

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Кафедра менеджменту



65 - 382

ЗБІРНИК СИТУАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

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

РІВНЕ – 2021

Збірник ситуаційних завдань з дисципліни "Захист прав споживачів" для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання. № 65 - 382 (Машта Н.О., Рівне: РДГУ, 2021. 16 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
Завдання 1.	5
Завдання 2.	5
Завдання 3.	5
Завдання 4.	6
Завдання 5.	6
Завдання 6.	6
Завдання 7.	7
Завдання 8.	7
Завдання 9.	8
Завдання 10.	8
Завдання 11.	8
Завдання 12.	8
Завдання 13.	9
Завдання 14.	9
Завдання 15.	9
Завдання 16.	10
Завдання 17.	10
Завдання 18.	10
Завдання 19.	10
Завдання 20.	11
Завдання 21.	11
Завдання 22.	11
Завдання 23.	11
Завдання 24.	12
Завдання 25.	12
Список рекомендованої літератури.....	13

ВСТУП

Збірник ситуаційних завдань з дисципліни «Захист прав споживачів» здобувачам вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 «Менеджмент» допоможе детальніше ознайомитися із проблемами захисту прав споживачів в Україні, способами вирішення спірних ситуацій, а також поглибить знання здобувачів з основ споживчого законодавства.

Збірник завдань може використовуватись студентами під час практичних занять з дисципліни «Захист прав споживачів», а також для самостійного вивчення дисципліни.

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

19 листопада Іванчуком А.І. у магазині було придбано йогуртницю. При доставці додому покупець перевіряв її працездатність. При цьому кур'єр запевнив, що при виникненні будь-яких проблем протягом 14 днів покупець зможе повернути товар.

Під час перевірки кур'єр відклав убік пластикову кришку. Після від'їзду кур'єра виявилось, що кут кришки йогуртниці був відбитий, і осколки знаходилися всередині коробки.

Після цього покупець Іванчук А.І. звернувся до магазину, де за результатами усного спілкування йому було відмовлено у поверненні коштів та у відправленні приладу на експертизу.

Товарний чек та гарантійний талон у покупця є.

Завдання 2. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця/надавача послуг у разі порушення прав споживача.

21 листопада у сервісний центр споживачем Бендюком В.К. було здано мобільний телефон для ремонту по гарантії. Відповідно до гарантійних зобов'язань, ремонт мав бути виконаний протягом 2 тижнів.

Проте через 14 днів споживачу було повідомлено, що телефон ще не ремонтували, мотивуючи відсутністю майстра, і коли телефон буде відремонтовано - невідомо.

На зауваження споживача, що термін ремонту вийшов, від сервісного центру було отримано усну відповідь, що їх це не дуже цікавить, і що споживач може скаржитись куди хоче і кому хоче.

Завдання 3. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність організатора концерту у разі порушення прав споживача.

Споживач Сидорук І.І. не може повернути 2000 гривень за квиток, придбаний на концерт Рамазотті, який не відбувся з вини організаторів.

Кошти станом на 01 березня організатори концерту не повернули, хоча за договором мали це зробити до 15 лютого. Під час усних звернень споживача, організатори концерту посилаються на відсутність будь-якої інформації від представників артиста, а також на те, що коштів у них не має.

Завдання 4. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Покупцем Адамчук А.А. було оплачено покупку фотоапарата через Інтернет-магазин картою VISA. Споживач отримав підтвердження з номером замовлення, консультант у телефонній розмові теж підтвердив, що доставка буде виконана.

Через день споживач випадково виявив на сайті продавця, що оплачене замовлення скасоване. Споживача про скасування замовлення до відома ніхто не поставив, кошти не повернув.

Під час телефонного звернення до представників магазину, споживачу було повідомлено, що магазин не виконує замовлення, оплачені карткою VISA. На запитання, чому про це не вказано на сайті, чому взяли гроші, а також чому не поставили споживача до відома про скасування замовлення, відповідь не була надана.

Завдання 5. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

22 листопада споживач Бурачук Б.Б. придбала шкіряну дублянку за 14000,00 грн. Через 3 дні на виробі з'явилися тріщини. Звернувшись 30 листопада у магазин з чеком і проханням повернути кошти, менеджер магазину повідомив, що гроші повернуть, але завтра. Так тривало кілька днів.

02 грудня споживачу було повернено кошти у сумі 13020,00 грн. з обґрунтуванням, що магазин вже заплатив продавцю за роботу, і що при поверненні коштів магазин віднімає 7% від вартості, оскільки були понесені витрати на продаж цієї речі.

На вимогу споживача надати поворотну квитанцію було отримано відмову.

Завдання 6. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

Споживач Варенчук В.В. 29 листопада о 23.20 викликав таксі на 24.00 на проспект Оболонський 32. Диспетчер повідомила, що про приїзд таксі буде повідомлено заздалегідь на вказаний номер мобільного телефону.

О 24.00 таксі не прибуло (видно з балкона 5 поверху). О 24.07 на мобільний номер споживача зателефонували з номера 8050-444-40-00 і сказали, що попередньому клієнту стало погано в машині попросили зачекати ще 20 хвилин.

О 00.27 споживачу зателефонували з номеру 8050-382-49-48 і сказали, що машина чекає, хоча з балкона було видно, що машина щойно приїхала. Записи в мобільному телефоні з точним часом дзвінка залишились.

Таксист назвав ціну 80 грн., що не відповідала обумовленій раніше (60 грн.). Для в'яснення ситуації, споживач знову звернувся до диспетчера служби

таксі, щоб прояснити ситуацію. Споживачу було повідомлено, що на виклик приїжджало Експрес-таксі, а різниця у вартості в розмірі 20 грн. була заплачена за простій. Квитанція про оплату наданих послуг таксистом надана не була.

***Завдання 7.** Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.*

1 жовтня приблизно о 19:30 споживач зайшов в «МегаМаркет», піднявся на другий поверх до відділу побутових товарів. Оглянувши товари і нічого не купивши, споживач вийшов через каси. На виході споживача зустрів охоронець і попросив показати вміст рюкзака (споживач завжди ходить з рюкзаком і не залишає його в камерах зберігання, оскільки за особисті речі ніхто відповідальності не несе).

На прохання охоронця споживач відповів рішучою відмовою і попросив пояснити причину, через яку має бути проведено огляд вмісту рюкзака. Охоронець відповів, що територія магазину – це приватна власність, а споживач у свою чергу повідомив, що ця приватна власність перебуває на території України і працює за законами цієї держави.

На прохання споживача викликати менеджера було отримано відповідь, що менеджера в магазині не має. Натомість було викликано ще одного охоронця.

Після цього охорона стала пояснювати споживачу, що хочуть оглянути його речі на підставі підозри в крадіжці, що споживач перебуває на території приватної власності. Перший охоронець також додав, що є ще один варіант розв'язання проблеми: споживача проведуть в окрему кімнату, де він зможе дочекатися співробітників поліції. Охоронець №2 запропонував просто відкрити сумку, обіцяючи, що обшуку не буде, а буде тільки поверхневий огляд.

Споживач, не бажаючи гаяти часу, відкрив рюкзак. Охоронець, нічого там не помітивши, процідив «доброзичливо»: «Не варто влаштовувати тут демагогію, а потрібно було відразу надати сумку. До побачення.»

***Завдання 8.** Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.*

ТОВ "Ваш час" займається перевезенням багажу. 24 жовтня підприємство отримало багаж із заявленою цінністю 800 грн. для перевезення його з м. Київ до м. Рівне. Багаж було втрачено.

На скаргу споживача ТОВ «Ваш час» надало усну відповідь, що багаж не оцінений, тому споживач отримає тільки 80 грн. У споживача є накладна від 24 жовтня, у якій зазначено вартість багажу 800 грн.

Завдання 9. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

09 грудня по чеку ФН 0461002681 о 14:46 син споживача Дуденка Д.Д. (12 років), у магазині мобільних телефонів придбав гарнітуру до мобільного телефона. Жодної перевірки роботи гарнітури в магазині не було проведено, гарантійного талона надано не було.

Вийшовши з магазину, покупець розкрив коробку і виявив, що роз'єм, який вставляється у телефон, зламаний. Проте у магазин покупець одразу не повернувся, оскільки поспішав на тренування.

О 19.10 цього ж дня споживач Дуднеко Д.Д. з сином прийшли у магазин мобільних телефонів разом (при собі мали чек і гарнітуру). Продавці дитину одразу згадали, але, на жаль свої навушники не визнали. Продавці одразу повідомили, що гарнітура була у вжитку, хоча жодних слідів використання на ній не було.

У поверненні коштів або обміні придбаного товару споживачу було відмовлено.

Завдання 10. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

Споживач Гарнюк Г.Г. Я здав свій мобільний телефон Samsung на ремонт 1 жовтня. Станом на 15 грудня телефон не відремонтовано, хоча у квитанції зазначено, що термін виконання ремонту - 30 робочих днів.

Споживач, який щотижня телефонує у майстерню, отримує відповідь, що відсутні запчастини і кидають трубку.

Завдання 11. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

У продовольчому магазині ціни на цінниках у торговому залі не збігаються з цінами на касі. Коли споживачем було зроблене відповідне зауваження, відповідь менеджера була наступна: "Не встигли змінити".

Завдання 12. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Споживач придбав монітор. Після підключення монітора до системного блоку, споживач виявив піксель червоного кольору. Відповідно до специфікації для даного монітора, він належить до бракованих.

Споживач також помітив, що коробка з монітором була вже розпакована і упакована кілька разів, на коробці були сліди пакувальної стрічки авторизованого сервісного центру та написом "Перевірено". Тобто продавець свідомо продавав бракований товар.

Після витраченого тижня на з'ясування хто буде ремонтувати/обмінювати монітор між магазином і постачальником, споживачу повідомили, що монітори скінчилися і що він може або залишити його собі, або повернути кошти.

28 січня споживач попередив магазин, що 31 січня приїде забирати гроші. 31 січня кошти не повернули. Споживач того ж дня написав претензійну заяву на ім'я директора магазину з вимогою повернути кошти.

Станом на 10 лютого кошти споживачу за бракований монітор не повернені.

Завдання 13. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

5 лютого на ТОВ «Спектр» споживач замовив міжкімнатні двері, а саме: дверне полотно, коробку, лиштву, петлі, ручки, поріг (товарний чек №357 від 5 лютого це підтверджує). Окремим чеком споживач замовив доставку дверей та їх встановлення.

У магазині були представлені тільки зразки дверних полотен, без лиштви і коробки. Споживач також підібрав фурнітуру, домовився про доставку та встановлення дверей. Замовлення було доставлене вчасно, у гофрованих коробках. Під час установки виявилось, що лиштва і дверна коробка абсолютно не підходять за кольором і за фактурою до дверного полотна.

Виявилось, що лиштва і коробка від іншого виробника, і що при встановленні будуть помітні відмінності у кольорі. Про цей факт продавець заздалегідь не попередив споживача.

Покупець вимагає відшкодування повної суми, зазначеної в товарному чеку (6000 грн.), а також відшкодування вартості встановлення дверей (500 грн.) і вартості підняття дверей на 5-й поверх (200 грн.). Споживач також погоджується за заміну коштом ТОВ «Спектр» дверного полотна – щоб колір дверей, лиштви і коробки відповідали одне одному.

Завдання 14. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

Сеанс у кінотеатрі розпочався о 21.20. О 21.45 споживач підійшов до каси з метою придбати квиток. Споживачу відмовили, аргументуючи тим, що вже найцікавіший момент фільму пройшов, і якби споживач прийшов на 5 хвилин раніше, то зміг би придбати квиток.

Завдання 15. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

Споживач здав взуття у ремонт. Замість квитанції йому було видано папірець з прізвищем.

Під час огляду відремонтованого взуття споживач помітив, що окремі деталі не доклеєні, а шов біля блискавки – не прошитий. Після усних зауважень споживача щодо виявлених недоліків, надавач послуг образив споживача у грубій формі.

Вимога споживача щодо пред'явлення документів, які засвідчують право на надання послуг з ремонту взуття, була не задоволена, прайс-лист на послуги наданий не був.

Завдання 16. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

Споживач Жук В.В. 14 липня уклав договір на постачання м'яких меблів з ПП Поляруш П.В. Строк постачання 65 робочих днів з моменту укладення договору. Після закінчення обумовленого строку меблі не поставлено, а передоплату у розмірі 50% ПП Поляруш П.В. відмовляється повертати. Ціна договору 40 340 грн.

Завдання 17. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

01 січня у супермаркеті упаковка підгузків була продана за ціною 250 грн., в той час, як на ціннику була зазначена ціна 200 грн. Адміністратор магазину на вимогу споживача продати товар за ціною, вказаною в ціннику, відповів відмовою.

Завдання 18. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Покупець Меленчук О.К. у магазині "Молоко" (ТОВ "Мальва") просить продавця зважити 450 г сиру "Буковинського" без нарізування. Продавець зважує замовлений сир у вигляді 4-ох шматків, які залишились від попередніх зважувань. Після повторного нагадування про потрібну вагу сиру, покупець Меленчук О.К. просить книгу скарг, у чому продавець відмовляє.

Завдання 19. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Покупець Шевчук М.М., придбавши у магазині "Продукти" товар на загальну суму 98,50 грн., подав для розрахунку грошову купюру номіналом 100 грн. Замість здачі продавець запропонувала йому додатково купити 2 коробки сірників, від чого Шевчук М.М. відмовився. Після цього продавець на здачу видала тільки 1 грн., мотивувавши це відсутністю в неї розмінної монети.

Натомість продавець запропонувала покупцю повернути товар і зробити покупку в іншому продуктовому магазині, який знаходиться поряд. На прохання покупця Шевчук М.М. видати "Книгу скарг і пропозицій", продавець відмовила.

Завдання 20. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність надавача послуг у разі порушення прав споживача.

Споживач Сидорко О.М. зайшов до ресторану "Ільмень" пообідати. Переглянувши запропоноване меню, він вибрав страви, які йому сподобалися. Однак офіціант відмовився принести замовлені страви, повідомивши, що під час обіду клієнти ресторану обслуговуються тільки комплексними обідами.

Завдання 21. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

5 травня покупець Димова В.С. купила в магазині 3,5 м шерстяної тканини. 7 травня прийшла в магазин і попросила обміняти цей відріз на другий - 4 м, оскільки в ательє сказали, що на пальто потрібно 4 м даної тканини. Однак директор магазину відмовилась виконати прохання покупця.

Завдання 22. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Покупець наполягає на обміні телевізора, купленого 2 місяці тому. Свої вимоги він мотивує тим, що телевізор має погане зображення, не підлягає налаштуванню, про що підтверджує довідка гарантійної майстерні. Продавець не згідний з вимогою покупця і пропонує йому провести гарантійний ремонт.

Завдання 23. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Споживач придбав чоловічу сорочку в магазині ТОВ "Гомін". Через 2 год. повернувся і попросив взяти сорочку назад та повернути йому гроші. Завідувач відділу відмовилась повернути гроші. Товар не використовувався, товарний чек є.

Завдання 24. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Покупець Петрук В.І. 10 лютого купив в магазині "Взуття" чоботи без примірки для сина вартістю 582 грн. за пару. 22 лютого того ж року покупець звернувся до директора магазину з вимогою обміняти чоботи у зв'язку з тим, що вони не підійшли сину за розміром. Покупцю було відмовлено, оскільки той не пред'явив документ, що засвідчує особу.

Завдання 25. Проаналізуйте ситуацію. Встановіть, які права споживача було порушено. Визначте відповідальність продавця у разі порушення прав споживача.

Іванчук П.С. придбав корейський телевізор, до якого була прикладена інструкція, надрукована корейською, англійською і японською мовами. Фірма запропонувала Іванчуку П.С. зробити переклад за 20 доларів.

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

**Збірник ситуаційних завдань
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

Комп'ютерний набір та верстка Машта Н.О.