

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Кафедра менеджменту



65 - 381

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

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

Методичні вказівки до виконання практичних занять з дисципліни "Захист прав споживачів" для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання. № 65 - 381 (Машта Н.О., Рівне: РДГУ, 2021. 25 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
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №1. Основні засади захисту прав споживачів.	6
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2. Законодавче регулювання захисту прав споживачів в Україні.....	7
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №3. Діяльність громадських організацій (об'єднань) споживачів.....	9
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №4. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.....	10
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №5. Право споживача на інформацію.....	13
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №6. Права споживачів під час медичного обслуговування.....	16
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №7. Види відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Особливості звернення споживачів до суду.	17
Список рекомендованої літератури.....	22

ВСТУП

При підготовці магістрів за спеціальністю 073 "Менеджмент" важливим є вивчення основ захисту прав споживачів, оскільки майбутній керівник зобов'язаний знати основи споживчого законодавства для забезпечення якісного та ефективного обслуговування клієнтів.

Мета: сформувати у здобувачів вищої освіти цілісну систему знань про теорію та практику захисту прав споживачів, що дасть їм змогу розв'язувати складні задачі і проблеми під час управління підприємством.

Завдання:

- 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;
- дослідити основні проблеми захисту прав споживачів, які існують у Рівненській області;
- підвищити обізнаність здобувачів вищої освіти у сфері захисту своїх прав;
- 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.

У процесі опанування даної дисципліни здобувач вищої освіти набуває наступних **професійних компетенцій:**

- ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

Основними **програмними результатами** навчання є:

- Р2. Вміння ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;
- Р6. Наявність навичок прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

При цьому здобувачі вищої освіти після вивчення дисципліни повинні:

знати:

- основні етапи історичного розвитку захисту прав споживачів в Україні та світі;
- особливості законодавчого регулювання у сфері захисту прав споживачів;

- терміни, визначення, поняття, які характеризують захист прав споживачів;
- основні права споживачів та особливості їх реалізації в Україні;
- специфіку захисту прав споживачів під час придбання продукції у кредит та поза торговельними приміщеннями;
- технологію судового захисту прав споживачів в Україні;
- види відповідальності суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів;
- особливості діяльності громадських організацій (об'єднань) споживачів в Україні та світі.

вміти:

- використовування чинні законодавчі документи, пов'язані із захистом прав споживачів, у практичній діяльності підприємства;
- аналізувати практичні ситуації, пов'язані із порушенням прав споживачів;
- вирішувати конфліктні ситуації, які можуть виникати зі споживачами;
- оцінювати вид та розмір відповідальності за порушення прав споживачів.

Головною передбаченою формою підсумкового контролю є залік. Курс орієнтований на рейтингову систему оцінки (у балах). Максимальна кількість балів становить 100 балів, що розподілені у такий спосіб (таблиця 1).

Таблиця 1 - Рейтингова система оцінки

№ з/п	Вид роботи	Кількість балів	Розрахунок	Максимальна сума балів
1	Активна робота під час лекційних занять	3,0	$3,0 \cdot 8 = 24$	24
2	Перевірка готовності студента до практичного заняття	4,0	$4,0 \cdot 7 = 28$	28
3	Активна робота під час практичних занять	3,0	$3,0 \cdot 7 = 21$	21
4	Звіт за результатами виконання практичних занять	7,0	$7,0 \cdot 1 = 7$	7
5	Модульні контрольні роботи	10,0	$10,0 \cdot 2 = 20$	20
Всього				100

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №1

Тема: Основні засади захисту прав споживачів.

Мета: Ознайомитися із особливостями історичного розвитку захисту прав споживачів у світі, в Україні, в регіоні.

Питання для підготовки студентів до заняття

1. Мета, завдання, об'єкт та предмет дисципліни «Захист прав споживачів».
2. Історичний розвиток захисту прав споживачів в Україні.
3. Історичний розвиток захисту прав споживачів у світі.
4. Сутність купівельної поведінки споживача.
5. Загальні положення теорії поведінки споживачів.

Завдання 1.1. Користуючись резолюцією 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», дайте відповіді на поставлені запитання.

1. Визначте основну мету резолюції ООН 39/248.
2. Виділіть керівні принципи захисту прав споживачів за резолюцією ООН 39/248.
3. Наведіть особливості налагодження міжнародної співпраці згідно з резолюцією ООН 39/248.

Завдання 1.2. Проаналізуйте власний досвід споживача.

Згадайте свій власний досвід споживача за останній рік. Чи стикались Ви із порушенням Ваших прав як споживача? У якій сфері? Що компанії, які порушили Ваші права споживача, повинні були передбачити, щоб уникнути порушення Ваших прав?

Завдання 1.3. Обговоріть у групах основні засади захисту прав споживачів.

1. Охарактеризуйте ситуацію щодо захисту прав споживачів в Україні. Що, на вашу думку, необхідно зробити на державному рівні?
2. Проаналізуйте стан захисту прав споживачів у регіоні, де ви проживаєте? Щоб Ви зробили, якби стали керівником свого регіону?
3. Спираючись на власний досвід, проаналізуйте чи дотримуються орієнтації на споживачів на підприємстві/в установі, де ви працюєте/навчаєтесь?

У висновках охарактеризуйте особливості розвитку захисту прав споживачів у вашому регіоні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2

Тема: Законодавче регулювання захисту прав споживачів в Україні.

Мета: Ознайомитися із основними положеннями Закону України «Про захист прав споживачів».

Питання для підготовки студентів до заняття

1. Особливості законодавчого регулювання захисту прав споживачів в Україні.
2. Структура та основні положення Закону України «Про захист прав споживачів».
3. Права споживачів відповідно до закону України «Про захист прав споживачів».
4. Обов'язки споживачів відповідно до закону України «Про захист прав споживачів».
5. Закони та інші нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів в Україні.

Завдання 2.1. Використовуючи Закон України "Про захист прав споживачів", охарактеризувати основні права споживачів. Для виконання завдання доцільно застосувати методичні рекомендації, наведені у таблиці 1. Відповідь записати у довільній формі.

Таблиця 2.1 – Основні права споживачів

№ з/п	Права споживачів	Методичні рекомендації
1	Право на захист своїх прав державою	<i>Використовуючи статті 4 та 5, необхідно висвітлити можливості, які надає держава для споживачів, а також які державні органи уповноважені займатися питаннями захисту прав споживачів.</i>
2	Право на належну якість продукції та обслуговування	<i>Використовуючи статті 4 та 6, записати зобов'язання продавця (виробника, постачальника) щодо забезпечення належної якості продукції та обслуговування.</i>
2.1	Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості	<i>Використовуючи статті 1 та 8: - дати визначення поняттям недолік та істотний недолік; - записати основні права споживачів у разі виявлення у товарі протягом встановленого гарантійного строку недоліків; - записати основні права споживачів у разі виявлення у товарі протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків чи фальсифікації; - записати основні права споживачів у разі придбання продовольчих товарів неналежної якості; - записати права споживачів, якщо продавець, виробник доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування та зберігання.</i>
2.2	Права споживача у разі придбання ним товару належної якості	<i>Використовуючи статтю 9: - записати права споживача у разі придбання товару належної якості, якщо товар не задовольнив його за формою,</i>

№ з/п	Права споживачів	Методичні рекомендації
	якості	<i>габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням; - висвітлити основні вимоги до товару належної якості, який хоче обміняти чи повернути споживач.</i>
2.3	Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)	<i>Використовуючи статтю 10, дайте відповіді на запитання: - у яких випадках споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт? - що може вимагати споживач у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі)? - у яких випадках споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків?</i>
3	Право на безпеку продукції	<i>Використовуючи статті 4 та 14, вкажіть що розуміється під поняттям "право на безпеку продукції" та як саме виробник повинен інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції.</i>
4	Право на інформацію	<i>Використовуючи статті 4 та 15 зазначте, яку інформацію має право споживач отримати від продавця (виробника), а також перерахуйте дані, які повинна містити інформація про продукцію.</i>
5	Право на відшкодування шкоди	<i>Використовуючи статті 4 та 16 вкажіть, коли споживач має право на відшкодування збитків.</i>
6	Право на захист порушених прав	<i>Використовуючи статті 4 та 22 вкажіть, хто забезпечує право споживачів на захист порушених прав?</i>
7	Право на об'єднання в громадські організації споживачів	<i>Ознайомившись зі статтями 4 та 24 вкажіть, з якою метою споживачі мають право об'єднуватись у громадські організації?</i>

Завдання 2.2. Проведіть порівняльний аналіз прав споживачів, що визнані Всесвітньою організацією споживачів та прав, викладених у Законі України «Про захист прав споживачів».

Вкажіть основні відмінності у правах, передбачених чинним законодавством України та визнаних Всесвітньою організацією споживачів.

Завдання 2.3. Розв'яжіть ситуаційне завдання.

Під час перевірки стану дотримання законодавства про захист прав споживачів у ТОВ «Техсвіт», що реалізовує складні технічні побутові товари, виявлено, що до реалізації допущено товари без відповідних супровідних документів, а також товари без необхідної та достовірної інформації, зокрема, здійснено продаж телеапаратури, інструкції з експлуатації якої було викладено англійською та російською мовами.

Визначте, чи порушено права споживачів. Якщо порушено, то які саме?

У висновках зазначте, яке із прав споживачів порушується найчастіше. Відповідь обґрунтуйте.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №3

Тема: Діяльність громадських організацій (об'єднань) споживачів.

Мета: Ознайомитися із особливостями функціонування громадських об'єднань споживачів в Україні.

Питання для підготовки студентів до заняття

1. Повноваження органів із захисту прав споживачів в Україні.
2. Особливості діяльності Управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області.
3. Основні напрямки діяльності консюмерських організацій в світі.
4. Міжнародна організація спілок споживачів: основні завдання та функції.
5. Права громадських організацій споживачів в Україні.

Завдання 3.1. Використовуючи Закон України «Про захист прав споживачів», дайте відповіді на поставлені запитання.

1. Визначте та запишіть основні права громадських організацій споживачів в Україні.
2. Проаналізуйте законодавчу базу функціонування громадських організацій споживачів в Україні.
3. Визначте пріоритетні напрями співпраці громадських організацій з державними структурами захисту прав споживачів.

Завдання 3.2. Використовуючи матеріали мережі Інтернет, охарактеризуйте діяльність 5 громадських організацій споживачів в Україні. Відповідь оформіть у вигляді таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Діяльність громадських організацій споживачів в Україні

№ п/п	Найменування громадської організації	Адреса (фізична та в Інтернеті)	Основні сфери діяльності (з урахуванням положень ЗУ «ПЗПС»)	Особливості членства в організації

Завдання 3.3. Користуючись результатами аналізу діяльності громадських організацій споживачів в Україні, складіть їх класифікацію.

Завдання 3.4. Проаналізуйте спільні та відмінні ознаки у діяльності громадських об'єднань споживачів (на прикладі конкретної організації) порівняно з державними установами (Управління захисту споживачів). Відповідь оформіть у вигляді таблиці.

У висновках вкажіть, до якої громадської організації споживачів Ви б звернулись у разі порушення Ваших прав як споживача. Відповідь обґрунтуйте.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №4

Тема: Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.

Мета: Ознайомитися із особливостями захисту прав споживачів на належну якість продукції та обслуговування в Україні.

Питання для підготовки студентів до заняття

1. Обов'язки продавця/виробника щодо забезпечення належної якості продукції.
2. Державна система контролю за якістю товарів та послуг.
3. Права споживачів у разі придбання товару належної і неналежної якості.
4. Особливості реалізації права споживача на належну якість обслуговування.
5. Інформаційні товарні знаки щодо безпечності.

Завдання 4.1. Вирішіть ситуаційні завдання.

1. Споживачка Міщенко К. М. замовила в ательє пошиття спідниці з її матеріалу, після обговорення фасону була проведена калькуляція витрат й видана квитанція, де вказана ціна готового виробу - 400 грн. Але коли споживачка прийшла забирати виріб, майстер повідомила, що ціна виробу - 500 грн., оскільки вона неправильно оцінила вартість роботи при початковому складанні ціни. Проаналізуйте ситуацію.

2. Споживачка Іваненко М. П. прийшла до перукарні зробити завивку. Під час виконання послуги клієнтом пошкоджено волосся. На докори споживачки перукар відповіла, що використаний для завивки препарат новий і вона не встигла вивчити його властивості та вплив на різні типи волосся. Проаналізуйте ситуацію.

3. Споживачка Іванюк І.І. 15 вересня здала черевики в майстерню з проханням їх відремонтувати. Майстер повідомив, що вартість роботи становить 100 грн. і дату, коли робота буде виконана – 16 вересня. Але коли споживачка прийшла в зазначений час, майстер відповів, що через брак часу він не встиг виконати даного замовлення й черевики будуть готові лише 18 вересня. Проаналізуйте ситуацію.

4. Працівники СТО пофарбували легковий автомобіль та визначили гарантійний термін 1 рік. Але через 2 місяці фарба почала місцями злущуватися. На вимогу споживача виправити недоліки роботи йому відповіли, що це пов'язано з низькою якістю фарби, яка була придбана споживачем. Експертиза, проведена за кошти споживача, встановила, що дефект виник в результаті порушення технологічного процесу фарбування, а саме - недбале проведення операції знежирення. Проаналізуйте ситуацію.

5. Споживачка Куликович К.К. замовила в ательє «Твій стиль» пошиття пальто зі свого матеріалу, вартість послуги - 1400 грн., термін пошиття - 3 тижні. Але коли вона прийшла забрати виріб, пальто виявилось малим. Проаналізуйте ситуацію.

6. Бригада робітників будівельного агентства «Майстер» поклеїли шпалери в будинку споживача Яценка О.П. Після виконання роботи споживача було попереджено про недопущення протягів у кімнаті впродовж доби. Але десятирічний син споживача, не знаючи цього, відчинив вікно, в результат чого робота була зіпсована. Проаналізуйте ситуацію.

7. Споживач Ярема О.П. придбав путівку в туристичній фірмі «Сам» на відпочинок у Туреччині. Але коли споживач прибув до готелю, він виявив відсутність кондиціонера у кімнаті, хоча ця умова була передбачена договором. На вимогу споживача надати іншу кімнату, йому відмовили, мотивуючи це тим, що в готелі немає вільних місць. Проаналізуйте ситуацію.

8. Будівельна бригада фірми «Затишок» на замовлення споживача виконала фарбування кімнати з попередньою підготовкою стін. Матеріали для виконання роботи підбирали працівники фірми. Під час приймання роботи (17 березня) споживач не домігся виявити. Проте вже 19 березня на стінах місцями почали з'являтися помітні тріщини, а в деяких місцях почали відпадати шматки тинькування з фарбою. На вимогу споживача виконати роботу належним чином чи відшкодувати збитки, йому відмовили, мотивуючи це тим, що фірма гарантійного терміну не надавала. Проаналізуйте ситуацію.

9. Споживачка Антоненко Н.А. замовила у фотоательє фотокартки на документи о дев'ятій годині ранку, заплативши авансом за виконання роботи (80 грн.), про що отримала касовий чек. За домовленістю сторін робота мала бути виконана через годину. Але коли споживачка прийшла за замовленням, майстер повідомив, що зламалася апаратура й фотокартки споживачка може отримати не раніше 18 год. Проаналізуйте ситуацію.

10. Споживачка Жукова Л.Д. зробила манікюр в салоні «Аліна» (вартість послуги - 200 грн.). В результаті використання майстром не стерилізованих інструментів була занесена інфекція, на лікування якої споживачка витратила 1500 грн., про що має медичну довідку. Проаналізуйте ситуацію.

11. Споживач Петрук П.П. у магазині «Фокстрот» придбав мікрохвильову піч іноземного виробництва. Документи на купівлю оформляв продавець, але без участі покупця, який після оформлення їх не перевіряв. Через 4 місяці мікрохвильова піч зламалася. Петрук П.П. звернувся до магазину з вимогою відремонтувати придбаний товар та пред'явив документи на нього. Йому відмовили, аргументуючи тим, що гарантійні терміни не зазначені і тому це не входить до обов'язків продавця. Зробіть висновки.

12. Споживачка Іваненко І.І. у ювелірному магазині придбала собі золотий ланцюжок, але через 3 дні вирішила обміняти даний товар на інший, більшої довжини. Усі пломби та товарні ярлики на ланцюжку збережені. Споживачці у магазині відмовили. Зробіть висновки.

13. Споживачка Сидорук Т.Л. магазині «Watsons» придбала крем для обличчя без зазначення дати виробництва на упаковці. Через тиждень застосування цього крему на обличчі споживача з'явилося подразнення. Вона прийшла в магазин «Watsons», щоб повернути товар. Чек у споживача є. Але товар не було прийнято. Зробіть висновки.

14. Споживач Петренко В. В. придбав машину в кредит і виплатив повну суму за неї за 5 років. А через рік після цього вона зламалася. Він звернувся до автосалону з вимогою ремонту автомобіля, але йому відмовили, пояснивши це тим, що цю модель давно зняли з виробництва і запасних частин до неї немає. Зробіть висновки.

15. Споживачка Сидорчук С.С. придбала смартфон, гарантійний термін якого 2 роки. Протягом цього терміну він ламався 5 разів і щоразу раз громадянка Сидорчук здавала його на ремонт, термін якого в цілому склав 4 місяці. Через 2 роки і 1 місяць смартфон знову зламався, але його відмовилися прийняти на ремонт. Зробіть висновки.

16. Споживачка Сидорук С.С. придбала шоколад, але не звернула уваги на термін придатності. Прийшовши додому і розгорнувши шоколад, вона побачила, що шоколад вкритий білим нальотом, а термін придатності минув. Споживачка звернулася до магазину з вимогою повернути гроші. Зробіть висновки.

17. Споживачка Петренчук К.К у магазині побутової техніки купила телевізор, гарантійний термін якого 2 роки. Через півроку використання телевізор загорівся і завдав шкоди майну споживача. Охарактеризуйте подальші дії споживача.

18. Громадянин Іванюк І.І. замовив в інтернет-магазині мобільний телефон 1 січня 2021 року. Доставили йому товар 1 березня 2021 року. Гарантійний термін телефону 1 рік. Через 13 місяців з дня замовлення телефон зламався. Громадянин Іванюк звернувся в інтернет-магазин з вимогою відремонтувати товар. Йому відмовили, пояснивши, що гарантійний термін закінчився. Обґрунтуйте права споживача.

У висновках складіть власне ситуаційне завдання, пов'язане із порушенням прав споживача на належну якість продукції та обслуговування. Запропонуйте варіанти його вирішення.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №5

Тема: Право споживача на інформацію.

Мета: Ознайомитися із особливостями реалізації та захисту права споживача на інформацію.

Питання для підготовки студентів до заняття

1. Вимоги до інформації, що має бути надана споживачу.
2. Законодавчі та нормативні документи, що встановлюють вимоги до інформації шляхом маркування упаковки.
3. Особливості інформування споживачів через супровідні документи та рекламні матеріали.
4. Застосування аудіо- та відеозасобів для інформування споживачів.

Завдання 1. Проаналізуйте запропоновані ситуації.

1. Громадянин Іванюк С.К. прийшов до магазину «Продовольчий кошик» з наміром придбати якісний чорний байховий чай. Він попросив продавця показати різні види чаю, щоб прочитати на упаковці інформацію про склад продукту та виробника. Прохання споживача продавець відмовилась задовольняти. Визначте права споживача.

2. Споживач Петренко Б.П. у магазині «Шпалерка» придбав 6 рулонів вінілових шпалер. Через тиждень після ремонту у споживача під час перебування у кімнаті з новими шпалерами боліла голова. Згодом споживач з'ясував, що до складу шпалер входить шкідлива речовина - полівінілхлорид, яка і викликає головний біль. Визначте права споживача.

3. Споживачка Яценко Н.Г. придбала у магазині «Світ посуду» сковорідку для випікання млинців. На товар вона мала товарний чек. Але при використанні за призначенням млинці постійно прилипали до сковорідки. Визначте права громадянки Яценко Н.Г.

4. Споживачка Кир'ян А.В. в результаті побаченої по телевізору реклами про йогурти, що покращують стан здоров'я, вирішила спробувати цей продукт. Вживання йогурту спричиняло постійний розлад шлунку. Визначте права громадянки Кир'ян А.В.

5. Споживач Якович В.Б. придбав у магазині засіб проти комарів. Прочитавши інструкцію по експлуатації, він не знайшов протипоказань, а тому намазав руки, шию та обличчя і пішов до лісу. Вранці наступного дня він прокинувся з незрозумілими плямами на обличчі. Звернувшись до лікаря, споживач з'ясував, що цей засіб не можна наносити на обличчя. Визначте права громадянина Якович В.Б.

6. Споживачка Кушнір Л.П. придбала у магазині «Продтовари» молоко, на якому не було вказано виробника цього продукту. Проаналізуйте ситуацію.
7. Споживачка Стельмах Н.Ф. придбала засіб для виведення з тканин плям іржі. Але безпосередньо на засобі була відсутня інформація щодо правил його застосування. Був лише QR-код, зчитавши який, можна було переглянути інструкцію із використання. Споживачка не мала відповідних технічних засобів для зчитування коду, а тому вона не змогла дізнатися, як правильно використовувати засіб за призначенням. Визначте права споживачки Стельмах Н.Ф.
8. Споживачка Петрова А.Т. купила у спеціалізованому магазині копчену рибу, яка була упакована в поліетиленову вакуумну упаковку. На упаковці була приклеєна етикетка, на якій вказана вага рибини - 370 грам. Взявши товар до рук, громадянка засумнівалася в правдивості ваги (риба здалася їй занадто легкою), і вона попросила продавця магазину зважити рибу на вагах. Продавець відмовив їй. Чи правий був продавець в даній ситуації? Обґрунтуйте права споживача.
9. Купуючи у магазині крем для обличчя, громадянка Власенко А.Б. зупинила свій вибір на кремі «Люкс», який вона завжди купувала і який підходив їй за типом її шкіри. Взявши до рук крем, вона побачила, що термін його придатності минув два дні назад, але гроші за крем вже заплатила. Вона попросила повернути сплачені їй кошти. Але продавець відмовив їй, сказавши, що вона може лише обміняти цей крем на інший, мотивуючи своє рішення тим, що термін придатності минув зовсім недавно. Які права споживача порушені в даному випадку і яку відповідальність може понести продавець?
10. Зайшовши на обід в їдальню «Українські страви», громадянин замовив собі: борщ (1 порція), пельмені (1 порція - 13 штук), чай та дві булочки з повидлом. Коли він оплатив своє замовлення і забрав його до свого столика, то побачив, що замість 13 шт. пельменів порція містила 8 шт., а замість двох замовлених ним булочок з повидлом, йому принесли одну з повидлом, а одну з кокосовою стружкою. Громадянин пред'явив до каси претензію, але ніякої реакції працівник їдальні не проявив. Прокоментуйте, які права споживача порушено і яку відповідальність несе продавець?
11. У магазині «Техніка для дому» громадянка Агієнко М.Т. купила кухонний комбайн. У магазині перевірили його працездатність при підключенні напруги (звук мотору при підключенні до мережі було чути), але не було представлено споживачеві демонстрацію роботи насадок, мотивуючи це тим, що все написано в інструкції. Вдома громадянка побачила, що інструкція була написана іноземною мовою і було не зрозумілим, які насадки треба застосовувати для певних видів продуктів. Вкажіть, які права споживача порушено і які його подальші дії.

12. Споживач захотів купити набір для гоління «Арко», в який входила пінка для бриття та дезодорант (ціна набору 210 грн.). Продавець сказав, що в набір ще входить і мило «Арко» і все це буде коштувати 220 грн. Споживач відмовився платити за мило, мотивуючи це тим, що на вітрині воно в набір не входить. Проаналізуйте ситуацію. Чи вправі продавець вимагати від споживача купувати мило?

У висновках вкажіть якої інформації зазвичай бракує на упаковках продовольчих товарів.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №6

Тема: Права споживачів під час медичного обслуговування.

Мета: Ознайомитися із правами споживачів під час отримання медичних послуг.

Питання для підготовки студентів до заняття

1. Основні складові якісного медичного обслуговування.
2. Положення Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» у сфері медичного обслуговування.
3. Положення наказу МОЗ «Про порядок контролю якості медичної допомоги».
4. Положення Закону України «Про захист прав споживачів» щодо захисту прав споживачів медичних послуг.
5. Досудовий та судовий порядок відшкодування шкоди, завданої пацієнтові наданням неякісної медичної послуги.

***Завдання 1.** Сформулюйте основні права споживача у сфері медичного обслуговування (спираючись на Конституцію України, Цивільний кодекс України, Закон України «Про захист прав споживачів»).*

***Завдання 2.** Проаналізуйте право споживача на інформацію у сфері медичного обслуговування.*

Використовуючи Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», наведіть перелік інформації, що має бути надана споживачу медичних послуг перед початком надання такої послуги.

***Завдання 3.** Проаналізуйте ситуації.*

1. 6 квітня громадянка Базюк Ю.Ю. звернулася до стоматолога з метою поставити пломбу на зуб. Через 2 дні пломба вилетіла, тому громадянка знову звернулася до лікаря. Пломбу їй замінили, проте сказали заплатити ще 300 грн., оскільки лікар для встановлення пломби використав час, призначений для іншого пацієнта. Коштів за матеріали громадянка повторно не сплачувала. Визначте, чи порушено права споживача у цій ситуації.

2. Після видалення зуба у пацієнтки впродовж 3-х днів на місці хірургічного втручання спостерігалась припухлість. З огляду на це, пацієнтка не могла працювати і зазнала матеріальних втрат у вигляді вимушеної відсутності на роботі впродовж 3-х днів. Про можливу припухлість лікар пацієнтку не проінформував, тому вона не взяла лікарняний.

Чи порушено права пацієнтки у цьому випадку? Якщо так, то які? Чи має право пацієнтка вимагати відшкодування завданої матеріальної шкоди?

У висновках перерахуйте найпоширеніші проблеми у сфері захисту прав споживачів медичних послуг.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №7

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

Мета: Ознайомитися із видами відповідальності суб'єктів господарювання та порядком відшкодування завданої споживачу шкоди.

Питання для підготовки студентів до заняття

1. Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів.
2. Основні принципи судового захисту прав споживачів в Україні.
3. Позов як засіб захисту прав споживача.
4. Вимоги до складання позовної заяви про захист прав споживача.
5. Особливості відшкодування матеріальних та моральних збитків споживачам.

Завдання 7.1. Використовуючи Закон України "Про захист прав споживачів" (стаття 23), визначити відповідальність суб'єктів підприємницької діяльності за порушення законодавства про захист прав споживачів. При цьому необхідно заповнити таблицю А.1, наведену у додатку А.

Завдання 7.2. Користуючись Законом України "Про захист прав споживачів" (стаття 23), визначте розміри штрафів, які повинні сплатити суб'єкти господарювання, за умови виявлення наступних порушень.

1. При експлуатації пральної машини, на яку встановлено гарантійний термін 2 роки, через 1 місяць вона вийшла з ладу. Результатами експертизи встановлено, що товар фальсифіковано і він не відповідає вимогам нормативних документів. У розірванні договору та поверненні сплаченої грошової суми споживачу відмовлено, у зв'язку з чим він звернувся в Управління захисту прав споживачів. Який розмір штрафу буде накладено на суб'єкта господарювання, враховуючи що розмір партії фальсифікованих пральних машин – 30 штук, а вартість 1-ї пральної машини – 10000 грн.
2. У продовольчий магазин надійшла партія молока у кількості 50 л за ціною 20 грн./л. При прийманні товару продавець отримала сертифікат відповідності на молоко, проте не звернула увагу на те, що на ньому відсутні реєстраційні номери. Вкажіть, який розмір штрафу може бути накладено у цьому випадку на магазин відповідно до Закону України "Про захист прав споживачів".
3. За результатами перевірки продовольчого магазину з продажу знято партію сметани, яка за мікробіологічними показниками не відповідає вимогам нормативних документів і може завдати шкоди здоров'ю громадян. Розмір партії – 50 л., вартість 1 л – 45,0 грн. визначте розмір штрафу, що повинен бути накладений у цьому випадку.

4. Держпродспоживслужбою було заборонено реалізацію сиру місцевого молокозаводу на термін 6 місяців у зв'язку з виявленням порушень технології його виготовлення. Проте магазин, знаючи про заборону, прийняв сир і продовжив його реалізацію. На час перевірки, у магазині залишилося 20 кг сиру з партії розміром 60 кг за ціною 190,00 грн./кг. Визначте суму штрафу, яку повинен заплатити магазин.
5. При перевірці магазину "Взуття" виявлено відсутність цінників на взуття у торговельному залі. Розрахуйте розмір штрафу, який повинен бути накладений на суб'єкт господарювання, враховуючи що сумарна вартість взуття, виставленого у торговому залі, становить 50 тис. грн.
6. Після закінчення строку придатності соку магазин не припинив його реалізацію. Визначте розмір штрафу, що повинен бути накладений у цьому випадку, враховуючи що було реалізовано 30 л з 70 л, які надійшли. Вартість 1 л соку – 20,00 грн.

***Завдання 7.3.** Проаналізуйте ситуацію. Вкажіть, чи порушені в ній права споживача? Якщо так, то які? Складіть претензійний лист на адресу продавця.*

Громадянин Самойленко О.О. придбав телевізор 01 грудня 2021 року. 31 грудня 2021 року придбаний телевізор зламався, у зв'язку із чим Самойленко О.О. усно звернувся до продавця з вимогою про безоплатне усунення недоліків. 31 грудня 2021 року покупцем було надано заяву з вимогою про передачу телевізора аналогічної марки з обмінного фонду. Але телевізору з обмінного фонду покупцю не було надано в зв'язку з тим, що аналогічна модель, зі слів представника продавця, відсутня в обмінному фонді. 31 грудня 2021 року придбаний телевізор був переданий для проведення ремонту. Станом на 01.02.2022 року ремонт не виконаний, щодо строків його закінчення у споживача інформація відсутня.

У висновках наведіть основні відмінності між претензійним листом та позовною заявою, що складаються споживачами.

**Таблиця А.1 – Відповідальність за порушення законодавства
про захист прав споживачів**

№ з/п	Вид порушення	Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів	
		У %	Неоподатковуваних мінімумів доходів громадян
1	Відмова споживачу у реалізації його прав у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків у товарі		
2	Відмова споживачу у реалізації його прав у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків у товарі з вини виробника (продавця, виконавця)		
3	Відмова споживачу у реалізації його прав у разі виявлення фальсифікації товару, підтвердженої висновком експертизи		
4	Виготовлення продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів		
5	Реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів		
6	Виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів за умови, що суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат		
7	Реалізація продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації з документами, у яких відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності		
8	Реалізація продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації з документами, у яких відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності за умови, що суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат		
9	Виготовлення продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки		

№ з/п	Вид порушення	Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів	
		У %	Неоподаткованих мінімумів доходів громадян
10	Реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки		
11	Виготовлення чи реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки за умови, що суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат		
12	Реалізація продукції, заборонена відповідним державним органом для виготовлення та реалізації		
13	Реалізація продукції, заборонена відповідним державним органом для виготовлення та реалізації за умови, що суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат		
14	Реалізація небезпечного товару без належного попереджувального маркування та без інформації про правила його безпечного використання		
15	Реалізація небезпечного товару без належного попереджувального маркування та без інформації про правила його безпечного використання за умови, що суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат		
16	Відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, послугу		
17	Відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, послугу за умови, що суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат		
18	Створення перешкод службовим особам спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів у проведенні перевірки якості продукції		
19	Створення перешкод службовим особам спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів у проведенні перевірки правил торговельного та інших видів обслуговування		

№ з/п	Вид порушення	Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів	
		У %	Неоподаткованих мінімумів доходів громадян
20	Невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів про усунення порушень прав споживачів		
21	Реалізація товару, строк придатності якого минув		
22	Порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги		
23	Порушення умов договору між групою споживачів і виконавцем про виконання роботи, надання послуги		

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. Зверєва 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 виконання практичних занять з дисципліни
"Захист прав споживачів"
для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
за спеціальністю 073 "Менеджмент"
денної та заочної форм навчання**

Укладач: МАШТА Надія Олександрівна