засобами інтернет-магазинів.

3 Зміст та завдання на контрольну роботу

Здобувачі вищої освіти денної та заочної форм навчання після самостійного опрацювання вищевказаного матеріалу повинні дати розгорнуті відповіді на поставлені запитання. Відповіді мають бути чіткими, по суті поставленого запитання, у необхідному обсязі та супроводжуватись схемами, графіками, таблицями, рисунками.

До контрольної роботи здобувача вищої освіти висуваються наступні вимоги:

1. Робота виконується здобувачем вищої освіти відповідно до варіанту, який визначається двома останніми цифрами номера залікової книжки Здобувача вищої освіти. Наприклад, номер залікової книжки 03014. Варіант, за яким необхідно виконати контрольну роботу, №14. Завдання для цього варіанту необхідно вибирати за таблицею 3.1 і переліком питань, наведеним нижче. Для варіанту 14 необхідно виконати завдання № 15, 39, 63, 70.
2. Контрольна робота виконується в окремому учнівському зошиті або на стандартних аркушах паперу формату А4.
3. Робота повинна завершуватись списком використаної літератури, на яку по тексту контрольної роботи повинні бути посилання. У кінці роботи студент ставить підпис та дату виконання завдань.
4. На кожній сторінці залишаються поля для зауважень рецензента; текст пишеться розбірливо або друкується (Times New Roman, 14 pt, 1.5 інтервал); сторінки нумеруються.
5. Контрольна робота повинна бути представлена викладачу на початку заліково-екзаменаційної сесії. Здобувач вищої освіти, який не виконав завдання або робота якого не захищена, до заліку не допускається.

Таблиця 3.1 – Вибір варіанту завдання на контрольну роботу

Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання	Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання
00	1, 25, 49, 70	50	23, 25, 49, 70
01	2, 26, 50, 70	51	22, 26, 50, 70
02	3, 27, 51, 70	52	21, 27, 51, 70
03	4, 28, 52, 70	53	20, 28, 52, 70
04	5, 29, 53, 70	54	19, 29, 53, 70
05	6, 30, 54, 70	55	18, 30, 54, 70
06	7, 31, 55, 70	56	17, 31, 55, 70
07	8, 32, 56, 70	57	16, 32, 56, 70
08	9, 33, 57, 70	58	15, 33, 57, 70
09	10, 34, 58, 70	59	14, 34, 58, 70
10	11, 35, 59, 70	60	13, 35, 59, 70
11	12, 36, 60, 70	61	12, 36, 60, 70
12	13, 37, 61, 70	62	11, 37, 61, 70
13	14, 38, 62, 70	63	10, 38, 62, 70
14	15, 39, 63, 70	64	9, 39, 63, 70
15	16, 40, 64, 70	65	8, 40, 64, 70
16	17, 41, 65, 70	66	7, 41, 65, 70
17	18, 42, 66, 70	67	6, 42, 66, 70
18	19, 43, 67, 70	68	5, 43, 67, 70
19	20, 44, 68, 70	69	4, 44, 68, 70
20	21, 45, 69, 70	70	3, 45, 69, 70
21	22, 46, 52, 70	71	2, 46, 52, 70
22	23, 47, 53, 70	72	1, 47, 53, 70
23	23, 45, 50, 70	73	2, 45, 50, 70
24	22, 44, 51, 70	74	3, 44, 51, 70
25	21, 43, 52, 70	75	4, 43, 52, 70
26	20, 42, 53, 70	76	5, 42, 53, 70
27	19, 41, 54, 70	77	6, 41, 54, 70
28	18, 40, 55, 70	78	7, 40, 55, 70
29	17, 39, 56, 70	79	8, 39, 56, 70
30	1, 26, 49, 70	80	22, 50, 60, 70
31	2, 27, 50, 70	81	2, 27, 69, 70
32	3, 28, 51, 70	82	3, 28, 68, 70
33	4, 29, 52, 70	83	4, 29, 67, 70
34	5, 30, 53, 70	84	5, 30, 66, 70
35	6, 31, 54, 70	85	6, 31, 65, 70
36	7, 32, 55, 70	86	7, 32, 64, 70
37	8, 33, 56, 70	87	8, 33, 63, 70
38	9, 34, 57, 70	88	9, 34, 62, 70
39	10, 35, 58, 70	89	1, 35, 61, 70
40	11, 36, 59, 70	90	2, 36, 60, 70
41	12, 37, 60, 70	91	3, 37, 59, 70
42	13, 38, 61, 70	92	4, 38, 58, 70
43	14, 39, 62, 70	93	5, 39, 57, 70
44	15, 40, 63, 70	94	6, 40, 56, 70
45	16, 41, 64, 70	95	7, 41, 55, 70

Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання	Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання
46	17, 42, 65, 70	96	21, 46, 69, 70
47	18, 43, 66, 70	97	22, 47, 52, 70
48	19, 44, 67, 70	98	23, 48, 53, 70
49	20, 45, 68, 70	99	23, 49, 54, 70

ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Тема 1.1. Основні засади захисту прав споживачів.

1. Об'єкт та предмет навчальної дисципліни «Захист прав споживачів»
2. Історичний розвиток захисту прав споживачів в Україні.
3. Історичний розвиток захисту прав споживачів на міжнародному рівні.
4. Загальні положення «Теорії поведінки споживачів».
5. Консьюмеризм як світова концепція захисту прав споживачів

Тема 1.2. Законодавче регулювання захисту прав споживачів в Україні

6. Особливості законодавчого регулювання захисту прав споживачів в Україні.
7. Закон України «Про захист прав споживачів»: структура та основні положення.
8. Права та обов'язки споживачів відповідно до закону України «Про захист прав споживачів».
9. Закони та інші нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів в Україні.
10. Аналіз законодавства України про захист прав споживачів
11. Поняття про нечесну підприємницьку практику.
12. Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі

Тема 2.1. Право споживача на захист своїх прав державою. Громадські організації споживачів.

13. Реалізація права споживачів на захист своїх прав державою в Україні.
14. Повноваження органів із захисту прав споживачів в Україні.
15. Національна політика у сфері захисту прав споживачів
16. Особливості функціонування територіальних управлінь захисту споживачів Держпродспоживслужби
17. Міжнародний рух споживачів.
18. Основні напрямки діяльності консюмерських організацій в світі.
19. Міжнародна організація спілок споживачів: основні завдання та функції.
20. Права громадських організацій споживачів в Україні.
21. Досвід роботи громадських організацій споживачів в Україні та світі.
22. Механізми захисту прав споживачів у Європейському Союзі

23. Керівні принципи захисту прав споживачів, схвалені Генеральною Асамблеєю ООН
24. Механізми захисту прав споживачів у США

Тема 2.2. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.

25. Обов'язки продавця/виробника щодо забезпечення належної якості продукції.
26. Поняття про гарантійні зобов'язання у сфері захисту прав споживачів.
27. Права споживачів у разі придбання товару неналежної якості.
28. Права споживачів у разі придбання товару належної якості.
29. Особливості реалізації права споживача на належну якість обслуговування.
30. Захист прав споживачів під час придбання продовольчих товарів
31. Захист прав споживачів під час придбання непродовольчих товарів
32. Захист прав споживачів під час придбання тютюнових виробів
33. Захист прав споживачів під час придбання алкогольних напоїв
34. Захист прав споживачів під час придбання ювелірних товарів
35. Захист прав споживачів під час придбання нерухомого майна
36. Захист прав споживачів під час придбання автомобілів
37. Захист прав споживачів під час надання побутових послуг
38. Захист прав споживачів під час надання перукарських послуг
39. Захист прав споживачів під час надання послуг ресторанного господарства
40. Захист прав споживачів під час придбання ліків

Тема 2.3. Право споживача на безпечність продукції та послуг.

41. Поняття про строк служби/строк придатності товару.
42. Державна система контролю за якістю товарів та послуг.
43. Функції контролюючих органів у державній системі контролю за якістю товарів та послуг.
44. Особливості застосування технічних регламентів щодо безпечності різних груп товарів та послуг в Україні.
45. Інформаційні товарні знаки щодо безпечності.

Тема 2.4. Право споживача на інформацію.

46. Вимоги до інформації, що має бути надана споживачу.
47. Законодавчі та нормативні документи, що встановлюють вимоги до інформації шляхом маркування упаковки.
48. Особливості інформування споживачів через супровідні документи та рекламні матеріали.
49. Застосування аудіо- та відеозасобів для інформування споживачів.

Тема 2.5. Види відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Особливості звернення споживачів до суду.

50. Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів.
51. Основні принципи судового захисту прав споживачів в Україні.
52. Позов як засіб захисту прав споживача.
53. Вимоги до складання позовної заяви про захист прав споживача.
54. Процесуальний порядок розгляду справ про порушення прав споживача.
55. Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок придбання товарів неналежної якості
56. Особливості відшкодування матеріальних та моральних збитків споживачам.
57. Позасудовий захист прав споживачів за зверненнями в органи державної влади
58. Кримінальна відповідальність за порушення прав споживачів
59. Адміністративна відповідальність за порушення прав споживачів
60. Цивільна відповідальність за порушення прав споживачів
61. Роль судових експертів у розгляді справ у сфері захисту прав споживачів

Тема 2.6. Особливості захисту прав споживачів під час придбання продукції у кредит та поза торговельними приміщеннями

62. Особливості реалізації прав споживача у разі придбання ним продукції у кредит.
63. Основні положення закону України «Про споживче кредитування» у частині захисту прав споживачів.
64. Особливості захисту прав споживачів під час укладення договору поза торговельними чи офісними приміщеннями.
65. Специфіка захисту прав споживачів під час укладення договору на відстані, у т.ч. засобами інтернет-магазинів.
66. Захист прав споживачів при купівлі через мережу Інтернет
67. Захист прав споживачів при купівлі у кредит та розстрочку
68. Захист прав споживачів при купівлі за зразками та каталогами
69. Захист прав споживачів у сфері торгівлі на ринку
70. Завдання по аналізу ситуацій у сфері захисту прав споживачів.

Зміст завдання: «Проаналізувати ситуацію у сфері захисту прав споживачів».

Структура завдання:

1. Ознайомитися із ситуаційними завданнями, пов'язаними з порушенням прав споживачів (методичні рекомендації № 65-382).
2. Обрати 1 ситуацію та проаналізувати її:
 - виявити, чи порушено права споживача;
 - якщо права споживача порушено, то які саме;
 - запропонувати спосіб вирішення ситуації відповідно до чинного законодавства України (з посиланням на відповідні пункти законодавчих документів).
 - охарактеризувати види відповідальності суб'єкта господарювання у разі виявлення порушення прав споживачів (з посиланням на відповідні пункти законодавчих документів).

4 Список рекомендованої літератури

Основна

1. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів", № 3161-IV від 1.12.2005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
3. Зверева О. В. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 192 с.
4. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів: Підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
5. Хацкевич Ю.М., Селютіна Г.А., Скирда О.Є., Щербакова Т.В. Захист прав споживачів: Навч. посібник у структурно-логічних схемах. Харків: ХДУХТ, 2019. URL: <http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4077/1/%d0%9f%d0%be%d1%81%d1%96%d0%b1%d0%bd%d0%b8%d0%ba%20%d0%97%d0%9f%d0%a1.pdf>.

Додаткова

1. Закон України "Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів" № 2639-VIII, від 6 грудня 2018 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2639-19#Text>.
2. Закон України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" № 877-V, від 5 квітня 2007 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16#Text>.
3. Закон України "Про рекламу", № 270/96-ВР від 03.07.96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
4. Конституція України, від 28.06.1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
5. Наказ комітету України з питань розвитку підприємництва "Про затвердження форми та Порядку ведення Журналу відвідання суб'єктів підприємницької діяльності контролюючими органами (Журнал реєстрації перевірок)", № 18 від 10.08.1998. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0619-98#Text>.
6. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами", № 104 від 19.04.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07#Text>.
7. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами", № 185 від 11.07.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03#Text>.
8. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил торгівлі на ринках", № 57 від 26.02.2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0288-02#Text>.

9. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил торгівлі антикварними речами", № 322 від 29.12.2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0058-02#Text>.
10. Наказ Міністерства економіки України "Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями", № 103 від 19.04.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07#Text>.
11. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків "Про затвердження Правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами", № 37 від 13.03.95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0079-95#Text>.
12. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі", № 369 від 08.07.96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0372-96#Text>.
13. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі картоплею та плодоовочевою продукцією", № 344 від 08.07.97. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0353-97#Text>.
14. Наказ Міністерства фінансів України «Про затвердження Правил комісійної торгівлі ювелірними виробами з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння», № 678 від 27.10.2004. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1466-04#Text>.
15. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів", № 506 від 11 квітня 2002 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/506-2002-%D0%BF#Text>.
16. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку координації одночасного проведення планових перевірок (ревізій) контролюючими органами та органами державного фінансового контролю", № 805 від 23 жовтня 2013 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/805-2013-%D0%BF#Text>.
17. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку фізичним особам", № 383 від 30.03.2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/383-2011-%D0%BF#Text>.
18. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил продажу товарів магазинами безмитної торгівлі», № 1089 від 17.07.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-2003-%D0%BF#Text>.
19. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами», № 1442 від 20.12.1997. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1442-97-%D0%BF#Text>.
20. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі примірниками аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних», № 1209 від 04.11.1997. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-97-%D0%BF#Text>.

Інформаційні Інтернет-ресурси

1. Сайт Верховної ради України. URL: <http://www.rada.com.ua>.
2. Он-лайн бібліотека для студентів. URL: <https://www.twirpx.com/>.
3. Програма підтримки підприємництва «Будуй своє». URL: <https://buduysvoe.com/>.
4. Масовий безкоштовний онлайн курс на платформі «Prometheus» «Захист прав споживачів: теорія та практика». URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/CP101/2015_T1/course/.
5. Портал споживача <http://consumerinfo.org.ua/>.

Навчальне видання

**до самостійного вивчення дисципліни
"Захист прав споживачів"
для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
за спеціальністю 073 "Менеджмент"
денної та заочної форм навчання**

Укладач: МАШТА Надія Олександрівна

Комп'ютерний набір та верстка Машта Н.О.