

### НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ 9 КЛАСУ

#### 9.1. Програма та календарно-тематичне планування

35 год (1 год на тиждень), резерв — 3 год

#### ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Кожен день ми виконуємо різні соціальні ролі, одна з яких — споживач. Купуючи товари або отримуючи послуги, кожен із нас бажає щоб товар був якісним, слугував нам якомога довше, а робота приносила очікуваний результат. Захистити наші права споживачів покликане законодавство із захисту прав споживачів.

Консьюмерське законодавство — відносно молода галузь правознавства, яка зараз знаходиться в стадії розвитку. Майже кожен день в житті людини відбуваються зміни: розширюється асортимент товарів, послуг, з'являються нові форми торгівлі, споживчий кошик поповнюється все новими товарами. Ці зміни відображаються і в законодавстві із захисту прав споживачів.

**Мета** навчального курсу «Права споживачів» — ознайомлення учнів із вітчизняним консьюмерським законодавством, отримання навичок реалізації своїх прав споживачів у повсякденному житті.

Основними **завданнями курсу** «Права споживачів» є:

- *вивчення правової основи захисту прав споживачів;*
- *розуміння основних прав споживачів товарів, робіт і послуг;*
- *отримання знань про засоби правового регулювання якості товарів, робіт, послуг;*
- *отримання вмінь захисту власних прав споживачів під час здійснення окремих видів торговельної діяльності, надання послуг і виконання робіт;*
  - *визначення особливостей захисту прав споживачів під час придбання окремих видів товарів;*
  - *отримання певних навичок із самозахисту прав споживачів та захисту за допомогою державних, недержавних консьюмерських організацій, суду;*
  - *отримання знань про відповідальності за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів.*

Структурна побудова курсу мотивує учнів у процесі його засвоєння співвідносити набуті споживчі знання зі змістом інших шкільних предметів та пов'язувати їх із власним життєвим досвідом.

Вивчення курсу передбачає поєднання розумово-пізнавальної діяльності учнів із різноманітними практичними діями — практичними заняттями, задачами, конкурсами,

моделюючими і ситуаційними вправами, екскурсіями, зустрічами тощо. Для перевірки навчальних досягнень учнів пропонується використовувати міні-тести (на знання основних понять), усне опитування, задачі та ігрові ситуації, які пропонують приймати рішення, діяти в реальних споживчих ситуаціях.

Пропонована програма є програмою самостійного курсу, водночас доповнюючи курси історії, правознавства, економіки, біології та безпеки життєдіяльності. Розподіл годин за темами є орієнтовним.

### 9.1.1. Програма

К-ть год	Зміст навчального матеріалу	Державні вимоги до рівня загальноосвітньої підготовки учнів
1	<b>Тема 1. Вступ</b> Мета, завдання та зміст курсу	<b>Учень:</b> знає мету і завдання курсу; оцінює значення курсу для власного життя, орієнтується в основних поняттях курсу
5	<b>Тема 2. Правова основа захисту прав споживачів</b> Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі. Державні і громадські організації захисту прав споживачів. Законодавство України про захист прав споживачів. <i>Практична робота</i> «Порівняльна характеристика фундаментальних прав споживачів, закріплених Декларацією ООН, та прав споживача, визначених Законом України «Про захист прав споживачів»	<b>Учень:</b> знає основні етапи виникнення та розвитку консьюмерського законодавства; розрізняє державні і громадські організації захисту прав споживачів; розуміє основні поняття теми; називає основні законодавчі документи, які захищають права споживачів; називає основні державні органи захисту прав споживачів, громадські організації, форми об'єднань споживачів
4	<b>Тема 3. Основні права споживачів товарів, робіт і послуг</b> Право споживачів на належну якість. Гарантійні терміни. Право споживачів у разі придбання ними товару неналежної якості. Право споживачів на безпеку продукції (товарів, робіт). Право споживачів на інформацію про продукцію	<b>Учень:</b> розуміє поняття «якість», «безпека» товарів та послуг; усвідомлює необхідність знань прав споживачів; знає права споживачів у разі придбання ними товарів належної та неналежної якості, небезпечних товарів; права споживачів на безпеку продукції (товарів, робіт); права споживачів на інформацію про продукцію; уміє користуватись вище зазначеними правами
5	<b>Тема 4. Правове регулювання якості товарів, робіт, послуг</b> Поняття якості товарів, робіт, послуг. Стандартизація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг. Сертифікація товарів (робіт, послуг). Договір як засіб забезпечення якості товарів (робіт, послуг). <i>Практична робота</i> «Складання договору на виконання робіт (надання послуг)»	<b>Учень:</b> знає засоби регулювання якості продукції; називає основні терміни та поняття теми; розуміє як стандартизація забезпечує безпеку та якість товарів; уміє знаходити та користуватися інформацією про якість товарів; уміє складати договір; орієнтується в системі стандартизації товарів; аналізує інформацію, позначену на сертифікаті якості (відповідності) товарів

К-ть год	Зміст навчального матеріалу	Державні вимоги до рівня загальноосвітньої підготовки учнів
5	<p><b>Тема 5. Особливості захисту прав споживачів під час здійснення окремих видів торговельної діяльності, у наданні послуг і виконанні робіт</b></p> <p>Захист прав споживачів у сфері торгівлі, на ринку, у дрібно-роздрібній та комісійній торгівлі.</p> <p>Захист прав споживачів у здійсненні продажу за зразками, каталогами, через Інтернет.</p> <p>Права споживача у разі придбання ним продукції у кредит.</p> <p>Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення.</p> <p><i>Практична робота.</i> «Екскурсія до підприємства служби побуту. Знайомство з “Куточком споживача”»</p>	<p><b>Учень:</b></p> <p><i>знає</i> права споживачів у сфері торгівлі, на ринку, дрібно-роздрібної та комісійної торгівлі, при здійсненні продажу за зразками, каталогами, через Інтернет, при придбанні продукції у кредит;</p> <p><i>розуміє</i> функції, які виконують підприємства служби побуту;</p> <p><i>уміє</i> використовувати інформацію, яка міститься в куточку споживача;</p> <p><i>дотримується</i> правил поведінки споживачів в установах торгівлі та сфері послуг;</p> <p><i>розв’язує</i> практичні задачі та вирішує життєві ситуації, які виникають під час придбання товарів за зразками, каталогами, через Інтернет</p>
4	<p><b>Тема 6. Особливості захисту прав споживачів під час придбання окремих видів товарів</b></p> <p>Особливості захисту прав споживачів у придбанні продовольчих видів товарів.</p> <p>Особливості захисту прав споживачів у придбанні тютюнових виробів.</p> <p>Особливості захисту прав споживачів у придбанні лікарських засобів.</p> <p>Особливості захисту прав споживачів у придбанні непродовольчих товарів.</p> <p><i>Практична робота</i> «Складання порівняльного аналізу захисту прав споживачів під час придбання продовольчих і непродовольчих товарів»</p>	<p><b>Учень:</b></p> <p><i>знає</i> особливості захисту прав споживачів під час придбання продовольчих видів товарів, тютюнових виробів та лікарських засобів;</p> <p><i>розуміє</i> особливості захисту прав споживачів під час придбання лікарських засобів, непродовольчих товарів;</p> <p><i>порівнює</i> захист прав споживачів під час придбання продовольчих і непродовольчих товарів</p>
5	<p><b>Тема 7. Позасудовий та судовий захист прав споживачів</b></p> <p>Позасудовий захист прав споживачів із зверненням до державних органів.</p> <p>Позасудовий захист прав споживачів із зверненням до громадських організацій.</p> <p>Порядок позасудового захисту прав споживачів.</p> <p>Судовий захист прав споживачів.</p> <p>Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг.</p> <p>Порядок судового захисту прав споживачів.</p> <p><i>Практична робота</i> «Заповнення зразків претензій та позовних заяв»</p>	<p><b>Учень:</b></p> <p><i>знає</i> органи захисту прав споживачів та їхні функції; види юридичної допомоги;</p> <p><i>уміє</i> скласти позовні заяви та претензії;</p> <p><i>усвідомлює</i> роль судових установ у розв’язанні питань, пов’язаних із захистом прав споживачів;</p> <p><i>орієнтується</i> в змісті законів «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян»</p>

К-ть год	Зміст навчального матеріалу	Державні вимоги до рівня загальноосвітньої підготовки учнів
4	<p><b>Тема 8. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів</b></p> <p>Підстави відповідальності та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача. Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів. Цивільно-правова відповідальність і оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів.</p>	<p><b>Учень:</b></p> <p><i>знає</i> про відповідальність виробника та продавця за порушення прав споживачів; <i>називає</i>, якими нормативно-правовими актами передбачена відповідальність за порушення прав споживачів; <i>розрізняє</i> кримінально-правову, адміністративно-правову, цивільно-правову відповідальність за порушення прав споживачів; <i>визначає</i> відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів в окремих ситуаціях</p>
3	<b>Резерв</b>	

### 9.1.2. Календарно-тематичне планування

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Мета, завдання та зміст курсу	1
2	<b>Тема 2. Правова основа захисту прав споживачів</b> Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі	1
3	Державні і громадські організації захисту прав споживачів	1
4	Законодавство України про захист прав споживачів	1
5	Фундаментальні права споживачів, закріплені Декларацією ООН, та права й обов'язки споживача згідно із Законом України «Про захист прав споживачів»	1
6	<i>Практична робота</i> «Порівняльна характеристика фундаментальних прав споживачів, закріплених Декларацією ООН, та прав споживача, визначених Законом України «Про захист прав споживачів»	1
7	<b>Тема 3. Основні права споживачів товарів, робіт і послуг</b> Право споживачів на належну якість. Гарантійні терміни	1
8	Право споживачів у разі придбання ними товару неналежної якості	1
9	Право споживачів на безпеку продукції (товарів, робіт)	1
10	Право споживачів на інформацію про продукцію	1
11	<b>Тема 4. Правове регулювання якості товарів, робіт, послуг</b> Поняття якості товарів, робіт, послуг	1
12	Стандартизація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг	1
13	Сертифікація товарів (робіт, послуг)	1
14	Договір як засіб забезпечення якості товарів (робіт, послуг)	1

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
15	<i>Практична робота</i> «Складання договору на виконання робіт (надання послуг)»	1
16	<b>Тема 5. Особливості захисту прав споживачів під час здійснення окремих видів торговельної діяльності у наданні послуг і виконанні робіт</b> Захист прав споживачів у сфері торгівлі, на ринку, дрібно-роздрібній та комісійній торгівлі.	1
17	Захист прав споживачів у разі здійснення продажу за зразками, каталогами, через Інтернет	1
18	Права споживачі у разі придбання ним продукції у кредит	1
19	Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення	1
20	<i>Практична робота</i> «Екскурсія до підприємства служби побуту. Знайомство з «Куточком споживача»	1
21	<b>Тема 6. Особливості захисту прав споживачів під час придбання окремих видів товарів</b> Особливості захисту прав споживачів у придбанні продовольчих видів товарів	1
22	Особливості захисту прав споживачів у придбанні тютюнових виробів	1
23	Особливості захисту прав споживачів у придбанні лікарських засобів	1
24	Особливості захисту прав споживачів у придбанні непродовольчих товарів	1
25	<b>Тема 7. Позасудовий та судовий захист прав споживачів</b> Порядок позасудового захисту прав споживачів	1
26	Судовий захист прав споживачів. Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг	1
27	Порядок судового захисту прав споживачів	1
28	<i>Практична робота</i> «Заповнення зразків претензій та позовних заяв»	1
29	<i>Практична робота</i> «Складання порівняльного аналізу судового та позасудового захисту прав споживачів»	1
30	<b>Тема 8. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів</b> Підстави відповідальності та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача	1
31	Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів	1
32	Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів	1
33	Цивільно-правова відповідальність і оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів	1
34	<b>Резерв</b>	2

## 9.2. Посібник для вчителя. 9 клас

### ТЕМА 1. ВСТУП

#### УРОК 1. Мета, завдання та зміст курсу «Права споживача»

##### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *розуміти* важливість споживчої освіти для соціально-економічного розвитку суспільства;
- *обгрунтовувати* необхідність отримання громадянами знань щодо захисту прав споживача;
- *знати* мету та завдання курсу «Права споживача»;
- *наводити приклади* з власного досвіду, які б доводили, що брак знань із питань захисту прав споживача негативно впливала на якість життя.

**Основні поняття:** споживча освіта, споживання, споживач, права споживача, споживча політика, захист прав споживача.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів».

#### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Нині, коли Україна має намір стати членом Європейського Союзу, питання захисту прав споживачів вноситься на одне з перших місць у державній політиці. У розвинутих країнах державна споживча політика визначає загальну економічну політику і є індикатором задоволеності населення діями й рішеннями влади. Розуміючи важливість споживчої політики для загального економічного розвитку, політичної і соціальної стабільності, країни — члени Європейського Союзу спільно формують цю політику, визначаючи її цілі, пріоритетні напрями і законодавче забезпечення, причому на рівні найвищих керівних органів ЄС. Це зумовлено тим, що забезпечення належного захисту прав споживачів спрямоване не лише на захист інтересів конкретного споживача, а й на вдосконалення соціального клімату в державах.

Україна однією з перших серед країн СНД стала опікуватися захистом прав споживачів. Уже в 1989 р. в нашій країні з'являються громадські організації із захисту прав споживачів. За їх сприяння у 1991 р. був прийнятий Закон України «Про захист прав споживачів».

Прийняття законодавства про захист прав споживачів було зумовлене величезним розширенням асортименту товарів і послуг; різноманіттям, складністю й динамічністю технологій виробництва; багаторазовим збільшенням кількості суб'єктів господарювання. Водночас громадянин-споживач опиняється в нерівних умовах порівняно зі своїми контрагентами на ринку — продавцями, виробниками, виконавцями. Ця нерівність зумовлюється не тільки економічними обмеженнями споживачів порівняно із суб'єктами господарювання, але і, як правило, відсутністю в споживачів спеціальних знань у галузі економіки, права, техніки, технологій тощо.

Ринкова система господарювання, яка домінує в Україні, включає механізм вільного ціноутворення, вільне підприємництво, що здійснюється на основі економічної самостійності, рівноправності та конкуренції суб'єктів господарювання у боротьбі за споживача. Ринкові відносини — особливий вид людської діяльності, в основу якої покладено систему товарно-грошових відносин, що виникають між покупцем і продавцем. В умовах конкуренції кожен продавець (виробник, виконавець) намагається привернути увагу до свого товару, тим самим збільшуючи обсяги своїх продажів.

На жаль, жадаючи отримати прибуток, продавець (виробник, виконавець) не завжди пам'ятає, що товар, який він реалізує (виготовляє), повинен відповідати нормативно-правовим актам, які діють в Україні.

Кожен громадянин нашої країни практично щодня стає споживачем, купуючи товари в роздрібній торговій мережі. Для того, щоб споживач у разі порушення своїх прав міг звернутися за їх захистом, тре-

ба щоб він знав про те, які саме права в нього є. Нині багато продовольчих товарів містить різні хімічні та синтетичні домішки, які завдають шкоди здоров'ю людини. Так, у напоях містяться шкідливі барвники, у консервах — консерванти. Виявлені випадки, коли дитячі іграшки виготовляли зі шкідливих для здоров'я дитини полімерів та інших неякісних матеріалів. Тому кожна людина має право бути поінформованою повною мірою про склад продуктів, які вживає, та про склад промислових товарів, якими користується, тобто має право на безпеку товарів.

Захист прав споживачів — не тільки важливий правовий інститут, це й обов'язок демократичного суспільства і держави. У всіх економічно розвинутих країнах йому приділяється велика увага, він спирається на детально розроблену законодавчу базу. Правовий захист прав споживачів повинен бути спрямований на те, щоб дії виробників (виконавців, продавців) стосовно них ставилися у жорсткі рамки, і будь-яка дія виробників, що обертається для споживачів і суспільства тим або іншим збитком, ставала якщо не неможливою, то принаймні карною.

Однак вирішення проблеми захисту прав споживачів на державному рівні не дасть стовідсоткових результатів у захисті інтересів усіх споживачів. Як відомо, для того щоб закон працював, перш за все необхідно, щоб люди про нього знали, тим більше це стосується питань захисту прав споживачів.

Навчальний курс «Права споживачів», який ви будите вивчати, спрямований саме на вироблення здатності споживача захищати власні права.

**Мета курсу:** вивчення основних прав споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг, а також нормативних актів, що регламентують цю сферу відносин.

У процесі навчання будуть розглянуті такі теми:

- Правові основи захисту прав споживачів;
- Основні права споживачів товарів, робіт і послуг;
- Правове регулювання якості товарів, робіт, послуг;
- Особливості захисту прав споживачів під час здійснення окремих видів торговельної діяльності, надання послуг і виконання робіт;
- Особливості захисту прав споживачів під час придбання окремих видів товарів;
- Механізм захисту прав споживачів;
- Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Доведіть важливість споживчої освіти для соціально-економічного розвитку суспільства. Наведіть приклади з досвіду зарубіжних країн та України.
2. Які основні чинники сприяли появі та розвитку консьюмерського руху?
3. Яка мета та завдання курсу «Права споживача»?
4. Обґрунтуйте необхідність отримання знань щодо захисту прав споживача.
5. Наведіть приклади з власного досвіду, які б доводили, що необізнаність з питаннями захисту прав споживача негативно впливала на якість життя людини.

## **ТЕМА 2. ПРАВОВА ОСНОВА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

### **УРОК 2. Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі**

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* основні історичні етапи виникнення та розвитку законодавства у США, країнах Європи, країнах СНД;
- *знати* хронологію консьюмерського законодавства;

- *знати* основні документи з питань міжнародного співробітництва у галузі захисту прав споживачів;
- *характеризувати* основні напрямки міжнародного співробітництва у справах захисту прав споживачів;
- *називати* Керівні принципи ООН щодо захисту інтересів споживачів.

**Основні поняття:** консьюмеризм, консьюмерський рух, консьюмерські організації, закон, хартія, міжнародна угода.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів».

## БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Рух на захист прав та інтересів споживачів зародився в США ще в 1899 р. і одержав назву *консьюмеризм* (від англ. *consumer* — споживач). За визначенням Ф. Котлера: «Консьюмеризм — організований рух громадян та державних органів за розширення прав і впливу покупців на продавців».

Досвід консьюмерського руху в розвинених країнах свідчить про його високий рівень, що забезпечений підтримкою урядів цих країн, впливовими міжнародними організаціями і насамперед ООН, а також відповідною законотворчою діяльністю як у державах, так і на основі міждержавного співробітництва.

Як уже говорилося, консьюмеризм виник понад сто років тому в США. Так, перші законодавчі акти про права споживача з'явилися в другій половині XIX ст., у XX ст. їх було вже декілька. Наприклад: Flammable Fabrics Act (1953 р.), Refrigerator Safety Act (1970 р.).

Згодом споживчий рух став ще активніше впливати на політичне життя держави. Так, 15 березня 1962 р. президент США Дж. Кеннеді направив Конгресу США «Спеціальне послання про захист інтересів споживачів». У ньому йшлося про значну роль споживача в економіці: без зростання здатності громадян споживати і купувати товари та послуги немає економічного розвитку і неможливий збалансований економічний ріст. Журналісти назвали цей документ *Біллем про права споживача*. Таких прав було виділено чотири:

- *право на безпеку товарів* — право на захист від продажу товарів, що становлять загрозу для життя та здоров'я людини;
- *право на інформацію* — захист від помилкової інформації, реклами, маркування тощо;
- *право на вибір* — забезпечення, за можливості, доступу до різноманітних товарів за доступними цінами;
- *право бути вислуханим* — право на те, щоб інтереси споживачів у повному обсязі та доброзичливо враховувались під час формування урядових програм та щоб їхні справи неупереджено й оперативно розглядалися в суді.

Так, саме у США було покладено початок масовому руху захисту прав споживачів, що нині поєднує понад 180 суспільних і державних організацій у 72 країнах світу.

Організація Об'єднаних Націй згодом оголосила 15 березня Всесвітнім днем прав споживачів, що підтвердило визнання прав та інтересів споживачів як невід'ємної складової загальноновизнаних прав людини і стало початком оновлення всесвітнього споживчого руху.

Після Другої світової війни споживчий рух поширився на країни Західної Європи. Ідея захисту прав споживачів не тільки на національному рівні країн — учасниць ЄС, а й на міжнародному виникла у 1961 р., коли вперше після чотирирічного терміну підписання Договору про створення ЄЕС представники національних організацій із захисту прав споживачів створили спеціальний орган — Консультативний комітет із захисту прав споживачів. Офіційно політика захисту прав споживачів у рамках ЄЕС була започаткована у 1975 р. з прийняттям Першої програми дій із захисту прав споживачів. Основні принципи та норми Римського договору було доповнено положеннями, які містилися в Єдиному європейському акті, ратифікованому парламентами всіх країн-учасниць.



Протягом другої половини ХХ ст. громадський рух захисту прав споживача поширювався в країнах Західної Європи. У Франції перший такий закон (Loi Royer) був прийнятий 27 грудня 1973 р. У Великій Британії в 1987 р. був прийнятий закон під назвою Consumer Protection Act, пізніше Unfair Contract Terms Act і в 1988 р. — Consumer Arbitration Agreement Act. У 1973 р. 25 сесія Консультативної асамблеї Євросоюзу схвалила «Хартію захисту прав споживачів».

Нині у Європейському Союзі накопичений значний досвід щодо захисту прав споживачів. Він є досить корисним для вивчення та наслідування країнами, у яких споживчий рух з'явився нещодавно.

У колишньому СРСР не було єдиної державної політики, а також спеціалізованих відомств із захисту прав й інтересів споживачів. Але у країні склалися певні традиції щодо контролю якості продукції. Так, з 1978 р. діяли розроблені та затверджені Держстандартом Основні принципи Єдиної системи державного управління якістю продукції. Наприклад, на промислових підприємствах управління якістю було складовою ефективного використання ресурсів.

Могутнім поштовхом для виникнення консьюмеризму в СРСР стало зростання консьюмерського руху в розвинених країнах, а також формальне визнання Радянським Союзом (у тому числі Україною і Білоруссю як членами ООН) Загальної декларації прав людини ООН та Керівних принципів ООН на захист інтересів споживачів, прийнятих Генеральною Асамблеєю ООН 9 квітня 1985 р. (резолюція 248). Керівні принципи цієї декларації звернені до урядів країн світового співтовариства та визначають напрями, за якими країни повинні створювати і розвивати національне законодавство у сфері захисту прав споживачів.

Керівні принципи, спрямовані на задоволення наступних законних потреб людини:

- безпека та захист споживачів від товарів, що можуть завдати шкоди їхньому здоров'ю;
- сприяння економічним інтересам споживачів;
- доступ споживачів до відповідної інформації для компетентного вибору відповідно до індивідуальних запитів і потреб;
- освіта споживачів;
- наявність ефективних процедур розгляду скарг споживачів;
- вільне створення споживчих та інших відповідних груп або організацій, і можливість таких організацій висловлювати свою точку зору під час прийняття рішень, що стосуються їхніх інтересів.

Після розпаду СРСР та створення СНД важливим наслідком співпраці з міжнародним консьюмеризмом стало підписання між органами Євросоюзу та урядами країн — членів СНД «Угоди про партнерство та співробітництво». У 1994 і 1995 рр. були узгоджені два довгострокових проекти консультацій з Європейською службою експертизи з метою зробити певний внесок у розвиток законодавства у сфері захисту прав й інтересів споживачів тощо.

Одним із найважливіших напрямів консьюмерського співробітництва в рамках СНД є проведення узгодженої політики в галузі стандартизації і сертифікації. Так, у березні 1992 р. Головами Урядів країн-членів СНД була підписана «Угода про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології й сертифікації». Відповідно до цієї Угоди була створена Міжнародна Рада зі стандартизації, метрології й сертифікації (МДР), засідання якої відбуваються двічі на рік. Як міжнародний орган МДР бере участь у роботі Міжпарламентської Асамблеї держав — членів СНД з розробки законодавчих актів і рекомендацій у сфері стандартизації, метрології й сертифікації.

Нині споживчим організаціям належить провідна роль у справі пропаганди споживчих знань у суспільстві, захисті населення від монополістів і несумлінних виробників, у розв'язанні проблеми безпечного виробництва, пропаганді ідей раціонального споживання і пошуках вирішень проблем взаємодії людини і навколишнього середовища.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Чому, на вашу думку, саме в США був покладений початок масовому руху захисту прав споживачів?
2. Що слугувало поштовхом для виникнення консьюмерського законодавства?

3. Розкажіть про виникнення консьюмерського законодавства в різних країнах світу.
4. Порівняйте права споживачів, зазначені в Біллі Дж. Кеннеді, та Керівні принципи ООН щодо захисту інтересів споживачів.
5. Які кроки були зроблені країнами-членами СНД у процесі законодавчого регулювання захисту прав споживачів?
6. Назвіть найбільш відомі нормативно-правові акти, які регулюють сферу захисту прав споживачів на міжнародному рівні. Коли і де вони були прийняті?

### УРОК 3. Державні й громадські організації захисту прав споживачів

#### Мотивація

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- розрізняти державні та громадські органи, які уповноважені захищати інтереси споживачів;
- знати про провідні організації України, які працюють у сфері захисту прав споживачів;
- порівнювати державні та недержавні консьюмерські установи України та інших країн.

**Основні поняття:** державні організації захисту прав споживачів, громадські організації захисту прав споживачів.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів».

#### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

В Україні права споживачів захищають органи держави, на які покладені обов'язки контролю за безпекою товарів (робіт, послуг), дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів і яким надані права припинення правопорушень і застосування до правопорушників заходів відповідальності за недотримання законодавства щодо захисту прав споживачів.

Відповідно до законодавства, до таких органів належать:

- ради народних депутатів, їхні виконавчі та розпорядчі органи;
- місцеві державні адміністрації;
- органи й установи: Державного комітету України у справах захисту прав споживачів, Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, Державного санітарного нагляду України, Антимонопольного комітету України;
- суди.

Державний комітет України у справах захисту прав споживачів та його територіальні органи мають право:

- давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;
- перевіряти у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг якість товарів, дотримання обов'язкових вимог щодо безпеки товарів, а також правил торгівлі та надання послуг;
- входити безперешкодно та обстежувати, відповідно до законодавства, будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів;
- відбирати у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертиз) за рахунок суб'єктів господарської діяльності, що перевіряються. Проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за надані послуги та реалізовані товари.

- припиняти реалізацію товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення суб'єктами господарської діяльності виявлених недоліків;
- забороняти суб'єктам господарської діяльності реалізацію споживачам товарів, на які немає документів, що засвідчують їх відповідність вимогам нормативних документів;
- приймати рішення: про припинення у сфері торгівлі, громадського харчування продажу товарів, що не відповідають вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, — до усунення виявлених недоліків; про тимчасове припинення діяльності підприємств торгівлі (секцій, відділів), громадського харчування, складів підприємств гуртової і роздрібною торгівлі та організацій незалежно від форм власності, що систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, — до усунення виявлених недоліків;
- вилучати неякісні товари, документи, інші предмети, що свідчать про порушення прав споживачів; подавати до суду позови про захист прав споживачів; передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання чи попереднього слідства; накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення.

Органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів мають право створювати при їхніх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів, які можуть:

- розглядати звернення споживачів, консультувати їх із питань захисту прав споживачів;
- аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів.

У разі виявлення продукції неналежної якості, фальсифікованої, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції.

У разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не супроводжується необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та відповідними документами, або продукції з простроченим строком придатності — призупиняти реалізацію продукції до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти її реалізацію.

Держава гарантує захист життя, здоров'я, честі, гідності та майна службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів і членів її сім'ї від злочинних посягань та інших протиправних дій. З метою захисту своїх законних прав та інтересів споживачі мають право об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів). Об'єднання споживачів є громадськими організаціями, що провадять свою діяльність відповідно до Закону України «Про об'єднання громадян». Держава підтримує діяльність об'єднань споживачів.

Об'єднання споживачів мають право:

- вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для виявлення громадської думки про якість товарів, що випускаються і реалізуються, та ціни на них;
- проводити самостійно або звертатися до уповноважених державних органів щодо проведення експертизи та випробування продукції;
- одержувати від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей і завдань;
- сприяти відповідним державним органам у здійсненні контролю за якістю продукції та обслуговування;
- надавати юридичну і консультаційну допомогу споживачам згідно із законодавством;
- вносити пропозиції щодо розроблення нормативних документів, які встановлюють вимоги до якості продукції;
- представляти і захищати інтереси споживачів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування згідно із законодавством;
- вносити до органів виконавчої влади і суб'єктів господарювання пропозиції про заходи щодо підвищення якості продукції, про тимчасове зупинення випуску та реалізації продукції, яка не

відповідає встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації продукції, що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, фальсифіковану та дефектну продукцію, а також про коригування цін, встановлених із порушенням законодавства;

- звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їхні функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій тощо.

Громадські організації споживачів діють у всьому світі. Вони беруть на себе проведення споживчих експертиз товарів і послуг та надають юридичну допомогу потерпілим. Порядок створення, легалізації і функціонування громадських організацій споживачів визначається законодавством про об'єднання громадян.

Суспільний захист прав споживачів здійснюється організаціями споживачів, які часто створюються за територіальною ознакою.

Всесвітня організація споживачів (Consumers International) зі штаб-квартирою знаходиться в Лондоні.

Тісна взаємодія з Consumers International, КОНФОП, Національними асоціаціями споживачів дає можливість українським громадським організаціям оперативного одержувати свіжу інформацію про неякісні товари й послуги, некоректну поведінку різних фірм, дає можливість проводити колективні міжнародні заходи тощо.

Адресу і телефони громадських організацій у сфері захисту прав споживачів див. на Порталі споживача (<http://consumerinfo.org.ua/>).

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Назвіть види державних та недержавних організацій, що опікуються захистом прав споживачів, порівняйте їхні функції та повноваження.
2. Як державні та недержавні організації забезпечують захист прав споживача в нашій країні?
3. Що входить до повноважень Державного комітету із захисту прав споживачів?
4. Які повноваження мають громадські організації щодо захисту прав споживачів?
5. Порівняйте повноваження державних та недержавних консьюмерських установ.
6. Які державні консьюмерські установи є у вашій області (районі)? Дізнайтеся їхні адреси, номери телефонів.

## **УРОК 4. Законодавство України про захист прав споживачів**

### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* законодавчі акти України, які регулюють діяльність щодо захисту прав споживачів;
- *знати* власні права споживача;
- *аналізувати* Закон України «Про захист прав споживача»;
- *порівнювати* українське консьюмерське законодавство із законодавством інших країн.

**Основні поняття:** Закон, Конституція, указ, законодавство, права, виконання.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів», Указ Президента України «Про Програму захисту прав споживачів на 2003–2005 роки».

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

Законодавча основа для здійснення споживчої політики в Україні була закладена, коли було прийнято Закон «Про захист прав споживачів» (1991 р.). Створення системи захисту прав споживачів

відбувалося поступово, з прийняттям відповідних законодавчих актів і втіленням їх у життя. Спершу права споживачів гарантуються Конституцією України від 28 червня 1996 р. У статті 3 Конституції проголошується, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визначені як найвища соціальна цінність. А у статті 42 Конституції говориться: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Також в Основному законі закріплено право на вільний доступ до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту.

У січні 2002 р. Президент України підписав Указ «Про заходи для посилення державного захисту прав споживачів», у якому визначив цей напрям як пріоритетний у державній політиці. Указ став потужним імпульсом і надійною основою для продовження складної та необхідної роботи із захисту прав споживачів на якісно новому рівні. Його реалізація дала можливість кожному споживачу відчути турботу і захист держави.

Наступним етапом розвитку руху захисту прав споживачів стало підписання в жовтні 2002 р. Президентом України Указу «Про Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики». Цей документ усунув непропорційність пріоритетів значно посиливши увагу до проблем споживачів. Метою нововведень став перехід до наступного етапу реформування, удосконалення і розвитку технічного регулювання у державі, що повинно бути орієнтованим саме на людей, на забезпечення якості й безпеки їхнього життя. Створення умов для захисту прав споживачів, підтримка споживчого руху стала важливою складовою державної політики України.

З метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів 11 грудня 2002 р. Президент України підписав Указ «Про Програму захисту прав споживачів на 2003–2005 роки». У цьому документі мова йшла про те, що задоволення потреб споживачів у продовольчих і промислових товарах, побутових і комунальних послугах повинно здійснюватися на основі неухильного дотримання вимог щодо їх якості і безпеки, постійного контролю за цією сферою з боку держави.

Метою Програми було розв'язання комплексу проблем у сфері захисту прав споживачів, зокрема шляхом удосконалення самої системи захисту; створення відповідних умов для насичення споживчого ринку якісними і безпечними товарами, роботами й послугами; підвищення рівня захисту здоров'я і безпеки споживачів; удосконалення законодавства України у сфері захисту прав споживачів, його адаптація до законодавства Європейського Союзу; створення відповідних умов для реалізації громадянами-споживачами своїх законних інтересів і прав на території України.

Нещодавно країни Європейського Союзу розпочали нову програму із захисту прав споживачів, що розрахована на 2007–2013 рр. Основними її цілями є захист громадян від усіляких ризиків, пов'язаних зі споживанням. В Україні також прийнято низку нормативно-правових актів, які регулюють відносини у цій сфері, серед яких – Указ Президента України № 1105/2005 від 1 грудня 2005 р. «Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики»; Закон України «Про внесення змін у Закон України «Про захист прав споживачів» (по суті, Закон України «Про захист прав споживачів» у новій редакції).

Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізми їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Закон складається з п'яти розділів та тридцяти двох статей.

Окрім Закону України «Про захист прав споживачів», законодавство про захист прав споживачів складається з Цивільного кодексу України, Цивільно-процесуального, Кримінального, Кримінально-процесуального, Арбітражно-процесуального, Господарського кодексів України та інших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

Особливого значення в системі консьюмерського законодавства набувають норми Цивільного, Цивільно-процесуального кодексів. Так, норми Цивільного кодексу встановлюють правила укладання договорів купівлі-продажу, підряду, схову та інших угод, юридичну відповідальність за належне їх

виконання чи невиконання. Правильне дотримання громадянами цих правил служить надійною гарантією захисту у разі порушення їхніх прав споживачів.

Хоча наша країна і має певну законодавчу базу у сфері захисту прав споживачів, проте на практиці реальні механізми захисту прав споживачів в Україні діють не повною мірою. Це підтверджується тим, що в судах майже відсутні справи з цього приводу. Чинне законодавство України у галузі захисту прав споживачів, незважаючи на значні успіхи, поки що далеке від досконалості. На рівні міжнародного співробітництва у 2003 р. Україною та ЄС було створено постійну систему взаємного інформування щодо небезпечних продуктів.

Нині актуальним є питання щодо забезпечення ефективного застосування системи захисту прав споживачів, створеної названими нормативно-правовими актами. Особливу відповідальність за це покладено на Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. На розв'язання яких цілей була спрямована Програма захисту прав споживачів ЄС на 2007–2013 рр.?
2. Розкрийте зміст Закону України «Про захист прав споживачів».
3. Назвіть відомі вам закони та підзаконні акти, які складають українське консьюмерське законодавство.
4. Які проблеми і чому існують в Україні під час застосування консьюмерського законодавства? Запропонуйте власні шляхи їх розв'язання.

### **УРОК 5. Фундаментальні права споживачів, закріплені Декларацією ООН, права та обов'язки споживача, визначені Законом України «Про захист прав споживачів»**

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати*, як трансформувались права споживачів упродовж історії людства;
- *характеризувати* права споживачів, закріплені Декларацією ООН;
- *знати* права та обов'язки споживача, закріплені Законом України «Про захист прав споживачів»;
- *порівнювати* права споживачів, визначені Законом України «Про захист прав споживачів», та права споживачів, задекларовані ООН.

**Основні поняття:** права, обов'язки, базові потреби, безпека, поінформованість, експертиза.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів».

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

Важлива роль у світовому русі захисту прав споживачів належить Організації Об'єднаних Націй. У Керівних принципах Генеральної Асамблеї ООН з питань захисту прав споживачів проголошено, що споживчі права є невід'ємною частиною прав людини.

У попередніх темах ми зазначали, що загальносвітове визнання права споживачів отримали в резолюції Генеральної асамблеї ООН. Уперше права споживачів були сформульовані в Посланні Президента США Джона Ф. Кеннеді до американського Конгресу 15 березня 1962 р. (день 15 березня проголошений ООН Всесвітнім днем захисту прав споживачів і відзначається щорічно у всьому світі, починаючи з 1983 р.). Зокрема в Біллі Президента декларувалися права споживачів: на безпеку, на вибір, на інформацію, бути вислуханим. У подальшому до цього переліку додаються права: на освіту споживачів; на

сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів; на створення громадських консьюмерських організацій; на компенсацію збитків; на здорове навколишнє середовище. Ці права споживачів доповнювалися й удосконалювалися в процесі розвитку та активізації консьюмеризму. Свій внесок у цю справу зробила Хартія захисту споживачів, прийнята 25-ю сесією Консультативної Асамблеї Євросоюзу в 1973 р. (резолюція 543), а також Керівні принципи ООН на захист інтересів споживачів, прийняті Генеральною Асамблеєю ООН 9 квітня 1985 р. (резолюція 248). Активну позицію у розробці та вдосконаленні прав споживачів займають Консьюмерський Інтернаціонал (СІ, 1960 р., Лондон), Європейське бюро споживачів (ЄБС, 1962 р., Брюссель) та інші впливові міжнародні організації.

Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією захисту прав споживачів та закріплені Декларацією ООН:

- право на безпеку товару (роботи, послуги) — товари і послуги повинні бути безпечні для громадян. Воно передбачає піклування як про повсякденні, так і про довгострокові інтереси споживачів;
- право на інформацію — споживач повинен бути поінформований про свої права, а також про те, які товари і послуги йому пропонуються. Тобто споживачі мають бути забезпечені інформацією, яка надасть їм можливість діяти розумно і відповідально. Вони також повинні бути захищені від неточних (які вводять в оману) рекламних відомостей, розміщених в об'явах, на етикетках, упаковці або поширених іншими методами;
- право на вибір товару — держава повинна забезпечити можливість вибору, конкуренцію на ринку, надати доступ до різноманітних товарів і послуг, які продаються за конкурентними цінами, а у разі монопольної торгівлі споживач повинен мати, за справедливої ціни, гарантію задовільної якості;
- право на задоволення основних потреб — кожен споживач, незалежно від його добробуту, повинен мати можливість задовольняти свої основні потреби: мати товари і послуги, які забезпечують виживання, адекватне харчування, одяг, житло, санітарні умови, охорону здоров'я, освіту;
- право на відшкодування збитків — у випадку спричинення збитків споживачу він може розраховувати на їх відшкодування, тобто отримати компенсацію у разі придбання неякісних товарів або отримання незадовільних послуг, а також користуватися прийнятими формами правової допомоги для задоволення як серйозних, так і дрібних претензій;
- право на споживчу освіту визначає право на придбання знань і навичок, які дають змогу споживачеві постійно, протягом усього життя, підвищувати освіченість у сфері відстоювання своїх прав споживача, а також вплив на сфери виробництва і реалізацію товарів та послуг;
- право на здорове навколишнє середовище (екоконсьюмеризм) — держава зобов'язана забезпечити зменшення негативного впливу споживання на навколишнє середовище, яке здатне підвищувати якість життя. Воно включає в себе захист від екологічних небезпек, над якими окрема особа не має контролю. Воно визнає необхідність захищати і поліпшувати довкілля для нинішнього і майбутніх поколінь для забезпечення стійкого розвитку;
- право бути вислуханим — це право споживача відстоювати свої інтереси і спонукати уряд й інші органи, що здійснюють державну політику, приймати їх до розгляду під час формулювання і здійснення економічних та інших аспектів політики. Це право передбачає представництво у вказаних органах, а також участь у розробці продуктів і послуг до того, як вони почнуть вироблятися або реалізовуватися.

Також у резолюції Генеральної асамблеї ООН зазначається, що слід зважати на інтереси й потреби споживачів у всіх країнах, особливо в країнах, що розвиваються; визнавати, що споживачі часто знаходяться в нерівному стані щодо економічних умов, рівня освіти і купівельної спроможності, і враховувати, що споживачі повинні мати право на доступ до безпечних товарів, а також важливо сприяти справедливому, рівноправному і стійкому економічному і соціальному розвитку.

Тепер розглянемо, як забезпечуються права споживачів в Україні. Так, Закон України «Про захист прав споживачів» встановлює права споживачів та визначає механізм державного захисту цих прав.

Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України для задоволення своїх особистих потреб, мають право на:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника, виконавця;
- відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та немайнової (моральної) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Також споживачі мають інші права, передбачені законодавством про захист прав споживачів.

Згідно з редакцією Закону України «Про захист прав споживачів» від 12. 05. 91 р. № 1023-ХІІ споживачі мають не тільки права, а й обов'язки (ст. 4):

- перед використанням товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем) документації на товар;
- за необхідності звернутися до продавця за роз'ясненнями умов і правил користування товаром;
- користуватись товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватись умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару в експлуатаційній документації.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Яку роль відіграє ООН у визначенні та забезпеченні прав споживачів?
2. Як трансформувались права споживачів упродовж історії людства?
3. Охарактеризуйте права споживачів, закріплені Декларацією ООН.
4. Поясніть права та обов'язки споживача, закріплені законодавством України.
5. Визначте роль держави у створенні та забезпеченні дієвої консьюмерської політики.

### **УРОК 6. Практична робота «Порівняльна характеристика фундаментальних прав споживачів, закріплених Декларацією ООН, та прав споживача, визначених Законом України «Про захист прав споживачів»**

**Мета:** шляхом порівняння прав споживачів, визначених Законом України «Про захист прав споживачів», та Декларації ООН, дослідити відповідність українського консьюмерського законодавства світовим законодавчим стандартам.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів».

#### ***Інструкції щодо виконання практичної роботи***

1. Впишіть до таблиці вісім фундаментальних прав споживачів та відповідні статті українського Закону (номер, коротко зміст), які підтверджують наявність цих прав в українських споживачів.

Права споживача	Декларація ООН	Закон України «Про захист прав споживачів»
1.		
2.		
...		



2. Дайте відповіді на запитання:

- Чи всі права відображені у Законі України «Про захист прав споживачів»?
- Чи збігається зміст українського закону щодо прав споживачів зі змістом, задекларованим ООН?

3. Зробіть висновки.

## ТЕМА 3. ОСНОВНІ ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТОВАРІВ, РОБІТ І ПОСЛУГ

### УРОК 7. Право споживачів на належну якість. Гарантійні терміни

#### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *давати визначення* поняття «якість» товарів;
- *розрізняти* якісні та неякісні товари;
- *уміти визначати* якість продовольчих та непродовольчих товарів;
- *розуміти* зміст понять «гарантійний термін», «термін придатності», «термін служби»;
- *визначати* гарантійний термін, термін придатності, термін служби окремих товарів, користуючись відповідною документацією.

**Основні поняття:** належна якість товару, недолік, гарантійний термін, гарантійний строк, термін придатності товару, термін служби.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів».

#### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Вимоги до товару (роботи, послуги) щодо його безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього середовища встановлюються нормативними документами.

Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар (роботу, послугу), якість якого відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товар (роботу, послугу), що надається продавцем (виробником, виконавцем). На товари, що завозяться на територію України, повинен бути передбачений чинним законодавством документ, який підтверджує їхню належну якість.

Виробник (виконавець) забезпечує нормальну роботу (застосування, використання) товару (роботи, послуги), у тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного терміну, встановленого законодавством або нормативними документами, а в разі їх відсутності — договором.

Поняття «гарантійний термін» визначене в Законі України «Про захист прав споживачів». У новій редакції Закону під гарантійним терміном розуміється термін, встановлений виробником товару, протягом якого виробник (продавець), виконавець або будь-яка третя особа бере на себе зобов'язання про здійснення безкоштовного ремонту або заміну відповідної продукції у зв'язку з уведенням її в обіг. Водночас встановлення гарантійного терміну віднесено до права, а не обов'язку виробника (продавця, виконавця).

Гарантійний термін має зазначатися в паспорті на товар (роботу, послугу) або на його етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до товару (роботи, послуги).

Для лікарських засобів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфумерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна і навколишнього середовища, встановлюється термін придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до них під час продажу, і який вважається

гарантійним терміном. Термін придатності обчислюється від дати виготовлення, яка також має бути вказана на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Продаж товарів, на яких термін придатності не зазначений або зазначений з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув, забороняється.

Стосовно товарів (робіт, послуг), на які гарантійні терміни не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки були виявлені протягом шести місяців, а стосовно нерухомого майна – не пізніше трьох років від дня передачі їх споживачеві.

Роботи з гарантійного ремонту (обслуговування), тобто в межах гарантійного терміну, виконуються для споживача безкоштовно. Закінчення гарантійного терміну означає припинення дії гарантійних зобов'язань виробника (продавця, виконавця).

У експлуатаційному документі на товар як вітчизняного, так і іноземного виробництва (технічному паспорті або в іншому документі, що додається до товару), зазвичай, указується два терміни:

- *гарантійний термін зберігання* – термін, протягом якого споживчі властивості товару не повинні погіршуватися, за умови дотримання вимог нормативних документів;
- *гарантійний термін експлуатації* – термін, протягом якого гарантується використання товару, зокрема комплектуючих виробів і складових частин, за призначенням, за умови дотримання споживачем правил користування, і протягом якого виробник (продавець, виконавець) виконує гарантійні зобов'язання.

Гарантійний термін зберігання обчислюється з дати виготовлення товару і закінчується датою, визначеною виробником.

Перелік груп технічно складних побутових товарів, які підлягають гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, наведений у Додатку № 1 до Ухвали № 506 і включає:

- апаратуру радіоелектронну побутову;
- машини і прилади електропобутові;
- машини і прилади для механізації робіт у побуті;
- побутові прилади електронної техніки, зокрема обчислювальну техніку;
- засоби зв'язку;
- прилади складної механіки, зокрема годинник і секундоміри;
- музичні інструменти, зокрема електромузичні;
- складні комплектуючі вироби, на які видається окрема гарантія;
- транспортні засоби і номерні агрегати;
- продукцію виробничо-технічного призначення, яка може бути використана в побуті;
- товари медичного призначення;
- товари для занять фізкультурою, спортом і туризмом;
- зброя: спортивна, вогнестрільна, газова, пневмогазова, пружинна, пневматична;
- засоби виміральної техніки побутового призначення.

Гарантійний термін експлуатації товару, який реалізовано через торгову мережу, обчислюється з дати його продажу споживачеві. У разі здійснення продажу товарів за зразками, з пересилкою поштою, а також у випадку, якщо час укладення договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний термін експлуатації обчислюється з дня доставки товару споживачеві, а якщо товар вимагає введення в експлуатацію – з дня введення (установки).

Якщо день доставки або введення товару в експлуатацію встановити неможливо, гарантійний термін експлуатації обчислюється з дня укладення договору купівлі-продажу.

Гарантійний термін експлуатації збільшується на час перебування товару в ремонті (час користування споживачем аналогічним товаром з обмінного фонду в гарантійний термін експлуатації не включається). Вказаний час обчислюється з дня, коли споживач звернувся до виконавця (продавця, виробника) з вимогою про усунення недоліків. Під час виконання гарантійних ремонтів гарантійний термін збільшується на час перебування товару (роботи, послуги) в ремонті.

Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

У разі обміну товару його гарантійний термін обчислюється заново від дня обміну.

До переліку сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону, відносять одяг, хутряні вироби, взуття тощо.

Гарантійні терміни одягу, хутряних виробів весняно-літнього сезону обчислюються з 1 квітня, осінньо-зимового асортименту — з 1 жовтня.

Гарантійні терміни взуття зимового асортименту обчислюються з 15 листопада до 15 березня, весняно-осіннього асортименту — з 15 березня до 15 травня, літнього асортименту — з 15 травня до 15 вересня.

### **Запитання та завдання для обговорення**

1. Як ви розумієте поняття «належна якість»?
2. Як визначити якість продукції, товару?
3. Розкрийте поняття «гарантійні терміни».
4. Для яких груп товарів визначається термін придатності?
5. Чим відрізняється гарантійний термін зберігання від гарантійного терміну експлуатації?
6. Як обчислюється гарантійний термін експлуатації?
7. Які товари включені до переліку сезонних товарів? Як обчислюється гарантійний термін для сезонних товарів?

## **УРОК 8. Права споживачів у разі придбання ними товару неналежної якості**

### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *розрізняти* види недоліків товарів;
- *знати* обов'язки продавця у разі продажу товарів з різними видами недоліків;
- *грамотно діяти* у разі придбання товарів з різними видами недоліків;
- *знати*, у яких випадках купівлі товарів неналежної якості споживач не вправі пред'являти претензії.

**Основні поняття:** обмін товарів, повернення товарів, товари неналежної якості, несуттєві недоліки, істотні недоліки, фальсифікований товар, відповідальність продавця (виконавця).

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів», Правила роздрібної торгівлі продтоварами.

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

До товарів неналежної якості (ст. 8 Закону «Про захист прав споживачів») відносять:

- товар з недоліком, тобто з будь-якою невідповідністю вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являють до нього, а також інформації, наданій виробником (виконавцем, продавцем) (п. 15 ст. 1 Закону «Про захист прав споживачів»). Наприклад, подряпаний стілець чи хустка з плямою;
- товар з істотним недоліком (книжка зі склеєними сторінками, розпароване взуття та ін.). Істотним вважають недолік, який робить неможливим або неприпустимим використання товару за його цільовим призначенням та який виник з вини виробника (продавця, виконавця), а після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин. Крім цього, такий недолік повинен мати хоча б одну з таких ознак:

- його взагалі не можна усунути;
- усунення потребує понад 14 календарних днів;
- робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором (п. 12 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»);

- фальсифікований товар, а саме виготовлений із порушенням технології або неправомірним використанням знаку для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи (п. 27 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»). Наприклад, підроблені джинси відомої марки, які лише зовні схожі на оригінал.

Недолік — це «невідповідність товару стандарту, умовам договору або пропонованим вимогам до якості товару». Невідповідність товару стандарту може бути встановлено незалежною товарною експертизою. Невідповідність товару умовам договору також можна встановити за допомогою експертів, а якщо невідповідність очевидна, у проведенні експертизи немає необхідності.

Виявивши протягом гарантійного терміну недолік у непродовольчому товарі, споживач має право вимагати (ч. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»):

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків у розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Як бачимо, такий товар обміну чи поверненню не підлягає.

Під істотним недоліком товару (роботи, послуги) Закон розуміє такий недолік, що:

- унеможлиблює або робить неприпустимим використання товару (роботи, послуги) відповідно до його цільових призначень;
- не може бути усунутий;
- виявляється знову після усунення;
- вимагає великих витрат для усунення;
- значною мірою позбавляє споживача того, на що він мав право розраховувати під час укладання договору.

Якщо товар має хоча б одну з перерахованих вище ознак, якість товару варто вважати неналежною, а товар таким, що має істотний недолік. Факт неможливості усунення недоліку може бути встановлений тільки експертним дослідженням.

У разі, коли виявлено істотний недолік, що виник з вини виробника (продавця) товару, або факт фальсифікації товару і це за необхідності підтверджено висновком експертизи, у покупця є право вибору одного з таких варіантів:

- розірвати договір та отримати сплачену за товар суму;
- замінити товар на такий самий товар належної якості або на аналогічний з числа наявних у продавця (виробника).

Споживач, як правило, самостійно визначає, яку з названих вимог обрати. Однак без згоди продавця не обійтися в реалізації споживчих прав щодо вживаних непродовольчих товарів, придбаних через роздрібні комісійні торговельні підприємства.

У разі розірвання договору купівлі-продажу споживач зобов'язаний повернути товар з недоліками і має право вимагати відшкодування збитків. Наприклад, споживач придбав кондиціонер, за доставку якого вже заплатив. Під час розірвання договору купівлі-продажу з продавцем споживач має право, разом з іншими збитками, вимагати відшкодування цих витрат.

Рішення покупця звернутися з вимогами про захист свого порушеного права виражається однією заявою довільної форми, з очікуванням повернення продавцем сплачених йому грошей (ціни) і з реальним поверненням проданої з недоліками речі.

Розірвання договору відбувається також у випадку виявлення недоліку речі, у якій уже раніше були виявлені недоліки й усувалися продавцем, або річ обмінювалася з тих самих причин.

Продовольчі товари з недоліком, строк придатності яких ще не минув, покупець зможе або обміняти в продавця на якісні, або вимагати повернення сплачених коштів. Досить часто через неуважність

чи нерозбірливу дату кінцевого споживання на упаковці можна придбати вже прострочений товар. У такій ситуації покупець може вимагати у продавця задовольнити одну з вище перелічених вимог. А оскільки реалізувати товар після закінчення терміну споживання заборонено (ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» та п. 14 Правил роздрібної торгівлі продтоварами), то в інтересах продавця піти назустріч клієнту.

У Законі «Про захист прав споживачів» не залишилися поза увагою й імпорتنі товари. Тут вимоги споживачів задовольняють продавці (імпортери) за свій рахунок.

Продавець, виробник можуть відмовити замінити товар (повернути гроші, відшкодувати витрати на ремонт чи інше), якщо доведуть, що недоліки виникли внаслідок порушення споживачем правил використання або зберігання товару (ч. 14 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Споживач має право пред'явити виробнику або продавцю вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку. Ця вимога може бути пред'явлена протягом установленого строку служби, а якщо такий не встановлено — протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки, допущені з вини виробника.

### **Запитання та завдання для обговорення**

1. Охарактеризуйте різні види недоліків товарів.
2. Які права споживача у разі придбання товару неналежної якості передбачені Законом України «Про захист прав споживачів»?
3. Розкрийте значення понять «недолік», «істотний недолік», «фальсифікований товар».
4. За якими ознаками можна виявити недолік (істотний недолік)?
5. Чи траплялося вашим друзям або родичам купувати товари з недоліком? Якщо так, то охарактеризуйте правильність ваших дій у тому випадку з урахуванням нових знань.

## **УРОК 9. Право споживачів на безпеку продукції (товарів, робіт)**

### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *визначати* характеристики поняття «безпека продукції (товарів, робіт)»;
- *знати*, які нормативно-правові акти України регулюють безпеку товарів (послуг);
- *знати* обов'язки продавця у разі виявлення небезпечних товарів (послуг);
- *уміти* визначати неякісні та небезпечні товари.

**Основні поняття:** безпека, небезпечні товари, обов'язкова сертифікація.

**Обладнання:** текст Закону України «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

Право на безпеку товару (роботи, послуги) означає, що товари і послуги мають бути безпечні для громадян. Тобто споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього середовища, а також не завдавала шкоди його майну.

На товари (результати робіт), використання яких понад певний термін є небезпечним для життя і здоров'я споживача, навколишнього середовища або може завдати шкоди майну споживача, встановлюється термін служби (термін придатності). Ці вимоги можуть поширюватися як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

Під *безпекою харчових продуктів* розуміють відсутність токсичної, канцерогенної, мутагенної, алергенної або іншої несприятливої для організму людини дії харчових продуктів під час їх споживання в загальноприйнятих кількостях, межі яких встановлюються Міністерством охорони здоров'я України.

Згідно Закону «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» безпека харчових продуктів забезпечується державною санітарно-гігієнічною експертизою, державним реєстром харчових продуктів і ветеринарно-санітарною експертизою продовольчої сировини.

*Державна санітарно-гігієнічна експертиза* — це оцінка можливого негативного впливу на здоров'я людини небезпечних чинників шляхом дослідження харчових продуктів, продовольчої сировини і супутніх матеріалів, у ході яких встановлюються критерії безпеки (показники і їх гранично допустимі рівні, вміст, концентрація і т. д.).

Під час *реалізації непродовольчих товарів*, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я покупця або його майна, продавець зобов'язаний довести до відома покупця інформацію про такі товари і можливі наслідки їх впливу. Перш за все це стосується електро- і вогнєнебезпеки товарів.

Якщо для безпечного використання товарів (робіт, послуг), їх зберігання, транспортування й утилізації необхідне дотримання спеціальних правил, виробник (виконавець) зобов'язаний розробити такі правила і довести їх до продавця, а продавець — до покупця.

Продаж непродовольчих товарів, що підлягають обов'язковій сертифікації, дозволяється тільки за наявності у продавця сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання іноземного сертифіката в державній системі сертифікації. На продукцію, яка може негативно вплинути на здоров'я людини, також повинен бути гігієнічний висновок державної санітарно-гігієнічної експертизи.

Технічно складні електропобутові товари, електроосвітлювальна апаратура й електролампи під час продажу обов'язково перевіряються у дії.

Усі товари побутової хімії, мінеральні добрива і засоби захисту рослин повинні мати анотації з інформацією про споживчі властивості товару.

На кожній упаковці (тарі) з хімічною речовиною повинна бути етикетка (бирка) з її назвою і зазначенням характерних властивостей (окислювач, паливо, самозаймисте тощо).

На упаковці отруйних і вогнєнебезпечних товарів мають бути попереджувальні написи: «Отрута», «Вогнєнебезпечно», «Берегти від вогню», «Не розпилювати поблизу відкритого вогню», «Оберігати від попадання в очі» та інші, а також інформація про правила й умови безпечного їх використання.

Неякісні й небезпечні харчові продукти і продовольча сировина підлягають вилученню з обороту в порядку, встановленому Законом України від 14.01.2000 р. «Про порядок зняття з виробництва й експлуатації, вилучення з реалізації, відкликання, повернення від споживачів неприпустимо небезпечної продукції».

Обов'язок виробника, а відповідно і гарантія якості товару (продукції) були встановлені Постановою Кабінету Міністрів України від 25.10.91 р. «Про порядок зняття з виробництва й експлуатації, вилучення з реалізації, відкликання, повернення від споживачів неприпустимо небезпечної продукції». Порядок зобов'язує виробника негайно призупинити виробництво (реалізацію) продукції, якщо встановлено, що використання або зберігання такої продукції завдає або може завдати шкоди здоров'ю, життю або майну споживача, до усунення причин, які викликають таку шкоду. Якщо причини усунути не можна — виробник зобов'язаний зняти таку продукцію з виробництва.

У випадку реалізації неякісної, неприпустимо небезпечної продукції виробник зобов'язаний відкликати продукцію, а продавець — вилучити з обороту. Крім того, виробник (продавець) зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі заподіяні споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції, а також сплатити штраф у розмірі вартості реалізованої неприпустимо небезпечної продукції.

На товари або роботи, використання яких понад визначений строк є небезпечним для життя, здоров'я споживача, навколишнього середовища або може заподіяти шкоду майну споживача, встановлюється строк служби (строк придатності). Ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

Реалізація продукції (у тому числі імпортованих товарів) без маркування національним знаком відповідності та/або без сертифіката відповідності чи декларації про відповідність забороняється.

Виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції. Також він зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції за допомогою прийнятих у міжнародній практиці загальновідомих позначень.

### *Зпитання та завдання для обговорення*

1. Що таке «безпека товарів»?
2. Як перевірити безпечність товарів?
3. У чому полягають особливості забезпечення безпеки продовольчих та непродовольчих товарів?
4. Назвіть обов'язки продавця (виконавця) щодо забезпечення безпеки товарів.
5. Які правові наслідки несе продаж небезпечних товарів?

## **УРОК 10. Права споживачів на інформацію про продукцію**

### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати*, яку інформацію про продукцію (товар) може отримати покупець;
- *уміти знаходити* інформацію про продукцію (товар);
- *робити висновки* щодо якості та складових частин товарів, виходячи із отриманої інформації;
- *уміти захистити* власні права споживача у разі надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоечасної інформації про продукцію та виробника (виконавця, продавця).

**Основні поняття:** інформація, доступна інформація, достовірна інформація, загальна інформація, спеціальна інформація.

**Обладнання:** текст Законів України «Про захист прав споживачів», «Про інформацію», «Про науково-технічну інформацію».

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

Нині актуальним є питання про право споживача на інформацію щодо товарів (робіт, послуг). Адже, не маючи необхідної доступної інформації про товар, не можна реально оцінити його якість і споживчі властивості. Відомості про товар забезпечують можливість його компетентного вибору. На жаль, досить часто права споживача бувають порушені: наприклад, характеристика товару подається іноземною мовою; не вказується виробник товару, відсутні протипоказання щодо застосування, не вказуються дати виготовлення і реалізації товару і т. п. Такий товар за певних умов може бути небезпечним для життя і здоров'я споживача.

У ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що право на необхідну, доступну й достовірну інформацію про кількість, якість і асортимент товарів, є невід'ємним правом будь-якого споживача, який знаходиться на території України.

Виходячи з того, що під інформацією розуміються документовані або привселюдно оголошені відомості (Закони України «Про інформацію», «Про науково-технічну інформацію»), інформацію про товари (послуги) та їхні якості можна поділити на дві групи:

- інформація, яка містить загальні вимоги до товару (ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»);

- інформація, яка містить спеціальні вимоги до окремих видів товарів (робіт, послуг). (Правила продажу продовольчих товарів, Правила роздрібно́ї торгівлі тютюновими виробами, Правила роздрібно́ї торгівлі алкогольними напоями тощо).

До загальної інформації можна віднести: найменування й адресу виробника (виконавця); дату виготовлення; перелік споживчих властивостей; ціну й умови придбання; термін служби (придатності) й інші.

Спеціальна інформація містить такі відомості:

- відносно продуктів харчування: маса (об'єм); складові, включаючи перелік використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок, барвників і т. п.; калорійність; вміст шкідливих для здоров'я речовин, порівняно з обов'язковими вимогами нормативних документів; протипоказання до застосування й інші;
- відносно алкогольних напоїв: загальна і власна назва виробу; товарний знак; міцність і вміст цукру; ємність; код підприємства, номер ліцензії на виробництво тощо;
- відносно тютюнових виробів: найменування загальне і спеціальне; наявність фільтруючого мундштука; кількість одиниць у пачці; попередження про шкідливість для здоров'я тощо.

Законодавство про захист прав споживачів визначає загальні вимоги, що висувуються до цієї інформації.

Споживачеві повинна бути надана вся необхідна інформація про товар (послугу) і його якість. Закон виходить з того, що в споживача немає достатніх знань про товар (послугу), яку він хоче придбати. Водночас продавець (виконавець) передбачається професіоналом, що має повну інформацію і знання про товар (послугу). Тому він повинен надати споживачеві інформацію в такому обсязі, щоб у покупця склалося чітке уявлення про властивості товару, його якість і безпеку, правила користування і збереження, щоб покупець міг на основі цих відомостей зробити компетентний вибір потрібного і підходящого для себе товару (послуги).

Інформація повинна доводитися в наочній і доступній формі. Доступна для споживача форма доведення інформації про якість товару (послуги) означає, що інформація повинна бути надана у формі (письмовій або усній), яка дозволяє споживачеві зрозуміти її зміст.

Інформація про товар (послугу) і його якість повинна бути достовірною, тобто відповідати дійсності. Діюче законодавство вимагає, щоб інформація про товар (послугу) і його якість були перекладені й викладені відповідно до Закону про мови.

Інформація повинна доводитися до відома споживачів під час укладання договору. З цього випливає, що за повноту й достовірність інформації, повідомленої в рекламі товару, розміщеної поза місцем продажу товару, наприклад, на телебаченні, продавець відповідальності перед споживачем не несе, якщо тільки він не є особою, за замовленням якої реклама розміщена, і під час купівлі товару споживачеві не повідомлена така само інформація про товар, який рекламувався.

Отже, обов'язок продавця (виконавця) надати інформацію про товари (послуги), є не тільки гарантією права споживача на інформацію, але і дає йому можливість реалізувати своє право на належну якість товару (послуги). На основі отриманої інформації споживач може вибрати саме той товар (послугу) і такої якості, яка йому справді потрібна.

У разі, коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило:

- придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, — споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків;
- неможливість використання придбаної продукції за призначенням — споживач має право вимагати надання у прийнятно короткий, але не більше місяця, строк належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений строк не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;
- заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача — споживач має право вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.



Збитки, завдані споживачеві недобросовісною рекламою, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі. Продавець не звільняється від відповідальності у разі неодержання ним від виробника (імпортера) відповідної інформації про товар.

Під час розгляду вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або неповною інформацією про продукцію чи недобросовісною рекламою, необхідно виходити з припущення, що у споживача немає спеціальних знань про властивості та характеристики продукції, яку він придбаває.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Як ви розумієте право споживача на інформацію?
2. Які нормативно-правові акти регламентують одержання права на інформацію?
3. Який зміст права споживача на інформацію передбачає Закон України «Про захист прав споживача»?
4. Яка інформація на товари, роботи, послуги є загальною, а яка — спеціальною?
5. Яка інформація про продовольчі товари повинна надаватися споживачу?
6. Що означають терміни «доступна інформація», «достовірна інформація»?
7. Внесіть власні пропозиції щодо поліпшення поінформованості споживачів населеного пункту, де ви мешкаєте.

## **ТЕМА 4. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ, РОБІТ, ПОСЛУГ**

### **УРОК 11. Поняття якості товарів, робіт, послуг**

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *давати* визначення поняття «якість товарів (послуг)»;
- *знати* характеристики якості продукції;
- *уміти* визначати якість непродовольчих та продовольчих товарів;
- *доводити* необхідність державного регулювання питань забезпечення якості товарів (послуг);
- *знати*, які державні органи України регулюють питання якості й безпеки продукції та коло їхніх повноважень.

**Основні поняття:** якість, надійність, довговічність, енергетична цінність, біологічна цінність, управління якістю.

**Обладнання:** тексти Законів України «Про захист прав споживачів», «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

Сучасні споживачі готові платити за якісні товари, навіть якщо вони коштують дорожче, знаючи, що в остаточному підсумку заощаджують кошти і час у процесі їх використання. Адже неякісні товари можуть завдати великої шкоди, як моральної, так і матеріальної, яку часто важко компенсувати, а іноді й неможливо. Тому якість товарів та послуг завжди знаходиться у центрі уваги тих, хто займається справою охорони прав споживачів.

Поняття «якість» включає такі характеристики як: надійність, екологічна безпека, безпека для здоров'я, відповідність виробу його функціональному призначенню, зручність в експлуатації, якість і

рівень післяпродажного обслуговування. Вимоги до якості товару (послуги) підлягають обов'язковому виконанню згідно з чинним законодавством.

Якість також можна розглядати як сукупність споживчих властивостей товару (послуги), що дають можливість використовувати його за призначенням. Призначення товару означає, що він може використовуватися у визначених цілях. Якщо ціль відома продавцю (виконавцю), товар повинен бути придатний для використання з метою, заради якої споживач його придбав. Але ж вона може бути й не відома. У цьому випадку товар придатний для цілей, у яких такий товар звично використовується.

До споживчих властивостей товарів і послуг, що характеризують якість у техніко-економічному сенсі, належать, зокрема, надійність, довговічність і ефективність. Ці властивості товарів виявляються в процесі їхнього використання (експлуатації) і полягають у тому, що товари повинні мати властивості, визначені договором або звично пропонованим вимогам, не тільки під час передачі товару (результату роботи) споживачеві, але і зберігати їх після передачі.

У ст. 1 Закону України від 23. 12. 1997 р. «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» зазначено, що якість харчових продуктів і продовольчої сировини — це сукупність властивостей харчового продукту, що визначає його здатність забезпечувати потреби організму людини в енергії, живильних і смако-ароматичних речовинах, безпеку для здоров'я, стабільність складових і споживчих властивостей протягом терміну придатності до вживання.

Водночас основними характеристиками якості харчового продукту є його енергетична і біологічна цінності:

- енергетична цінність — показник, що характеризує частку енергії, що може вивільнитися з харчових продуктів у процесі біологічного окислювання і використання для забезпечення фізіологічних функцій організму людини;
- біологічна цінність харчового продукту — основний показник якості харчового продукту, що визначає ступінь його відповідності оптимальним потребам людини і гарантованої безпеки використання за фізіологічними нормами.

В Україні питання якості та безпеки товарів (послуг) знаходиться в компетенції Державного комітету України з питань технічного регулювання і споживчої політики. Цей орган відіграє істотну роль у проведенні державної політики з питань забезпечення належної якості і безпеки продукції. Він наділений широким колом повноважень, що надають можливість предметно реалізувати функції щодо державного управління якістю продукції. Так, Комітет затверджує номенклатуру продукції і засобів вимірювання, що підлягають обов'язковій перевірці; параметри технічного рівня і якості продукції, для яких необхідні державні стандарти; вимоги щодо метрології і т. д.

Про важливість питань якості товарів свідчить створення в 1997 р. Національної Ради з питань якості при Президенті України. Рада є консультативно-дорадчим органом, метою діяльності якого є підвищення якості і конкурентоспроможності продукції, підтримка національних товаровиробників, захист прав споживачів і сприяння інтеграції України в світову економіку.

### *Запитання та завдання для обговорення*

1. Охарактеризуйте поняття «якість товарів» (послуг).
2. Які характеристики включає в себе поняття якості продукції відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів»?
3. У чому полягають особливості визначення якості непродовольчих та продовольчих товарів?
4. Доведіть необхідність державного регулювання питань забезпечення якості товарів (послуг).
5. Який державний орган України регулює питання якості та безпеки продукції? Що входить до його повноважень?

## УРОК 12. Стандартизація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг

### Мотивація

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* поняття «стандартизація», «стандарт»;
- *розрізняти* Державні, Галузеві стандарти, Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок; Технічні умови, Стандарти підприємств;
- *характеризувати* способи регулювання якості та безпеки харчових продуктів і непродовольчих товарів засобами стандартизації продукції;
- *називати* нормативні документи зі стандартизації;
- *аналізувати* основні положення Закону України «Про стандартизацію».

**Основні поняття:** стандарт, стандартизація, нормативний документ, Кодекс ustalenoї практики (звід правил), технічні умови, технічний регламент.

**Обладнання:** текст Закону України «Про стандартизацію», Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».

### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

*Стандарт* — документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу.

До нормативних документів зі стандартизації, що діють на території України належать: Державні стандарти України (ДСТУ); Галузеві стандарти (ГСТУ); Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок; Технічні умови (ТУУ); Стандарти підприємств (СТП).

Відповідно до Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» вимоги до якості товарів і послуг визначаються в нормативних документах зі стандартизації. Ці нормативні документи ґрунтуються на сучасних досягненнях науки, техніки і технології, міжнародних стандартах, правилах і рекомендаціях зі стандартизації, прогресивних національних стандартах інших держав; враховують умови використання товарів, результатів роботи, послуг; умови і режим праці та не порушують положення законодавства.

У Декреті КМ України «Про державний нагляд за дотриманням стандартів, норм і правил і відповідальності за їх порушення» надані такі визначення норм і правил, що містять загальні вимоги до якості продукції:

а) *норми* — метрологічні, будівельні, санітарні й інші обов'язкові вимоги, затверджені відповідним органом, що встановлюють гранично припустимі величини показників продукції і концентрації речовин, які гарантують якість продукції;

б) *правила* — затверджені відповідним органом, метрологічні, санітарні, протипожежні, екологічні, організаційні, технологічні й інші вимоги до виробництва продукції.

Розрізняють державні та галузеві стандарти.

*Державні стандарти* (ДСТУ) розподіляються на:

- організаційно-методичні і загальнотехнічні об'єкти;
- виробу машинобудівного застосування;
- основні елементи народногосподарських об'єктів державного значення;
- продукцію міжгалузевого призначення;
- продукцію для населення;
- методи випробувань.

Вимоги до якості, закріплені в ДСТУ, поділяються на обов'язкові, що підлягають дотриманню всіма державними органами, управліннями і суб'єктами, що здійснюють підприємницьку діяльність, і рекомендаційні.

До *обов'язкових* вимог ДСТУ, відповідно до чинного законодавства, належать:

- вимоги, що забезпечують безпеку продукції для життя, здоров'я і майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього середовища, і вимоги до методів випробувань цих показників;
- вимоги техніки безпеки та гігієни праці з посиланням на відповідні санітарні норми і правила;
- метрологічні норми, правила, вимоги і положення, що забезпечують вірогідність і єдність вимірів;
- положення, що забезпечують технічну єдність під час розробки, виготовлення, експлуатації (застосування) продукції.

Усі інші вимоги до якості товарів, робіт і послуг, закріплені ДСТУ, мають *рекомендаційний* характер. Наприклад, основні споживчі (експлуатаційні) характеристики, естетичні й ергономічні вимоги і т. ін.

Державну систему стандартизації створює Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики — національний орган зі стандартизації. У цій установі України затверджуються і реєструються всі державні стандарти, за виключенням державних стандартів у галузі будівництва і промисловості будівельних матеріалів, які затверджує та реєструє Міністерство України у справах будівництва й архітектури.

Галузеві стандарти (ГСТУ) розробляються і приймаються відповідними державними органами управління в межах їхньої компетенції на продукцію (товари, роботи, послуги) окремих видів, за відсутності державних стандартів України або в разі потреби встановлення вимог, що перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів.

Обов'язкові вимоги галузевих стандартів підлягають безумовному виконанню всіма підприємствами й організаціями, що входять до сфери управління органу, що їх затвердив.

Стандарти підприємств розробляються і затверджуються підприємствами самостійно. СТП розробляються на продукцію, яка використовується лише на конкретному підприємстві, і тому порядок розробки, затвердження, обліку, зміни і скасування СТП також визначається підприємством самостійно.

Нині у сфері товарного обороту продовжують діяти технічні умови (ТУУ), що містять вимоги, які регулюють відносини між постачальником (розроблювачем, виробником) і споживачем (замовником) продукції.

Для організації інформування споживачів (замовників) про номенклатуру і якість продукції, що випускається, контролю відповідності технічних умов обов'язковим вимогам державних, а в передбачених законодавством випадках — галузевих стандартів, технічні умови на продукцію і зміни до них підлягають державній реєстрації в територіальних органах Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики. Технічні умови і зміни до них, які не пройшли державну реєстрацію, вважаються недійсними. Тому ТУУ є таким само нормативним документом зі стандартизації, як галузеві стандарти і стандарти підприємств (ст. 7 Декрету).

Державну систему стандартизації створює Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики — національний орган зі стандартизації.

Стандарти повинні відповідати потребам ринку, сприяти розвитку вільної торгівлі, підвищенню конкурентноздатності вітчизняної продукції та бути викладені таким чином, щоб їх неможливо було використовувати з метою введення в оману споживачів продукції, якої стосується стандарт, або надавати перевагу виробнику продукції чи продукції залежно від місця її виготовлення. Закон також встановлює, що об'єкт стандартизації може бути об'єктом інтелектуальної або промислової власності, якщо розробник стандарту в установленому законодавством порядку отримав дозвіл у власника прав на цей об'єкт.

### Запитання та завдання для обговорення

1. Що таке стандарт? Для чого потрібна стандартизація?
2. Назвіть нормативні документи зі стандартизації.
3. Проаналізуйте основні положення Закону України «Про стандартизацію».
4. Що таке стандарти підприємств і на яку продукцію вони розробляються?
5. Які вимоги до товарів, передбачені обов'язковими стандартами?
6. Чим відрізняються обов'язкові стандарти від галузевих?
7. Яку роль відіграють стандарти для розвитку економіки України?

### УРОК 13. Сертифікація товарів (робіт, послуг)

#### Мотивація

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати*, які товари підлягають обов'язковій сертифікації;
- *розрізняти* обов'язкову і добровільну сертифікацію;
- *наводити* приклади товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації;
- *називати* органи, які проводять сертифікацію.

**Основні поняття:** сертифікація, сертифікат відповідності, обов'язкова сертифікація, добровільна сертифікація.

**Обладнання:** текст Наказу Президента України «Про затвердження правил обов'язкової сертифікації тютюнових виробів».

#### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Нині в Україні однією з насущних проблем є проблема ввезення на її територію неякісних, фальсифікованих, іноді радіоактивних товарів, що прямо загрожують здоров'ю і життю споживачів. Зазначені товари не містять інформації про їхнього виробника, склад і властивості, гарантійні зобов'язання і, як правило, не мають сертифікатів відповідності. *Сертифікат відповідності* — це документ, який видається спеціально уповноваженим на це органом (органом сертифікації), що засвідчує, що товар або послуга належним чином ідентифіковані та відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу.

Сертифікація продукції — найважливіший засіб запобігання надходженню у товарний обіг продукції і послуг, що становлять небезпеку для навколишнього середовища, життя і здоров'я громадян; забезпечення єдиної технічної політики й економії ресурсів, конкурентоспроможності товарів (послуг) на внутрішньому і зовнішньому ринках, підвищення попиту на них.

Сертифікація надає споживачеві гарантію того, що продукція (товар, послуга) відповідає стандарту або певним вимогам. На товари (послуги), що пройшли сертифікацію, видається сертифікат відповідності.

Також сертифікацію можна визначити як встановлення відповідності якості й безпеки продукції згідно з обов'язковими вимогами міжнародних і державних стандартів, норм і правил, на основі якої видається офіційний документ (сертифікат відповідності). Таким чином, сертифікація товарів (послуг) є важливим правовим інструментом захисту права споживача на безпеку та якість продукції.

Розрізняють **обов'язкову** та **добровільну** сертифікацію.

Для продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про її сертифікацію.

*Обов'язкова сертифікація* проводиться з метою державного контролю за якістю товарів і продукції, що виробляються в Україні або ввозяться на її територію. Як правило, це стосується, перш за все,

таких показників якості, як екологічність і безпека. Перелік продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затверджений наказом Держстандарту від 30.06.93 р. № 95 «Про введення обов'язкової сертифікації продукції в Україні». Цей перелік складається з 39 розділів, у яких згруповано продукцію і послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні.

Серед зазначених видів продукції: електропобутове й аналогічне устаткування; апаратура електронна; побутова техніка; засоби обчислювальної техніки; спеціальні засоби самозахисту; миючі засоби; готельні послуги і послуги харчування, що їх надають суб'єкти туристичної діяльності; послуги автотомобільного транспорту тощо.

*Добровільна сертифікація* здійснюється на підставі договору між замовником і органом сертифікації. На відміну від обов'язкової, добровільну сертифікацію можуть проводити підприємства, установи, організації, інші юридичні особи, що взяли на себе функції органу з добровільної сертифікації; а також органи, акредитовані в державній системі сертифікації. Органи з добровільної сертифікації повинні бути зареєстрованими в Держспоживстандарті України.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Що таке сертифікація? Для чого її проводять?
2. Які товари підлягають обов'язковій сертифікації?
3. Чим обов'язкова сертифікація відрізняється від добровільної?
4. Які органи здійснюють обов'язкову, добровільну сертифікацію?
5. Користуючись зразком сертифіката, охарактеризуйте якість, речовинний склад певного товару.

### ***УРОК 14. Договір як засіб забезпечення якості товарів, робіт, послуг***

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *характеризувати* роль договору у забезпеченні права споживача на безпеку та якість;
- *знати* вимоги до якості товарів, робіт, послуг, що зазначаються в договорі;
- *вирізняти* несправедливі умови договору;
- *давати визначення* поняття «звичайна якість»;
- *уміти* скласти договір на виконання робіт (надання послуг).

***Основні поняття:*** договір, умови договору, несправедливі умови, звичайна якість.

***Обладнання:*** Цивільний Кодекс України.

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

У Цивільному Кодексі (ЦК) України зазначається, що якість товарів (послуг) повинна відповідати умовам договору. Ця вимога передбачена як у загальних положеннях, так і в окремих видах зобов'язань, регламентованих Цивільним кодексом України. Зокрема, у ст. 673 ЦК України передбачається, що якість проданої речі має відповідати умовам договору, а у випадку відсутності вказівок у договорі — зазвичай, пропонованим вимогам. Водночас річ, продана торговельною організацією, повинна відповідати стандартам, технічним умовам або зразкам, встановленим для речей цього роду, якщо інше не впливає з характеру даного виду купівлі-продажу.

Згідно зі ст. 9 Декрету КМ України «Про стандартизацію і сертифікацію», договір має містити умову про відповідність товарів і послуг, що виробляються, обов'язковим вимогам державних стандартів.

Таким чином, коли на товари і послуги затверджені відповідні вимоги, у договорі купівлі-продажу і договорі про надання послуг повинно бути посилення на них.

Під час купівлі-продажу умови договору про якість товару визначаються вимогами нормативних документів зі стандартизації. Повідомлені споживачу, вони є умовами, передбаченими договором купівлі-продажу й указуються:

- у технічному паспорті на товар або правилах з його використання, де вказуються основні технічні характеристики виробу і нормативні документи зі стандартизації (документ), вимогам яких повинна відповідати якість товару;
- на етикетці або ярлику, приклеєному до виробу (верхній одяг, трикотаж, панчішно-шкарпеткові вироби і т. п.), де вказується нормативний документ зі стандартизації, артикул, фасон, фарбування, розмір і т. п.;
- на товарі або на його упаковці, на якій вказуються нормативний документ зі стандартизації, дата виготовлення і терміни зберігання або придатності, правила використання або зберігання і т. п.

Купуючи товар, споживач бере до відома вимоги щодо якості, зазначені перерахованими умовами, і тому вони стають умовами договору.

Згідно з п. 1 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договір із споживачем умови, які є несправедливими. Такими умовами Закон визначає ті, які всупереч принципу добросовісності створюють істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Згідно з п. 9 цієї ж статті, якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, вони повинні відшкодуватися винною особою у повному обсязі.

У разі відсутності в договорі умов про якість товарів (послуг) продавець (виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар (зробити послугу) *звичайної якості*, придатний для використання відповідно до мети, про яку продавець (виконавець) знав під час укладання договору. Якщо ж продавець (виконавець) не знав, з якою метою споживач хоче придбати товар, то він повинен передати товар (зробити послугу) *звичайної якості*, який придатний для цілей, для яких товари (послуги) такого роду звичайно використовуються. Таким чином, якість проданої речі повинна відповідати звично пропонованим вимогам до подібних товарів і послуг (ст. 673 ЦК України). Під «звичайною якістю» товару (послуги) або «звичайно пропонованими вимогами», згідно зі ст. 673 ЦК України, розуміється оцінка людьми товару, дій підприємств залежно від сформованих у суспільстві поглядів, що відображають визначений рівень розвитку економіки держави і культури суспільства.

### ***Затитання та завдання для обговорення***

1. Яку функцію виконує договір у забезпеченні права споживача на безпеку та якість?
2. Які вимоги до якості товарів, робіт, послуг зазначаються в договорі?
3. Що таке несправедливі умови договору?
4. Які умови договору віднесені до несправедливих згідно з українським законодавством?
5. Що таке звичайна якість?

### **УРОК 15. Практична робота «Складання договору на виконання робіт (надання послуг)»**

**Мета:** навчитись укладати договір про надання послуг у письмовій формі.

**Обладнання:** зразок договору, картки із ситуаційними завданнями.

**Завдання:** розгляньте зразок договору про надання послуг, наведений у додатку. Визначте основні реквізити цього документу. Користуючись зразком, складіть договір про надання послуг (в усній або письмовій формі) між вами та відповідною організацією (бажано реальною), виходячи із ситуації (однієї за вашим вибором). Ціни на послуги зазначайте, орієнтуючись на реальні на день проведення практичної роботи.

**Ситуація 1:** ви замовляєте виступ відомої групи на шкільній дискотечі.

**Ситуація 2:** ви замовляєте ремонт вашої оселі.

**Ситуація 3:** ви замовляєте щоденну доставку піци на місяць вперед.

Додаток 1

**Договір № 2/2007 про надання послуг**

«28» серпня 2008 р.

Обласна громадська організація «Канцтовари» (далі — Замовник) в особі голови правління Олексієнка Олексія Олексійовича, з одного боку, та ПП Василенка В. В. (далі — Виконавець) в особі директора Василенка Василя Васильовича, з іншого боку, разом — Сторони, уклали цей Договір про таке:

**1. Предмет договору**

1.1. Замовник доручає та зобов'язується оплатити вартість робіт, а Виконавець бере на себе виконання робіт з надання послуг — забезпечення канцтоварами оргкомітету та учасників семінару.

**2. Вартість і порядок розрахунків**

2.1. Сума договору становить — 1011,78 грн. (одна тисяча одинадцять грн. 78 коп.), у тому числі ПДВ.

2.2. Калькуляція.

Найменування	Вартість(з ПДВ)
Канцтовари	1011,78 грн.
<b>Усього</b>	<b>1011,78 грн.</b>

2.3. Порядок оплати — за фактом надання послуг.

2.4. Форма оплати — безготівковий розрахунок.

**3. Термін надання послуг**

3.1. Послуги за Договором надаються до 26 квітня 2007 року.

**4. Права і обов'язки сторін**

4.1. *Виконавець зобов'язується:*

надати послуги у термін, узгоджений із Замовником.

4.2. *Замовник зобов'язується:*

оплатити у повному обсязі надані послуги протягом 3-х банківських днів із дня одержання рахунку від Виконавця.

**5. Відповідальність сторін**

5.1. За невиконання або неналежне виконання Договору Виконавець несе відповідальність: сплачує пеню за кожний день прострочення в розмірі облікової ставки НБУ від суми невиконаних у строк за Договором зобов'язань.

**6. Інші умови**

6.1. Розбіжності, не врегульовані Договором, вирішуються шляхом переговорів, а в разі неврегулювання розбіжностей — згідно з чинним законодавством України.

6.2. Усі зміни й доповнення до цього Договору дійсні у тому випадку, якщо вони оформлені письмово і підписані обома сторонами.

6.3. Договір складено українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для Сторін.

**7. Юридичні адреси і реквізити сторін**



**ТЕМА 5. ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ  
У ЗДІЙСНЕННІ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОРГОВЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ,  
У НАДАННІ ПОСЛУГ І ВИКОНАННІ РОБІТ**

**УРОК 16. Захист прав споживачів у сфері торгівлі,  
на ринку, у дрібнороздрібній та комісійній торгівлі**

**Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- розрізняти торгівлю на ринку, дрібнороздрібну торгівлю, комісійну торгівлю;
- знати й аналізувати нормативно-правові акти, що регламентують права споживачів у сфері торгівлі на ринку, у сфері дрібнороздрібної торгівлі, у сфері комісійної торгівлі;
- знати особливості продажу продовольчих і непродовольчих товарів на ринку;
- знати, які непродовольчі товари дозволено, а які заборонено продавати на ринку;
- знати, що повинна зробити адміністрація ринку для забезпечення прав споживачів;
- наводити приклади підприємств дрібно-роздрібної торгівлі, комісійної у своїй місцевості.

**Основні поняття:** ринок, дрібно-роздрібна торгівля, комісійна торгівля.

**Обладнання:** правила торгівлі на ринках, затверджені наказом Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 26. 02. 2002 р. № 57, Правила роботи дрібнороздрібної торговельної мережі від 08. 07. 96 р. № 369, Правила комісійної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства зовнішньоекономічних зв'язків і торгівлі України 13. 03. 95 р. № 37.

**БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

В Україні широкого поширення набула ринкова торгівля. Сьогодні ринки, що, зазвичай, є місцем реалізації сільгосппродукції, виробленої в особистому підсобному господарстві, окрім своєї основної функції, виконують ще і функцію своєрідного розсіяного супермаркету. Крім традиційних сільськогосподарських, працюють також речові і продовольчі ринки. Власниками торгових точок на подібних ринках є, як правило, приватні підприємці. Юридичним особам не завжди вигідно займатись роздрібною торгівлею, тому частіше їхня діяльність обмежується закупівлею і доставкою продукції, реалізацією її зі складу дрібним і середнім гуртом.

Права споживачів у сфері торгівлі на ринку, крім Закону України «Про захист прав споживачів», регламентуються також відповідними правилами, що відображають специфіку даного виду торгівлі.

«Правила торгівлі на ринках», затверджені наказом Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України № 57 від 26. 02. 2002 р. (далі — *Правила*), закріплюють специфіку й особливості з регулювання купівлі-продажу на ринку. Правила визначають вимоги з функціонування ринків, організації продажу на них продовольчих та непродовольчих товарів, створення відповідних умов і надання необхідних послуг у процесі купівлі-продажу товарів, дотримання санітарних вимог і прав споживачів.

Згідно з Правилами, торгівлю на ринках можуть здійснювати громадяни, громадяни-підприємці, сільськогосподарські й інші підприємства, їхні об'єднання, незалежно від форм власності, торгово-закупівельні підприємства (далі продавці). Існують визначені вимоги до ринку як до суб'єкта господарювання з приводу розміщень інформації, необхідної як споживачам, так і іншим суб'єктам господарювання.

Реалізація сільгосппродуктів, продовольчих, непродовольчих товарів, живої худоби, птахів, домашніх тварин, декоративних птахів проводиться або на спеціалізованих ринках, або на ринках з урахуванням санітарно-епідеміологічних вимог, тобто на ринках повинні бути спеціалізовані експерти, які перевіряють наявність довідок, які підтверджують, що зазначені продовольчі товари пройшли ветеринарний, санітарно-епідеміологічний контроль.

На території ринку дозволяється продавати:

- м'ясо і м'ясопродукти, сало, птахів, кроликів, нутрій, молоко і молочні продукти, тваринні жири, рослинну олію, мед, курячі яйця;
- картоплю, свіжі й солено-квашені овочі, фрукти, горіхи, ягоди, баштанні культури, сухофрукти;
- дикоростучі плоди і ягоди, свіжі й сушені гриби;
- зернові, круп'яні, бобові культури, насіння соняшнику і гарбуза;
- посадковий матеріал плодово-ягідних культур, насіння овочевих культур і квітів, живі садові квіти, овочеву і квіткову розсаду;
- живу худобу, кроликів, нутрій і живого птаха, домашніх тварин, декоративних птахів, акваріумних риб, корм для риб і птахів тощо;
- тропічні фрукти й овочі, що надходять по імпорту, тільки за наявності сертифіката якості й документів, що підтверджують джерело їхнього придбання.

Торгівля перерахованими вище товарами більш детально регулюється «Правилами продажу продовольчих товарів», а торгівля окремими категоріями товарів — безпосередньо правилами для конкретної категорії, наприклад: продаж картоплі і плодово-овочевої продукції регулюється «Правилами роздрібною торгівлі картоплею і плодово-овочевою продукцією», затвердженими Наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 28. 07. 97 р.

Торгівля продукцією тваринного і рослинного походження дозволяється тільки після проведення експертизи в лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи і надання відповідного документа з оцінки якості продукції.

На ринках забороняється продаж:

- солоних і маринованих грибів, консервованих продуктів домашнього приготування (овочі, м'ясо, риба, ікра тощо), м'ясних і рибних кулінарних виробів і напівфабрикатів, м'яса диких пернатих птахів і тварин, кондитерських виробів домашнього приготування; виготовлених приватними особами хліба і хлібобулочних виробів, алкогольних напоїв і тютюнових виробів;
- дикоростучих рослин, риб, занесених до Червоної книги, польових квітів, лікарських рослин;
- зернових і круп'яних продуктів, забруднених насінням шкідливих бур'янів.

Продавці зобов'язані за бажанням покупців:

- надавати повну, належну і достовірну інформацію про товар;
- бути ввічливими й охайно вдягненими;
- відпускати товар упакованим або в тару покупця.

Продавцям забороняється палити і вживати їжу на торговельному місці, бути в нетверезому стані.

Усі працівники суб'єкта господарювання повинні бути одягнені у формений одяг, що відповідає санітарним вимогам, а працівники, які безпосередньо продають або надають послуги з продажу продовольчих товарів (продавці, рубщики м'яса й ін.), підлягають обов'язковому медичному обстеженню, результати якого вносяться в їхні особисті медичні книжки. Особи, що не пройшли медичного обстеження, до роботи не допускаються. Суб'єкт господарювання повинен мати зареєстрований санітарний журнал, санітарні книжки працівників.

На видному і доступному місці в приміщенні адміністрації має знаходитися Книга відгуків і пропозицій.

З метою забезпечення захисту прав споживачів:

1. Дирекція ринку не має права втручатися в господарську діяльність суб'єктів, що реалізують непродовольчі товари на території ринку.

2. Дирекція ринку зобов'язана:

- установити на доступному місці контрольні ваги з відповідною інформацією і табличкою;
- інформувати продавців і покупців про правила торгівлі на ринках, про ветеринарно-санітарні правила, про правила протипожежної безпеки, про рівень цін, про терміни проведення ярмарок і контролювати дотримання продавцями зазначених правил.

Намети, кіоски, що займають окремі приміщення, але не мають торговельного залу, є суб'єктами дрібнороздрібною торгівлі.

Забороняється продаж товарів, які не мають належного товарного вигляду, з терміном придатності, що минув, а також товарів, що надійшли без документів, які б засвідчували їхню якість і безпеку. Забороняється обумовлювати продаж одних товарів обов'язковим придбанням інших або примус покупця до одержання замість здачі інших товарів.

Задоволення вимог покупця щодо якості й обміну товарів провадяться суб'єктами господарювання відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

### **Запитання та завдання для обговорення**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері торгівлі на ринку, у сфері дрібно-роздрібної торгівлі, у сфері комісійної торгівлі?
2. У чому полягають особливості продажу продовольчих та непродовольчих товарів на ринку?
3. Які продовольчі товари дозволено, а які заборонено продавати на ринку?
4. Що повинна робити адміністрація ринку для забезпечення прав споживачів?
5. Наведіть приклади підприємств дрібнороздрібної, комісійної торгівлі у своїй місцевості.

## **УРОК 17. Захист прав споживачів у здійсненні продажу за зразками, каталогами, через Інтернет**

### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *уміти* робити покупки за замовленням, за зразками, каталогами, через Інтернет;
- *визначати* переваги і недоліки різних видів продажу;
- *робити* обґрунтований вибір способу купівлі товарів та послуг;
- *укладати* договір купівлі-продажу через Інтернет.

**Основні поняття:** торгівля за зразками та каталогами, Інтернет-торгівля.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів».

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

У разі придбання товару в Інтернет-магазині споживач заходить на сайт продавця, знаходить потрібний йому товар (водночас можна роздивитися його фотознімки, прочитати опис, а нерідко ще й відгуки тих, хто встиг купити товар раніше), потім обирає спосіб доставки й оплати. Доставляють товари, як правило:

- кур'єр магазину;
- поштою;
- кур'єрські служби;
- залізницею.

Не менш різноманітні й способи оплати. Найпоширеніші:

- готівкою (кур'єру);
- банківським переказом;
- платіжними картками на сайті магазину.

Основні особливості Інтернет-торгівлі, з точки зору покупця:

- отримання товару й оплата за нього не збігаються у часі (крім випадку, коли доставку здійснює кур'єр і він же забирає гроші);
- під час отримання товару не завжди можна перевірити його комплектність та якість (наприклад, якщо товар надсилають поштою). Крім того, поки що не всі і-магазини повідомляють на

своїх сайтах власну адресу та інші реквізити. А тому покупець не знає, де шукати продавця, якщо той не відвантажив товар замовнику або підсунув брак.

Купівлю-продаж товарів через Інтернет п. 8 ст. 1 Закону «Про захист прав споживачів» відносить до договорів, укладених на відстані. Це договір, укладений продавцем зі споживачем за допомогою «засобів дистанційного зв'язку», до яких належать телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення та інформаційні мережі, зокрема Інтернет.

Які документи отримає покупець після замовлення і доставки товару? Правочини між фізичною та юридичною особою, а також між фізичними особами на суму, що перевищує 340 грн., треба вчиняти у письмовій формі (ч. 1 ст. 208 Цивільного Кодексу України). Виняток знайдемо у ч. 1 ст. 206 ЦКУ — усно можуть вчиняти правочини, які сторони повністю виконують у момент вчинення. Тому дуже важливо, хто продавець (юридична особа чи приватний підприємець) і які способи оплати та доставки обрав покупець.

Виходячи з цього, договір купівлі-продажу не потрібно оформляти письмово, коли:

- товар через Інтернет-магазин продає фізособа-підприємець і вартість товару не перевищує 340 грн.;
- момент оплати й отримання товару збігаються (незалежно від вартості покупки і того, кому належить Інтернет-магазин), тобто замовлення доставляє кур'єр магазину і він же приймає готівку як оплату.

Інтернет-магазин має видати покупцеві розрахунковий документ, що засвідчує купівлю, з позначенням дати продажу (ч. 11 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Крім того, до товару повинні додати документ (паспорт, талон тощо), у якому виробник зазначає гарантійний строк на свою продукцію (ч. 2 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Договір купівлі-продажу, укладений через Інтернет, покупець може розірвати протягом 14 днів із моменту підтвердження інформації про укладання договору від продавця або з моменту одержання товару чи його першої поставки (ч. 4 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»). Якщо згадане підтвердження не відповідає наведеним вище вимогам, покупець вправі розірвати договір протягом 90 днів від дати отримання інформації. Утім продавець може виправитися і надіслати нове, правильне підтвердження. У такому випадку покупцю дозволено відмовитися від договору протягом 14 днів з моменту одержання уточненого повідомлення.

Якщо покупець вирішив розірвати договір, він має повідомити продавця про місце, де продукцію можна забрати назад (ч. 5 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів»). Обов'язок споживача зберігати її в себе припиняється після закінчення 60 днів від одержання. Якщо протягом цього часу продавець не приїде за товаром, товар стає власністю споживача, причому безоплатно.

Коли для доставки використовувались послуги пошти, у договорі могло бути передбачено, що покупець повертатиме товар також поштою. Тоді будь-які витрати, пов'язані з пересиланням продукції, покладають на продавця (він має відшкодувати споживачу гроші, які той заплатив у зв'язку з поверненням).

Щоб мати змогу розірвати договір купівлі-продажу, споживач повинен зберігати товар у незмінному стані (ч. 7 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Продавець може замінити товар тільки тоді, коли одночасно виконуються три умови:

- інший товар відповідає меті використання;
- має таку ж або кращу якість;
- його ціна не перевищує ціни замовленого товару.

Наприклад, людина замовила в і-магазині монітор. А їй надіслали аналогічний більшого розміру (за ті ж гроші). Навряд чи хтось буде заперечувати. Та й можливість повернути протягом 14 днів товар, що не сподобався, у покупця залишається.

Купівля-продаж за зразками досить поширена, але, наскільки відомо, у європейському законодавстві не регламентується. Звичайно, європейське законодавство знає цей інститут, але, скоріше за все, за судовою практикою і на підставі торговельного порядку. У ЦК України, прийнятому 2003 р., включено ст. 702 «Продаж товару за зразками», де дається таке визначення цього інституту: «Сторо-

ни можуть укласти договір купівлі-продажу товару на підставі ознайомлення покупця зі зразком товару (за описом, каталогом та інше)». Пункт 2: «Договір купівлі-продажу за зразками виконується з моменту доставки товару в місце, визначене договором, а якщо місце доставки товару договором не встановлено — з моменту постачання товару за місцем проживання фізичної особи-покупця або місцезнаходженням юридичної особи-покупця, якщо інше не встановлено договором або законом».

Варто підкреслити, що відповідність товару зразкам може визначатися навіть не всіма, але, безперечно, найбільш істотними якостями. До них відносять саму якість речі та її призначення. Що стосується кольору, форми тощо, то це припустимо визначати додатковими домовленостями в період постачання. Крім того, поставлена річ повинна відповідати якості зразка, якщо в самій речі немає властивостей, що роблять неможливим її порівняння зі зразком.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. У чому полягають особливості купівлі через Інтернет, за зразками та каталогами?
2. Визначте переваги і недоліки різних видів продажу.
3. Які товари зручніше купувати через Інтернет?
4. Як укласти договір купівлі-продажу з Інтернет-магазином?
5. Якими нормативно-правовими актами регламентують права споживачів у сфері торгівлі за зразками, за каталогами?
6. У чому полягає відмінність захисту прав споживачів у роздрібній торговельній мережі та у торгівлі за зразками та каталогами?
7. Яким вимогам повинен відповідати товар, переданий за зразками та каталогами?

## **УРОК 18. Права споживачів у разі придбання продукції в кредит**

### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *уміти* робити покупки у кредит;
- *уміти* складати кредитний договір;
- *визначати* переваги і недоліки купівлі товарів у кредит.

**Основні поняття:** розстрочка (товарний кредит); споживчий кредит, кредитний договір.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів», зразки кредитних договорів.

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

В умовах конкуренції деякі підприємства змушені йти на пошук нових шляхів стимулювання покупців, серед яких — продаж товарів у розстрочку (товарний кредит).

У розстрочку можна купити товари тривалого користування: автомобіль, комп'ютер, телевізор, пральну машину та іншу складну побутову техніку, меблі тощо. Продаж товарів у розстрочку регламентується Правилами торгівлі в розстрочку, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України № 997 від 01. 07. 98 р.. Цими правилами, зокрема, затверджені договір купівлі-продажу товарів у розстрочку, а також орієнтовний перелік товарів вітчизняного й імпортного виробництва, рекомендованих для продажу в розстрочку.

Договір укладається за умови пред'явлення покупцем паспорта й довідки для придбання товарів у розстрочку, яка видається за місцем роботи (навчання), а непрацюючим пенсіонерам — органом, який призначив пенсію.

Договір між суб'єктом господарської діяльності і покупцем, який здійснюватиме погашення кредиту шляхом відрахувань з його заробітної плати (стипендії) за місцем роботи (навчання), оформ-

люється в 3-х примірниках: перший — залишається у суб'єкта господарської діяльності, другий — передається покупцеві, третій — підприємству (установі, організації), яке видало довідку.

Під час продажу товарів у розстрочку з покупців на користь суб'єкта господарської діяльності із суми наданого кредиту стягуються відсотки, розмір яких встановлює суб'єкт господарської діяльності. Однак частіше торговельні підприємства не безпосередньо кредитують покупців, а використовують для цього схеми співпраці з фінансовими установами — комерційними банками. Така система отримала назву споживчого кредиту.

*Споживчий кредит* — це грошові кошти, які надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції.

Загальна схема покупки товарів через споживчий кредит має такий вигляд:

- 1) покупець вибирає товар у магазині;
- 2) узявши необхідні документи, покупець приходить до банку, де заповнює анкету і заяву на отримання кредиту;
- 3) банк розглядає можливість видачі кредиту і сповіщає про це покупця (цей процес може тривати від 2 до 5 днів);
- 4) покупець укладає в магазині договір купівлі-продажу товару й сплачує первинний внесок (якщо потрібно);
- 5) на підставі договору купівлі-продажу банк оформлює з покупцем кредитний договір і договір застави (предметом застави стає товар);
- 6) банк оплачує суму вартості товару, що залишилася після внесення первинного внеску (перераховує гроші в магазин);
- 7) покупець може забрати товар із магазину.

Перелік документів, необхідних для отримання кредиту:

- копія паспорта;
- копія довідки про присвоєння ідентифікаційного коду;
- довідка з місця роботи про посаду;
- довідка про розмір заробітної плати (доходів) за останні 6 місяців.

Договір про надання споживчого кредиту укладається між кредитором і споживачем, відповідно до якого кредитор надає кошти (споживчий кредит) або приймає зобов'язання надати їх споживачеві для придбання продукції в розмірі і на умовах, встановлених договором, а споживач зобов'язується повернути їх разом з нарахованими відсотками.

Перед укладанням договору про надання споживчого кредиту кредитор зобов'язаний повідомити споживача у письмовій формі про особу і місцезнаходження кредитора, а також кредитні умови, зокрема:

- мета, на яку споживчий кредит може бути витрачений;
- форми його забезпечення (застава, страхування і т. д.);
- наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, зокрема між зобов'язаннями споживача;
- тип відсоткової ставки;
- суму, на яку може бути виданий кредит;
- орієнтовну сукупну вартість кредиту й вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з отриманням кредиту, його обслуговуванням і поверненням, зокрема таких, як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення і т. п.);
- термін, на який кредит може бути отриманий;
- варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх періодичність і обсяги;
- можливість дострокового повернення кредиту і його умови;
- необхідність здійснення оцінки майна і, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється;
- податковий режим сплати відсотків, а також наявність державних субсидій, на які споживач має право, або відомості про те, від кого споживач може отримати докладнішу інформацію;
- переваги і недоліки пропонованих схем кредитування.

Договір про надання споживчого кредиту складається у письмовій формі, один з оригіналів якого передається споживачеві. У договорі про надання споживчого кредиту вказуються:

- 1) сума кредиту;
- 2) детальний опис загальної вартості кредиту для споживача;
- 3) дата видачі кредиту або, якщо кредит повертатиметься частинами, дати і суми надання таких частин кредиту, інші умови надання кредиту;
- 4) право дострокового повернення кредиту;
- 5) річна відсоткова ставка за кредитом;
- 6) інші умови, визначені законодавством.

У договорі про надання споживчого кредиту може наголошуватися, що відсоткова ставка за кредитом може змінюватися залежно від зміни облікової ставки Національного банку України або в інших випадках. Про зміну відсоткової ставки за споживчим кредитом споживач повідомляється кредитором письмово протягом 7-ми календарних днів з дати її зміни. Без такого повідомлення будь-яка зміна відсоткової ставки є недійсною.

Споживач має право протягом 14 календарних днів відкликати свою згоду на укладення договору про надання споживчого кредиту без пояснення причин. Відлік цього терміну починається з моменту передачі споживачеві примірника укладеного договору. Відкликання згоди оформлюється письмовим повідомленням, яке споживач зобов'язаний надати особисто або через уповноваженого представника, або прислати кредиторів до закінчення зазначеного терміну.

Кредитор зобов'язаний повернути споживачеві кошти, сплачені ним згідно з угодою про надання споживчого кредиту, протягом 7-ми днів. За кожен день затримки повернення споживачеві засобів, сплачених ним згідно з угодою про надання споживчого кредиту понад встановлений термін (7 днів), споживачеві виплачується неустойка у розмірі 1 % від суми, що підлягає поверненню кредитором.

Право відкликання згоди не застосовується відносно:

- споживчих кредитів, забезпечених іпотекою;
- споживчих кредитів на придбання житла;
- споживчих кредитів, наданих на покупку послуги, виконання якої відбулося до закінчення терміну відкликання згоди.

Споживач має право достроково повернути споживчий кредит, зокрема шляхом збільшення суми періодичних виплат. Якщо споживач скористався правом повернення споживчого кредиту шляхом збільшення суми періодичних виплат, кредитор зобов'язаний провести відповідне коригування кредитних зобов'язань споживача у бік їх зменшення.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. У чому полягають особливості купівлі у кредит?
2. Чим розстрочка відрізняється від споживчого кредиту?
3. Які товари можливо придбати у кредит?
4. Протягом якого терміну споживач може відкликати свою згоду на укладення договору про надання споживчого кредиту?
5. Назвіть права і обов'язки споживача у разі придбання товарів у кредит.
6. Визначте переваги і недоліки купівлі товарів у кредит.

### **УРОК 19. Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення**

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* поняття «побутового обслуговування», «побутові послуги»;
- *знати* права та обов'язки споживача у сфері побутового обслуговування;

- *уміти захищати* власні права споживача у сфері побутового обслуговування;
- *знати* про особливості надання побутових послуг поза виробничим приміщенням;
- *визначати* гарантійні зобов'язання виконавця стосовно надання побутових послуг.

**Основні поняття:** побутове обслуговування, побутові послуги, договір побутового обслуговування.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів», Декрет КМ України «Про стандартизацію і сертифікацію», Правила побутового обслуговування населення, затверджені Постановою КМУ №313 від 16. 05. 1994 р..

## БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Діяльність з надання побутових послуг регулюється: Цивільним кодексом України, Законами України «Про захист прав споживачів», «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», іншими нормативно-правовими актами, Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими Постановою КМУ № 313 від 16. 05. 1994 р..

Виконавці здійснюють побутове обслуговування населення після їх державної реєстрації як суб'єктів підприємницької діяльності, а у випадках, передбачених законодавством, — за наявності торгового (спеціального торгового) патенту.

Виконавці повинні:

- забезпечити знання й виконання працівниками, які здійснюють побутове обслуговування замовників, Правил та дотримання інших нормативно-правових актів, що регулюють надання побутових послуг;
- створити матеріально-технічну базу, забезпечити наявність обладнання та устаткування для надання побутових послуг згідно зі встановленими нормативами;
- формувати ціни на послуги відповідно до законодавства і залежно від їх складності та якості;
- забезпечити необхідний рівень кваліфікації працівників, зайнятих обслуговуванням замовників;
- забезпечити відповідність виробничих приміщень, будівель, робочих місць, де провадиться діяльність з надання побутових послуг, необхідним екологічним і санітарно-гігієнічним умовам та вимогам нормативно-правових актів з питань охорони праці.

У приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці повинні розміщуватися:

- Правила побутового обслуговування населення;
- витяг із Закону України «Про захист прав споживачів» у частині надання послуг;
- перелік побутових послуг, що надаються;
- інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника);
- копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню та ліцензуванню;
- зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів;
- ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби;
- перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги;
- гарантійні зобов'язання виконавця послуг;
- інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держспоживстандарту, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг;
- книга відгуків і пропозицій.



Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми. Розрахунковими документами, що засвідчують факт надання послуги, можуть бути: касовий чек — для виконавців, які в розрахунках із замовниками використовують реєстратори розрахункових операцій (розрахункова квитанція у разі виходу такого реєстратора з ладу або тимчасового відключення електроенергії), квитанція, що є документом суворої звітності — для виконавців, які згідно із законодавством не застосовують таких реєстраторів. Розрахунки із замовниками за надані послуги здійснюються у готівковій, безготівковій чи в іншій формі відповідно до законодавства.

Вартість послуг і матеріалів виконавця оплачується замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами угоди.

Гарантійні зобов'язання виконавця стосовно надання послуг визначаються ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» та відповідними нормативно-правовими актами. Документами, що надають право замовнику на вимогу усунення недоліків у гарантійний термін, є касовий (товарний) чек, договір, квитанція або гарантійний талон.

Виконавець зобов'язаний забезпечити:

- надання послуг відповідно до вимог Правил, інших нормативно-правових актів та умов угоди;
- виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей;
- дотримання термінів виконання замовлення;
- належний рівень культури обслуговування;
- надання замовнику повної, доступної та достовірної інформації про послуги;
- збереження прийнятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням;
- відшкодування збитків, завданих замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою;
- дотримання встановленого режиму роботи;
- виплату замовнику у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди, при цьому виплата неустойки (пені) не звільняє виконавця від виконання замовлення;
- повернення замовнику невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненіх за плату деталей та комплектуючих виробів;
- попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення.

Замовник має право на: повну, доступну та достовірну інформацію про послуги і виконавця; безпеку послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища; перевірку якості наданої йому послуги.

### ***Затитання та завдання для обговорення***

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері побутового обслуговування?
2. Назвіть права та обов'язки споживача у сфері побутового обслуговування.
3. Які є обов'язки виконавців у сфері побутового обслуговування?
3. Який документ свідчить про укладання договору у сфері побутового обслуговування?
4. Чи поширюються гарантійні зобов'язання на сферу побутового обслуговування?

УРОК 20. Практична робота «Експерсія до підприємства служби побуту.  
Ознайомлення з “Куточком споживача”»

**Мета:** ознайомлення з інформацією, розміщеною у «Куточку споживача».

**Обладнання:** додаток «Яку інформацію повинен містити “Куточок споживача”».

**Інструкції до виконання практичної роботи**

Послідовно виконайте всі завдання і зробіть висновки.

1. Відвідайте місцеве підприємство сфери обслуговування. Під час відвідування поцікавайтесь оформленням «Куточка споживача». Користуючись додатком, порівняйте його оформлення з вимогами законодавства. Чи відповідає «куточок» цим вимогам?

2. Намалюйте «Куточок споживача», який відповідає вимогам.

*Додаток*

**Яку інформацію повинен містити куточок споживача**

*I. Реєстраційні документи:*

Свідоцтво про державну реєстрацію.

*II. Дозвільні документи:*

Довідка з єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (ЄДРПОУ).

Свідоцтво про визнання підприємства декларантом (документи, що є специфічними для окремих установ: ліцензія Держтурадміністрації (для туристичних агенцій); сертифікат на право продажу авіаційних квитків; Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру видавців та розповсюджувачів видавничої продукції).

*III. Нормативні документи:*

Ліцензійні умови;

Книга скарг та пропозицій;

Анкета оцінки рівня задоволення потреб покупця.

**ТЕМА 6. ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ  
ПІД ЧАС ПРИДБАННЯ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОВАРІВ**

**УРОК 21. Особливості захисту прав споживачів  
у придбанні продовольчих видів товарів**

**Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* поняття «харчові продукти»;
- *знати* про умови зберігання і продажу продуктів харчування;
- *відрізнати* небезпечні продукти харчування;
- *діяти* як грамотний споживач у разі придбання неякісних продовольчих товарів.

**Основні поняття:** харчові продукти, якість продуктів, термін реалізації, умови зберігання, безпека харчових продуктів, неякісні харчові продукти, небезпечні харчові продукти.

**Обладнання:** текст Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 р., Постанова Кабінету Міністрів України «Про вдосконалення контролю якості і безпеки харчових продуктів».

## БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

*Харчові продукти* — об'єкти тваринного або рослинного походження, які використовуються в їжу в натуральному або переробленому вигляді як джерело енергії, харчові та смакоароматичні речовини.

Харчові продукти підрозділяються на:

- продукти масового споживання традиційної технології, призначені для регулярного використання в харчуванні основної маси населення;
- продукти масового споживання із зміненим хімічним складом (продукти із заданими властивостями), включаючи вітамінізовані, з низьким вмістом жиру (вміст жиру на 33 % менший порівняно з традиційними), низькокалорійні (калорійність менше 40 ккал/100 г) та інші;
- лікувальні (дієтичні) продукти — харчові продукти із зміненим хімічним складом і фізичними властивостями, спеціально створені для використання в лікувальному, а також профілактичному харчуванні (для окремих контингентів або професійних груп населення) і рекомендовані для цієї мети органами охорони здоров'я, зокрема продукти з підвищеним вмістом білків та інших харчових речовин, харчових волокон, продукти з вибірково зменшеним вмістом харчових речовин, зокрема: сахарози, білку, холестерину, натрію або інших харчових речовин; продукти харчування через зонд;
- продукти дитячого харчування — спеціально створені для харчування здорових і хворих дітей до 3-х років.

До харчових продуктів ставляться певні вимоги щодо їх харчової цінності, якості та безпеки для здоров'я людини, умов зберігання.

У статті 27 Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» зазначено:

1. Харчові продукти, вироблені в Україні, повинні бути безпечними, придатними до споживання, правильно маркованими та відповідати санітарним заходам і технічним регламентам.

2. Для забезпечення безпечності харчових продуктів, вироблених в Україні, забороняється:

- використання харчових добавок, які не зареєстровані для використання в Україні;
- використання ароматизаторів та допоміжних матеріалів для переробки, які не зареєстровані для використання в Україні;
- використання дієтичних добавок, які не зареєстровані для використання в Україні;
- використання допоміжних засобів і матеріалів для виробництва та обігу, які не дозволені для прямого контакту з харчовими продуктами;
- використання допоміжних засобів і матеріалів для виробництва та обігу, які за своєю природою та складом можуть передавати забруднюючі речовини харчовим продуктам;
- використання харчових продуктів як інгредієнтів для виробництва, включаючи сільськогосподарську продукцію, якщо вони містять небезпечні фактори на рівнях, що перевищують обов'язкові параметри безпечності.

3. Виробники, що здійснюють діяльність із виробництва харчових продуктів, підконтрольних санітарній службі, зобов'язані погодити технологію виробництва з центральним органом виконавчої влади у сфері охорони здоров'я.

4. Виробники, що здійснюють діяльність з виробництва харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі, зобов'язані погодити технологію виробництва з центральним органом виконавчої влади у сфері аграрної політики.

Усі харчові продукти повинні бути з документами, наявність яких передбачено чинними нормативно-правовими актами. Харчові продукти і продовольча сировина, що надходять у торговельну мережу, повинні відповідати вимогам законодавства, чинних нормативно-правових актів і нормативних документів щодо показників якості й безпеки харчових продуктів, їх упаковки, маркування, умов транспортування, приймання і зберігання.

### *Вимоги до етикетування харчових продуктів:*

Забороняється обіг харчових продуктів, етикетування яких не відповідає цьому Закону та відповідним технічним регламентам. Усі харчові продукти, що знаходяться в обігу в Україні, етикетуються державною мовою України та містять у доступній для сприймання споживачем формі інформацію про:

- назву харчового продукту;
- назву та повну адресу і телефон виробника, адресу потужностей (об'єкта) виробництва, а для імпортованих харчових продуктів — назву, повну адресу і телефон імпортера;
- кількість нетто харчового продукту в установлених одиницях вимірювання (вага, об'єм або поштучно);
- склад харчового продукту в порядку переваги складників, у тому числі харчових добавок та ароматизаторів, що використовувались у його виробництві;
- калорійність та поживну цінність із вказівкою на кількість білка, вуглеводів та жирів у встановлених одиницях вимірювання на 100 г харчового продукту;
- кінцеву дату споживання «Вжити до» або дату виробництва та строк придатності;
- номер партії виробництва;
- умови зберігання та використання, якщо харчовий продукт потребує певних умов зберігання й використання для забезпечення його безпечності та якості;
- застереження щодо споживання харчового продукту певними категоріями населення (дітьми, вагітними жінками, літніми людьми, спортсменами та алергіками), якщо такий продукт може негативно впливати на їх здоров'я у разі його споживання.

Етикетки харчових продуктів, на яких використовуються символи, повинні містити тільки такі символи, які були затверджені відповідними міжнародними та регіональними організаціями з питань стандартизації. Написи на етикетці харчового продукту, що становлять інтерес для споживачів та призначені запобігати шахрайству або допомагають відрізнити один харчовий продукт від іншого, такі як «повністю натуральний», «органічний», «оригінальний», «без ГМО» (генетично модифікованих організмів) тощо, та інша інформація, на додаток до тієї, що зазначена у цій статті, підлягає перевірці у порядку, встановленому відповідними нормативно-правовими актами, виданими на виконання цього Закону.

Працівники підприємства торгівлі зобов'язані вчасно надати покупцеві всю необхідну інформацію про товари, а також на вимогу покупця — документи, якими підтверджуються якість, безпека, а також ціна товару. Інформування покупців про роздрібні ціни здійснюється в грошовій одиниці України за допомогою ярликів цін (цінників), які оформляються відповідно до встановлених вимог.

Неякісні та небезпечні харчові продукти і продовольча сировина підлягають вилученню з обігу в порядку, встановленому Законом України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції».

У разі придбання покупцем неякісних продовольчих товарів продавець зобов'язаний замінити їх на якісні товари або повернути покупцю сплачені ним гроші згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів».

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Які харчові продукти вам доводилось купувати?
2. У чому полягають особливості купівлі продуктів харчування?
3. Як забезпечуються належні умови зберігання харчових продуктів?
4. Які продукти харчування визнаються небезпечними, неякісними?
5. Як застерегти себе від купівлі неякісних харчових продуктів?
6. Як потрібно діяти у разі, якщо ви виявили, що куплений вами товар — неякісний?

## УРОК 22. Особливості захисту прав споживачів у придбанні тютюнових виробів

### Мотивація

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* та усвідомлювати шкідливий вплив тютюнових виробів на здоров'я людини;
- *знати* й *аналізувати* нормативно-правові акти, які регламентують права споживачів у придбанні тютюнових виробів;
- *називати* обмеження щодо придбання тютюнових виробів, передбачені законодавством України;
- *обґрунтовувати* інформацію, яка повинна бути надана споживачу під час придбання тютюнових виробів;
- *знати* обов'язки суб'єктів підприємницької діяльності, що реалізують тютюнові вироби.

**Основні поняття:** тютюн, тютюнові вироби, замітники тютюну, інгредієнти тютюнових виробів, куріння тютюнових виробів, смола, залежність від вживання тютюнових виробів, медичне застереження.

**Обладнання:** текст Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами, затверджених наказом Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р., № 218, упаковки тютюнових виробів.

### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Правовідносини у сфері продажу тютюнових виробів регламентують Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами, затверджені наказом Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р., № 218, якими визначається порядок роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

Продаж тютюнових виробів **забороняється**: особам, які не досягли 18 років; у приміщеннях та на території дошкільних, навчальних закладів і закладів охорони здоров'я; у приміщеннях спеціалізованих торговельних організацій, якими здійснюється торгівля товарами дитячого асортименту або спортивними товарами, а також у відповідних відділах (секціях) універсальних торговельних організацій; у місцях проведення спортивних змагань; в інших місцях, визначених органами місцевого самоврядування; з торгових автоматів; з полиць самообслуговування (крім тютюнових виробів у блоках); поштучно (крім сигар); з рук та в місцях торгівлі, не призначених для цього.

Такі правила поширюються на всі суб'єкти підприємницької діяльності на території України.

На кожній упаковці тютюнових виробів повинно бути зазначено основне медичне застереження споживачів тютюнових виробів та одне додаткове медичне застереження про шкоду, якої завдає здоров'ю людини паління тютюнових виробів, відомості щодо вмісту нікотину та смоли, що входять до складу тютюнових виробів і виділяються з тютюновим димом під час паління.

На одній більшій зовнішній стороні упаковки тютюнових виробів зазначається основне медичне застереження споживачів тютюнових виробів: «Куріння призводить до серцево-судинних захворювань та раку легенів».

На другій більшій зовнішній стороні упаковки тютюнових виробів зазначається одне із шести додаткових медичних застережень такого змісту:

- «Куріння під час вагітності шкодить вашій дитині»;
- «Тютюновий дим шкодить здоров'ю тих, хто вас оточує»;
- «Куріння викликає залежність, не починайте курити!»;
- «Куріння викликає імпотенцію»;
- «Захистіть дітей: не дозволяйте їм дихати вашим димом!»;

- «Курці помирають рано».

Кожний варіант текстів додаткових медичних застережень наноситься виробником тютюнових виробів на упаковки тютюнових виробів почергово.

Основне та додаткове медичні застереження споживачів тютюнових виробів повинні займати не менше 30 % площі зовнішньої поверхні кожної більшої сторони упаковки тютюнових виробів.

Інформація щодо вмісту нікотину та смоли, що входять до складу тютюнових виробів і виділяються з тютюновим димом під час куріння, зазначається на зовнішній поверхні однієї меншої сторони упаковки тютюнових виробів і повинна займати не менше 15 відсотків площі цієї сторони.

Тексти основного та додаткового медичних застережень споживачів тютюнових виробів, які зазначаються на кожній упаковці тютюнових виробів, повинні бути чіткими, надрукованими в чорній рамці, ширина якої не менша, ніж три міліметри, чорним жирним шрифтом на білому фоні, рядковими буквами, за винятком першої букви застереження, розміщеними по центру рамки таким чином, щоб забезпечити цілісність цих текстів під час відкривання тютюнового виробу способом, зазначеним на його упаковці, і не перекриватися іншою друкованою інформацією або марками акцизного збору.

Забороняється роздрібна та гуртова торгівля, виробництво, крім виробництва для експорту, імпорту для реалізації на території України тютюнових виробів:

- у яких показники вмісту нікотину та смоли в тютюнових виробках та в тютюновому димі перевищують — нікотину 1,2 мг, смоли — 12 мг;
- на упаковці яких відсутні медичні застереження споживачів тютюнових виробів;
- із використанням на їх упаковці написів, назв, зображень, знаків, що можуть ввести в оману щодо характеристик тютюнових виробів, у тому числі включати такі характеристики, як «легкі», «ультралегкі», «м'які», «з низьким вмістом смол». Забороняється виробникові тютюнових виробів уміщувати в пачку тютюнових виробів будь-які вкладки з інформацією про тютюнові вироби, що не передбачена законодавством.

Забороняється включення тютюнових виробів і предметів, пов'язаних із вживанням тютюнових виробів, до гуманітарної допомоги. Забороняється також фінансування, надання пільг за рахунок коштів Державного бюджету України та місцевих бюджетів виробникові тютюнових виробів та суб'єктам господарювання, що здійснюють їх реалізацію.

Реклама тютюнових виробів здійснюється відповідно до Закону про рекламу.

Україна бере участь у міжнародному співробітництві з відповідними міжнародними організаціями з питань контролю та протидії протиправному обігу тютюнових виробів для вжиття спільних заходів щодо запобігання поширенню вживання тютюнових виробів та боротьби з палінням, гармонізації державних стандартів з міжнародними стандартами, які визначають вимоги до безпеки тютюнових виробів. З цією метою здійснюються обмін інформацією, прогресивними технологіями, професійна та наукова співпраця відповідних органів і організацій.

Особливий акцент вчитель має зробити на шкідливому впливі тютюнових виробів на здоров'я людини.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у придбанні тютюнових виробів?
2. Назвіть обмеження щодо споживачів та продавців у придбанні тютюнових виробів, передбачені законодавством України?
3. Яка інформація повинна бути надана споживачу під час придбання тютюнових виробів?
4. Як може вплинути куріння на здоров'я людини?
5. Які є обов'язки у суб'єктів підприємницької діяльності, що реалізують тютюнові вироби щодо забезпечення прав споживачів?

## УРОК 23. Особливості захисту прав споживачів у придбанні лікарських засобів

### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* поняття «лікарські засоби»;
- *знати й аналізувати* нормативно-правові акти, які регламентують права споживачів;
- *знати* про умови зберігання і продажу лікарських засобів;
- *називати* вимоги до суб'єкта підприємницької діяльності, передбачені законодавством з метою захисту прав споживачів під час придбання лікарських засобів;
- *розрізняти* аптеку, аптечний кіоск та аптечний пункт.

**Основні поняття:** лікарські засоби, аптека, аптечний пункт.

**Обладнання:** Правила торгівлі лікарськими засобами в аптечних установах від 17. 11. 2004 р., етикетки (упаковка) з лікарських засобів.

### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Нормативно-правовим актом, що регулює дані правовідносини є Правила торгівлі лікарськими засобами в аптечних установах від 17. 11. 2004 р, які визначають загальні умови і порядок здійснення торгівлі лікарськими засобами в аптечних установах і поширюються на всіх суб'єктів господарювання, які здійснюють підприємницьку діяльність з гуртової і роздрібною торгівлі лікарськими засобами. Правила вводять такі визначення.

*Аптека* — це установа охорони здоров'я, основною метою якої є забезпечення населення, установ охорони здоров'я, підприємств, установ і організацій лікарськими засобами шляхом здійснення роздрібною торгівлі.

*Аптечний пункт* — це структурний підрозділ аптеки, який створюється в лікувально-профілактичних установах для торгівлі готовими лікарськими засобами.

*Аптечний кіоск* — це структурний підрозділ аптеки, який створюється на підприємствах, установах і організаціях для роздрібною торгівлі готовими лікарськими засобами, які відпускаються без рецептів лікаря.

*Роздрібна торгівля лікарськими засобами* — діяльність з придбання, зберігання і продажу готових лікарських засобів через аптеку та її структурні підрозділи (у тому числі ліків, виготовлених в умовах аптеки) безпосередньо громадянам для їх особистого споживання, установам охорони (окрім аптечних установ) здоров'я, а також підприємствам, установам і організаціям без права їх подальшого перепродажу.

Роздрібна торгівля лікарськими засобами здійснюється лише на підставі ліцензій, отриманих суб'єктами господарювання відповідно до законодавства. Роздрібна торгівля лікарськими засобами без наявності ліцензії забороняється.

Торгівля може здійснюватися лише зареєстрованими в Україні в установленому порядку лікарськими засобами за наявності сертифіката якості виробника, окрім випадків, передбачених законодавством України. Продаж незареєстрованих лікарських засобів, лікарських засобів, термін придатності яких закінчився, а також без копії сертифіката якості виробника є підставою для анулювання ліцензії. Торговля наркотичними (психотропними) лікарськими засобами здійснюється відповідно до законодавства з питань обороту наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів та прекурсорів. Водночас забороняється торгівля неякісними і фальсифікованими лікарськими засобами.

Виробництво (виготовлення) лікарських засобів в умовах аптеки здійснюється за рецептом лікаря і на замовлення лікувально-профілактичних установ за наявності ліцензії на виробництво (виготовлення) лікарських засобів в умовах аптеки. Вимоги до виробництва (виготовленню) лікарських засобів в умовах аптеки визначає МОЗ.

Усі поставки лікарських засобів обов'язково супроводжуються документами, за якими можливо встановити дату їх продажу і придбання, назву і лікарську форму, серію і кількість лікарських засобів, найменування й адресу виробника, покупця і продавця лікарських засобів із вказівкою реквізитів ліцензій. У процесі транспортування лікарських засобів повинні дотримуватися вимоги щодо збереження їх якості, забезпечуватися можливість їх ідентифікації, вжиття заходів для запобігання пошкодженню і забрудненню.

### **Запитання та завдання для обговорення**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів під час придбання лікарських засобів?
2. Які вимоги до суб'єкта підприємницької діяльності передбачені законодавством з метою захисту прав споживачів у придбанні лікарських засобів?
3. Чим відрізняються аптека, аптечний пункт та аптечний кіоск?

## **УРОК 24. Особливості захисту прав споживачів у придбанні непродовольчих товарів**

### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* нормативно-правові акти, які регламентують продаж непродовольчих товарів;
- *порівнювати* особливості продажу різних груп непродовольчих товарів;
- *мати уявлення* про види недоліків непродовольчих товарів;
- *визначати* сезонні товари.

**Основні поняття:** непродовольчі товари, одяг, взуття, сезонні товари, примірювання.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів» від 12. 05. 91 р., № 1023-ХІІ, Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 березня 2004 р., № 98.

До *непродовольчих товарів* відносять товари, призначені для задоволення найрізноманітніших потреб людей (одяг, взуття, меблі, електропобутові товари тощо). Роздрібний продаж непродовольчих товарів здійснюється через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, підприємства з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, спеціалізовані відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом продовольчих товарів, підприємства роздрібної торгівлі споживчої кооперації, дрібнороздрібну торговельну мережу. Парфумерно-косметичні товари продаються також в аптеках.

Правовідносини у даній сфері регламентують Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 березня 2004 р., № 98. Ці Правила регламентують порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу та продаж непродовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу, а також визначають вимоги щодо дотримання прав споживачів стосовно належної якості та безпеки товарів і рівня торговельного обслуговування.

Правила поширюються на всіх суб'єктів господарської діяльності на території України незалежно від форм власності, які пройшли реєстрацію в установленому порядку та здійснюють продаж непродовольчих товарів.

Здійснюючи продаж непродовольчих товарів вітчизняного та іноземного виробництва, працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані надати покупцям у доступній наочній формі (у супроводній документації, на етикетці, а також маркуванням чи іншим способом, прийнятим для окре-



мих видів товарів) необхідну, достовірну та своєчасну інформацію. Крім того, продавець зобов'язаний довести до відома покупця інформацію щодо товарів, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я покупця та його майна.

Продаж непродовольчих товарів здійснюється методом самообслуговування, за зразками, за каталогами, з індивідуальним обслуговуванням покупців, зокрема з відкритим викладенням. Продавець зобов'язаний всесторонньо сприяти покупцеві у вільному виборі товарів і додаткових послуг, і на його вимогу надати документи про ціни на товари. Ціни повинні бути вказані на товарах за допомогою ярликів (цінників).

Товари, на які встановлені гарантійні терміни, забороняється продавати без технічного паспорта або документа, що його замінює. Під час продажу товару продавець повинен зробити в гарантійному талоні або документі, що його замінює, відмітку про дату і місце продажу товару з підписом матеріально-відповідальної особи, завірену штампом (друком), а також надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт.

Разом із товаром покупцеві в обов'язковому порядку видається касовий чек. Товарний чек виписується на технічно складні товари, а також деякі інші непродовольчі товари (тканини, одяг, взуття, меблі, килими, будівельні матеріали та ін.).

Після продажу технічно складних і великогабаритних товарів продавець зобов'язаний забезпечити їх належну упаковку для повного збереження якості виробів під час транспортування.

З метою забезпечення прав споживачів, суб'єкт господарської діяльності повинен обладнати на видному та доступному для покупців місці «Куточок покупця», де розміщуються Книга відгуків та пропозицій; відомості про особливості продажу окремих груп непродовольчих товарів; перелік сезонних товарів, гарантійні терміни, що обчислюються з початку відповідного сезону; перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню); перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд; витяг із ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» тощо.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Які товари відносять до непродовольчих? Наведіть приклади.
2. На прикладах розкажіть про свої дії із захисту прав споживача у випадку виявлення тих чи інших видів недоліків непродовольчих товарів.
3. Які умови повинні бути створені для покупців під час примірювання одягу, взуття?
4. Що входить до комплексу додаткових послуг для покупців?
5. Чи стягується додаткова плата за упаковання товару?

## **ТЕМА 7. ПОЗАСУДОВИЙ ТА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

### **УРОК 25. Порядок позасудового захисту прав споживачів**

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *називати* нормативно-правові акти, якими регламентується порядок звернення споживачів за захистом своїх порушених прав;
- *відрізняти* заяви (клопотання) та скарги;
- *оформлювати* заяви і скарги споживачів;
- *знати* про тривалість термінів розгляду заяв і скарг;
- *знати* порядок звернення до державних та громадських органів захисту прав споживачів.

**Основні поняття:** заява (клопотання), претензія (зауваження), скарга.

**Обладнання:** Закони України «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян».

## БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Закон України «Про захист прав споживачів» передбачає два варіанти захисту прав споживачів. Перший — досудовий захист, тобто претензійне провадження, а другий є судовим (позовним).

*Позасудовий порядок* захисту прав споживачів полягає в тому, що споживач, чії права порушені, може спочатку пред'явити вимоги про захист порушеного права безпосередньо продавцеві (виробникові, виконавцеві), не звертаючись із позовом до суду. *Досудовий порядок* розгляду вимог споживачів передбачений з метою спонукати сторони самостійно врегулювати розбіжності, що виникли, а продавця (виробника, виконавця) — добровільно задовольнити обґрунтовані вимоги споживача, дозволяючи швидко відновити порушене право.

Якщо яким-небудь чином законні вимоги не задовольняються продавцем (виконавцем, виробником), то у споживача є право звернення із заявою або скаргою у відповідні органи (державні або громадські організації із захисту прав споживача).

*Заява* — звернення з проханням про сприяння реалізації закріплених за конкретним суб'єктом чинним законодавством прав та інтересів.

*Скарга* — звернення з вимогою про відновлення прав і захисту законних інтересів.

Порядок розгляду звернень громадян регулюється Законом України «Про звернення громадян» від 02. 10. 96 р. Згідно з цим Законом кожен громадянин може звернутися із заявою в будь-яку законно діючу організацію незалежно від форм власності і видів діяльності, а також оскаржити рішення, дії (або бездіяльності) будь-яких органів і їх посадовців, якщо порушено його права і законні інтереси, створено перешкоди для здійснення цих прав, або на громадянина незаконно покладені якісь обов'язки чи його незаконно притягали до відповідальності.

Наприклад, *заява-претензія* на ім'я директора магазину або підприємства. Зміст претензії, як правило, поділяється на три частини: спочатку ви викладаєте факти (наприклад, про те, що ви придбали неякісну річ, що підтверджується відповідними документами), далі необхідно вказати відповідну норму законодавства (ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»), на основі якої продавець (виробник) зобов'язаний виконати одну з ваших вимог. Також слід викласти вашу вимогу та строк її виконання. Висуваючи претензію, збережіть докази того, що ви її направили продавцю (виробнику): його підпис на другому екземплярі, поштову квитанцію тощо. Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із вказівкою дати. Звернення або звертання, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявнику з відповідним роз'ясненням не пізніше ніж через десять днів із дня його надходження.

Претензії подаються (надсилаються) продавцю або виробнику (їхнім представникам). Якщо продавець (виробник) невпевнений у чинниках зіпсування товару, тоді необхідно проводити незалежну експертизу, яка проводиться за рахунок продавця.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю і розгляду. Крім того, звернення зобов'язані розглянути *безкоштовно* — всяке стягування платні є незаконним.

У випадку, якщо посадовці організацій відмовляються приймати звернення громадян або не дають на них відповіді, рівно як і в усіх інших, рекомендується обов'язково залишати у себе копії направлених (переданих) вами звернень і наполягати на тому, щоб посадовець, відповідальний за прийом звернень громадян (секретар приймальні, працівник канцелярії і т. д.), зареєстрував ваше звернення у вашій присутності в журналі реєстрації звернень громадян або вхідної кореспонденції і повідомив вам реєстраційний номер і дату, або на вашій копії зробив відмітку про прийом (штамп організації, прізвище, ініціали і підпис посадовця, дата ухвалення звернення).

Якщо з яких-небудь причин вам не вдається особисто передати ваше звернення, необхідно відпра-

вити його поштою. Причому слід відправляти його замовленим листом з повідомленням про вручення або ж цінним листом з описом вкладеного, якщо ви відправляєте документи.

Копії звернень з відмітками про вручення, квитанції про відправку рекомендованих (цінних) листів необхідно зберігати до остаточного вирішення вашого питання.

Якщо питання, адресоване органам державної влади, місцевого самоврядування або їхнім посадовцями, не входять до їх повноважень, у строк не більше ніж 5 днів звернення пересилається ними відповідному органу або посадовцю, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У випадку, якщо звернення не містить даних, необхідних для ухвалення рішення органом або посадовцем, воно в такий же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

З вимогою про відновлення прав і захисту законних інтересів громадян звертаються у формі *скарги*. Скарга споживача повинна бути подана в письмовому вигляді і містити відомості:

- ім'я, прізвище, по батькові;
- місце проживання громадянина;
- серію і номер паспорта або іншого документа, що засвідчує особу;
- дані про товар, під час продажу якого були порушені права споживача.

Законодавством передбачені *терміни* розгляду звернень громадян. Звернення розглядаються в термін не більше одного місяця з дня їхнього надходження, а ті, які не мають потреби в додатковому вивченні, невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів із дня їх одержання. Тобто протягом 14 днів вам повинні дати остаточну відповідь. Якщо в місячний термін вирішити порушене питання неможливо, то встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, але не більше 45 днів.

Якщо продавець (виробник) відмовляється задовольнити вимоги споживача, то він повинен це обґрунтувати. У випадку, коли в місячний термін вирішити порушені в зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала заяву. Звернення громадян пільгової категорії розглядаються в першочерговому порядку.

### ***Запитання та завдання для обговорення***

1. Якими нормативно-правовими актами регламентується порядок звернення споживачів щодо захисту своїх порушених прав?
2. Якщо права споживача порушені, визначте, у якому випадку подається заява, а в якому — скарга?
3. Назвіть реквізити, які повинні містити заява, скарга.
4. Який існує порядок звернення до органів захисту прав споживачів?
5. Протягом якого терміну розглядаються заяви і скарги?
6. За яких обставин споживач має право вимагати відшкодування моральної шкоди?

### **УРОК 26. Судовий захист прав споживачів. Розгляд справ про відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг**

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* поняття «суд»;
- *називати* права й обов'язки споживача в судовому процесі;
- *знати* правила оформлення позовних заяв;
- *визначати* термін позовної давності;
- *визначати* обсяг завданої шкоди у випадках порушення прав споживача.

**Основні поняття:** суд, судовий захист, позовна заява, термін позовної давності, відшкодування збитків.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.91 р. № 1023-ХІІ, Цивільний процесуальний кодекс України.

## БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Право звернення до суду — один із засобів захисту цивільних прав, передбачених Цивільним Кодексом України (далі — ЦК). Ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачений судовий захист прав споживачів. Порядок звернення до суду визначений Цивільним процесуальним кодексом України в редакції Закону від 23.06.2005 р. (далі — ЦПК).

*Суд* — державний орган, який займається вирішенням цивільних (між окремими особами, закладами тощо) суперечок та розглядом карних справ. Мета суду полягає у кінцевому вирішенні питання між сторонами, визначення їхніх прав та обов'язків.

Згідно зі ст. 27 ЦПК України споживач як учасник процесу під час розглядання справи в суді має наступні права і обов'язки:

- ознайомлюватися з матеріалами справи, робити з них виписки;
- одержувати копії рішень, ухвал, постанов й інших документів, що є у справі;
- брати участь у судових засіданнях;
- представляти докази, брати участь у їхньому дослідженні;
- заявляти клопотання і відводи;
- давати усні та письмові пояснення суду;
- представляти свої доводи і заперечення;
- оскаржувати рішення й ухвали суду;
- користуватись іншими правами, передбаченими чинним законодавством України.

Споживач обирає сам, до якої нижчої судової інстанції йому звернутися. Споживачі на власний розсуд пред'являють позови до суду за місцем свого проживання або за місцезнаходженням відповідача, за місцем спричинення шкоди або за місцем виконання договору. Перед звертанням до суду необхідно зібрати копії документів (актів обстежень, документів, що підтверджують факт покупки, договорів, заяв, претензій, відповідей тощо). Основний документ, з яким споживач звертається до суду, — це позовна заява. *Позовна заява* — це письмове звернення до суду за захистом свого порушеного права або інтересу, що охороняється законом.

Під час складання позову споживач повинен надати максимально передбачені законодавством вимоги до порушника. У заяві необхідно вказати витрати на експертизу, якщо вони були, та на оплату послуг адвоката.

Позов пишеться в трьох примірниках: для відповідача, для суду та для себе.

Зміст позовної заяви повинен відповідати вимогам ст. 119 ЦПК України і містити:

- найменування суду, до якого подається позовна заява;
- прізвище, ім'я, по батькові позивача, його місце проживання;
- найменування продавця, виконавця, виробника — відповідача, його місце перебування (для юридичної особи) або місце проживання (для приватного підприємця);
- обставини, якими споживач обґрунтовує свої вимоги і докази, що їх підтверджують;
- вимоги споживача;
- ціну позову, якщо позов підлягає оцінці;
- підпис позивача або його представника з вказівкою часу подання заяви і доручення або інший документ, що підтверджує повноваження останнього;
- перелік доданих до заяви документів.

Позовні заяви подаються:

- про усунення недоліків товару;

- про заміну товару неналежної якості;
- про розірвання договору і відшкодування понесених збитків;
- про відшкодування матеріальної та моральної шкоди, заподіяних товаром неналежної якості.

Позовна заява може бути подана в межах строку звернення, який встановлено законодавством.

Позовну заяву до суду допоможуть скласти в органах Державного комітету у справах захисту прав споживачів, у спілках споживачів, а також депутати, представники місцевих державних адміністрацій, юристи.

Звернутися з позовною заявою до суду споживач може протягом терміну позовної давності. *Термін позовної давності* — це термін, протягом якого особа може звернутися за захистом своїх порушених прав. У цей термін суд не має права відмовити споживачу в прийнятті його позовної заяви. У випадку пропуску терміну позовної давності з поважної причини, суд має право продовжити даний термін.

Згідно із Законом «Про захист прав споживачів», у справах про захист прав споживачів термін позовної давності є гарантійним терміном, який встановлює виробник. Якщо гарантійний термін виробником не встановлено, то діє загальне правило: встановлюється гарантійний термін — два роки з моменту придбання товару. Згідно зі ст. 681 ЦК України, термін позовної давності щодо недоліків проданого товару складає один рік із моменту виявлення недоліків у межах гарантійного терміну.

Відповідно до ст. 257 ЦК України загальна позовна давність у цивільних справах встановлюється в три роки. Водночас для окремих видів вимог може встановлюватися спеціальний позовний термін. Так, згідно ч. 2 ст. 258 ЦК скорочена позовна давність в один рік встановлюється, зокрема, для вимог:

- у зв'язку з недоліками проданого товару;
- у зв'язку з перевезенням вантажу, пошти;
- про стягнення неустойки (штрафу, пені).

У той же час позовний термін п'ять років встановлено для вимог про визнання недійсною угоди, підписаної під впливом насильства чи обману, і в десять років — до вимог щодо застосування наслідків незаконної угоди.

Відповідно до статей 15, 16, 17, 18 Закону шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача: товарами (роботами, послугами), які містять конструктивні, виробничі, рецептурні чи інші недоліки; або у зв'язку з використанням виконавцем речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань, інших засобів, необхідних для виконання даних робіт чи надання послуг, незалежно від знання ним їхніх властивостей; або внаслідок реалізації товарів (робіт, послуг) без додержання встановлених вимог щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів та їхнього майна; або у зв'язку з придбанням споживачем товарів (робіт, послуг) через ненадання йому необхідної, доступної та достовірної інформації, яка б забезпечила можливість компетентного вибору, — підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо нормою законодавства не передбачено більш високої міри відповідальності, а за наявності такої норми — у встановленому нею обсязі.

### ***Зпитання та завдання для обговорення***

1. Назвіть нормативно-правові акти, які регламентують судовий захист прав споживачів.
2. Укажіть, яку інформацію містить позовна заява.
3. Які реквізити повинна містити позовна заява?
4. Як визначається термін позовної давності?
5. Як визначити обсяг заподіяної шкоди?
6. Чи сплачують споживачі державне мито у разі звернення до суду з метою захисту своїх прав?

### **УРОК 27. Порядок судового захисту прав споживачів**

#### ***Мотивація***

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *називати* нормативно-правові акти, якими регламентується порядок судового захисту прав споживачів;

- *знати* порядок судового захисту прав споживачів;
- *знати*, які докази повинні надаватися суду;
- *визначати* терміни прийняття судового рішення.

**Основні поняття:** судова процедура, докази, порядок судового захисту, рішення суду, апеляційна скарга.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів» від 12. 05. 91 р., № 1023-ХІІ.

## БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Законом передбачений спеціальний порядок судового захисту прав споживачів. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», ЦК і ЦПК України до органів, що здійснюють судовий захист прав споживачів, відносять суди загальної юрисдикції, зокрема районні суди. Відповідно до ч. 5 ст. 110 ЦПК споживачі на свій розсуд можуть пред'являти позови до суду за місцем свого проживання або за місцезнаходженням відповідача, за місцем спричинення шкоди або за місцем виконання договору.

Суддя, визнавши справу підготовленою, виносить визначення про призначення її до розгляду в судовому засіданні, сповіщає сторони, інших осіб, що беруть участь у справі, про час і місце розгляду справи, викликає інших учасників процесу. Справа розглядається і вирішується судом до закінчення двох місяців з дня надходження заяви до суду, а мировим суддею — до закінчення місяця з дня ухвалення заяви до провадження.

Суд у процесі розгляду справи зобов'язаний безпосередньо досліджувати докази у справі: заслуховувати пояснення сторін і третіх осіб, свідчення свідків, висновки експертів, консультації і пояснення фахівців, ознайомитися з письмовими доказами, оглянути речові докази, прослуховувати аудіозаписи і переглядати відеозаписи. Розгляд справи відбувається усно і за незмінного складу суддів. У разі заміни одного із суддів у процесі розгляду справи розгляд повинен бути проведений із самого початку. За наслідками розгляду позовної заяви суд ухвалює мотивоване рішення.

Суди ухвалюють рішення ім'ям України й оголошують їх відразу ж після закінчення судового засідання.

У виняткових випадках, залежно від складності справи, складання повного рішення може бути відкладено на термін не більше п'яти днів із дня закінчення слухання справи, проте при цьому вступна і резолютивна частини рішення обов'язково оприлюднені на тому самому засіданні, на якому закінчився розгляд справи. Проголошена вступна і резолютивна частини рішення повинні бути підписані всім складом суду, що розглядав справу, і підшиті до справи. Після оголошення рішення суд, який його ухвалив, не може сам відмінити це рішення.

За загальним правилом рішення суду вступає в законну силу після закінчення терміну подачі заяви про апеляційне оскарження (10 днів після оголошення рішення), якщо заява про апеляційне оскарження не подавалася. Якщо була подана заява про апеляційне оскарження, але апеляційна скарга не була представлена у встановлений термін (20 днів з дня подання заяви про апеляційне оскарження), рішення суду вступає в законну силу після закінчення цього терміну. У разі подання апеляційної скарги рішення, якщо воно не скасоване, вступає в законну силу після розгляду справи апеляційним судом (ч. 1 ст. 223 ЦПК). Рішення суду, яке вступило в законну силу, передається до районного відділу державної виконавчої служби (ВДВС) для виконання.

### *Запитання та завдання для обговорення*

1. Якими нормативно-правовими актами регламентується порядок судового захисту прав споживачів?
2. Чи може споживач звертатися до суду не за місцем свого проживання?
3. Які докази повинні надаватися суду?

4. Коротко охарактеризуйте процедуру судового провадження.
5. Які є терміни прийняття судового рішення?
6. Як виконуються рішення суду? Хто відповідає за виконання рішень суду?
7. Розіграйте сценку «Притягнення до суду за продаж неякісного товару».

## ХІД РОБОТИ

*I. Розподіліть ролі:* Г. Букін - продавець взуття, споживач — дев'ятикласник, який подав позов, суддя, адвокат, обвинувач, місцеві мешканці (свідки).

### *II. Ознайомтеся із ситуацією:*

Григорій Букін — приватний підприємець, який продає взуття на місцевому ринку. Головна приваблива риса його товару — це низька ціна, негативна — низька якість. Місцеві мешканці знають про те, що Букін часто торгує неякісним товаром, який не відповідає вимогам державних стандартів, але все одно купують у нього товар.

Траплялось так, що взуття, придбане в його лавці, стало непридатним до використання наступного дня: відлітали каблукі, відклеювалися підошви, розповзалися шви. Але нікому і в голову не приходило вимагати у Григорія відшкодування збитків. На всі претензії він, зазвичай, відповідав: «Бачили очі, що купували» або «Дешева рибка — погана юшка». Минав час, Григорій Букін багатів, так як місцеві мешканці все одно купували у нього товар, сподіваючись, що на цей раз взуття виявиться якіснішим.

Але якось клієнтом Григорія став дев'ятикласник, який вивчав курс «Права споживачів». Після того, як куплене споживачем взуття виявилось неякісним, він звернувся до Григорія з проханням обміняти товар або повернути гроші. Григорій, як завжди, відмовив, ще й насміявся над хлопцем із приводу його невміння носити взуття. СПОЖИВАЧ був обурений поведінкою продавця, він знав свої права тому і звернувся до суду з позовною заявою.

І ось настав час суду.

### *III. Розіграйте ситуацію, спираючись на вивчене.*

### *IV. Зробіть висновки.*

## УРОК 28. Практична робота «Заповнення зразків претензій та позовних заяв»

**Мета:** навчатися заповнювати за зразками претензії, заяви, пропозиції, скарги до державних органів і об'єднань громадян.

**Обладнання:** зразки претензій, заяв, пропозицій, скарг із питань захисту прав споживачів; бланки претензій, позовних заяв (додаток).

### **Інструкції щодо виконання практичної роботи**

Послідовно виконайте завдання і зробіть висновки.

1. Вкажіть порядок дій споживача, виходячи з поданої ситуації.

### **Ситуація**

*Споживач* — приватний підприємець, власник маршрутного таксі — придбав на авторинку новий двигун для одного із своїх мікроавтобусів. Приватний підприємець, який здійснював продаж, виписав

гарантійний талон на один рік. Через тиждень після установки двигун перестав працювати. Покупець повернув його продавцеві і, відповідно до Закону «Про захист прав споживачів», став вимагати розірвання договору та повернення грошей. Продавець відмовився повертати гроші або обміняти товар. У зв'язку з тим, що маршрутне таксі не виходить на маршрут, споживач кожен день несе збитки у розмірі 200 грн.

2. Заповніть претензію, виходячи з описаної вище ситуації.

Зразок

Директору магазину \_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_

### Претензія

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р. у вашому магазині я придбав \_\_\_\_\_  
(найменування товару)  
вартістю \_\_\_\_\_ гривень. Через \_\_\_\_\_  
після купівлі \_\_\_\_\_ вийшов (вийшла) з ладу.

Відповідно до п. 1 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» я вимагаю заміни неякісного(ої) \_\_\_\_\_ на новий(у) добро-  
якісний(у) негайно, якщо аналогічних товарів немає в продажу, протягом місяця.

Якщо ви відмовите у моїй законній вимозі, я залишаю за собою право звернутися до суду з позовною заявою про примусову заміну \_\_\_\_\_  
про стягнення неустойки за прострочення доставки мені нового(ої) \_\_\_\_\_  
(найменування товару) \_\_\_\_\_ в розмірі одного відсотка вартості товару  
(найменування товару) \_\_\_\_\_ за кожний прострочений день, а також про стягнення моральної шкоди, заподіяної мені вашими незаконними діями.

Про прийняте рішення прошу повідомити мені письмово у встановлений строк.

Дата \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

IX

### УРОК 29. Практична робота

#### «Складання порівняльного аналізу судового та позасудового захисту прав споживачів»

**Мета:** зробити порівняльний аналіз судового та позасудового захисту прав споживачів.

**Обладнання:** таблиця.

#### Інструкції щодо виконання практичної роботи

Порівняйте судовий та позасудовий захист прав споживачів, заповнюючи таблицю. Зробіть висновки.



Пункти для аналізу	Досудовий захист	Судовий захист
Підстави для звернення	_____	_____
Державні (недержавні) органи, до яких звертається споживач	_____	_____
Назва документів, які складає споживач при зверненні	_____	_____

## ТЕМА 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

### УРОК 30. Підстави до відповідальності за порушення законодавства та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача

#### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати* поняття «відповідальність»;
- *визначати* основні характеристики юридичної відповідальності;
- *називати* підстави до відповідальності продавця або виробника, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів»;
- *називати* обставини, що звільняють від відповідальності продавця або виробника товару, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів»;
- *наводити* приклади з практики захисту прав споживачів, які б демонстрували обставини, що звільняють від відповідальності продавця або виробника товару.

**Основні поняття:** відповідальність, юридична відповідальність, підстави до відповідальності, обставини відповідальності.

**Обладнання:** текст Закону України «Про захист прав споживачів» від 12. 05. 91 р., № 1023-ХІІ.

#### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

*Відповідальність* — це ставлення особи до суспільства і встановлені державою правила поведінки, за допомогою яких здійснюються управління і контроль за процесами, що відбуваються в державі.

*Юридична відповідальність* — найважливіший інститут, який виступає правовим гарантом реалізації обов'язку держави забезпечити дотримання захисту прав і свобод людини і громадянина.

Підставами до відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів є протиправні дії виробника, продавця, виконавця, пов'язані з порушенням ним вимог закону. Закон України «Про захист прав споживачів» визначає такі випадки порушення продавцем, виробником, виконавцем прав споживачів і невиконання покладених на них обов'язків, а саме:

- продаж товарів неналежної якості, через яку в них виявлені виробничі, конструктивні, рецептурні й інші недоліки;
- недотримання вимог, спрямованих на забезпечення безпеки життя і здоров'я споживачів і запобігання шкоди їхньому майну та навколишньому середовищу;
- незабезпечення безпеки товарів у перебігу терміну служби і терміну придатності;
- надання недостовірної, несвоєчасної або неповної інформації про товари;
- реалізація товарів із простроченим терміном придатності;
- ненадання інформації про тривалість терміну служби і терміну придатності;
- невстановлення на товари, що можуть з часом заподіяти шкоди життю, здоров'ю, майну споживача або навколишньому середовищу, терміну служби або терміну придатності (у даному випадку відповідальність покладається на виробника);
- ненадання інформації про наслідки використання товарів після закінчення терміну служби або терміну придатності, а також необхідних дій після їх закінчення.

Закон України «Про захист прав споживачів» визначає, ким повинна відшкодовуватися заподіяна шкода залежно від термінів її заподіяння. Якщо шкода заподіяна в межах гарантійного терміну або терміну придатності, то вона підлягає відшкодуванню продавцем або виробником. Тобто споживач має право вибирати, до кого з можливих відповідачів він може звернутися залежно від того, як йому зручно в даному випадку.

Також продавець або виробник несуть відповідальність за шкоду, заподіяну внаслідок недоліків, виявлених у нерухомому майні в межах десяти років, а у всіх інших товарах — у межах двох років із дня передачі майна (товару) споживачу, якщо на майно (товар) не встановлені ні гарантійний термін, ні термін придатності.

Після закінчення зазначених термінів, а також гарантійного терміну, завдана шкода підлягає відшкодуванню тільки виробником у межах терміну служби, а якщо він не встановлений — протягом 10-ти років із дня виготовлення товару. Водночас необхідно мати на увазі, що відповідно до понять, що застосовуються в Законі України «Про захист прав споживачів», виробник, який реалізує свої товари споживачам за договором купівлі-продажу, визнається продавцем. У цьому випадку відповідальність за шкоду буде нести продавець, який є виробником.

Для того щоб на продавця була покладена відповідальність за заподіяння шкоди, необхідно встановити протиправність поведінки продавця. Протиправним визнається порушення прав і невиконання обов'язків, закріплених у законодавстві про захист прав споживачів.

Відповідальність продавця також настає у разі відсутності його вини. Це означає, що продавець зобов'язаний відшкодувати заподіяний збиток як за наявності його вини в протиправній дії, так і її відсутності.

Однак Закон передбачив, що виробник (виконавець, продавець) звільняється від відповідальності, якщо доведе, що:

- шкоду завдано з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, транспортування продукції, або дії непереборної сили;
- він не вводив продукцію в обіг;
- дефект у продукції виник внаслідок додержання виробником вимог законодавства або виконання обов'язкових для нього приписів органів державної влади.

Відповідно до положень Закону України «Про захист прав споживачів» продавець (виробник) або організація, що виконує функції продавця (виробника) на підставі договору, має право відмовитися від задоволення вимог споживача з приводу недоліків товару, якщо:

- вимоги заявлені з приводу недоліків, що були обговорені під час укладення договору купівлі-продажу;

- вимоги пред'явлені після закінчення строку позовної давності, встановленого законодавством;
- споживач не надав товарний (касовий) чек, а відносно товарів, на які встановлені гарантійні терміни, технічний паспорт або інший документ, що його замінює.

Якщо покупець знав про недоліки речі і погодився на її придбання, це означає, що він погодився на придбання речі в такому саме вигляді, вважаючи, що ціна відповідає її якості. Більш того, покупець не може і не має права в цьому випадку посилатися на недоліки проданої речі і за цих підстав вимагати зниження ціни. Утім, якщо продавець доведе, що покупець знав про недоліки, а покупець, у свою чергу, — що не знав, мова буде йти про інші недоліки, що створює для покупця правочинності на відповідні вимоги, але тільки стосовно нових виявлених недоліків. Але якщо будуть виявлені такі ознаки, що дискваліфікують або унеможливають її використання зовсім, право вимоги про недоліки відновлюється.

### *Запитання та завдання для обговорення*

1. Дайте визначення поняття «відповідальність».
2. Охарактеризуйте юридичну відповідальність.
3. Назвіть підстави до відповідальності продавця або виробника, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів».
4. Які обставини, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів», звільняють від відповідальності продавця або виробника товару? Свою відповідь проілюструйте прикладами з практики захисту прав споживачів.
5. Як задовольняються вимоги споживача у випадку виходу з ладу товару упродовж гарантійного терміну?

## **УРОК 31. Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів**

### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *характеризувати* кримінально-правову відповідальність;
- *знати*, якими нормативно-правовими актами регламентується кримінальна відповідальність за порушення у сфері захисту прав споживачів;
- *визначати*, за які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена кримінальна відповідальність;
- *називати* покарання, що передбачені за порушення прав споживачів.

**Основні поняття:** кримінально-правова відповідальність, обман, покарання.

**Обладнання:** Кримінальний кодекс України (КК України).

### **БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ**

Кримінальним кодексом України передбачена кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів. Особливістю кримінально-правової відповідальності є те, що вона є особистою. Тобто суб'єктом злочину (особою, яка несе відповідальність) є лише фізична особа, осудна і яка досягла віку, коли можлива кримінальна відповідальність. Також кримінальна відповідальність і призначення покарання повинні бути максимально конкретизовані та індивідуалізовані, виходячи з конкретних обставин вчиненого злочину з урахуванням особи винного.

Так, у ст. 225 КК України «Обманювання покупців і замовників» обдуренням покупців і замовників вважається навмисне обмірювання, обважування, обраховування або інше обдурення покупців

чи замовників під час реалізації товарів або надання послуг, якщо ці дії вчинені у значних розмірах. Обдуренням у значних розмірах слід вважати таке, що спричинило громадянину матеріальну шкоду у сумі, яка перевищує три неоподатковувані мінімуми доходів громадян. Такі дії караються штрафом до 50-ти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами на строк від 100 до 200 годин, або виправними роботами на строк до двох років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років.

Об'єктом злочину у даному випадку є встановлені законодавством правила торгівлі та надання послуг населенню, а також законні інтереси покупців та замовників. Предметом злочину можуть виступати як товари, так і грошові кошти, залежно від того, на отримання якого з даних видів майна були спрямовані дії винної особи.

Ст. 227 Кримінального кодексу України передбачає відповідальність за випуск або реалізацію недоброякісної продукції, де під випуском недоброякісної продукції розуміється випуск на товарний ринок або інша реалізація споживачам недоброякісної продукції, тобто продукції, що не відповідає встановленим стандартам, нормам, правилам і технічним умовам, чи некомплектної продукції і товарів, якщо такі дії скоєні у великих розмірах (вище ніж 300 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян). У даному випадку не застосовується покарання у вигляді позбавлення волі, як це було раніше, але збільшена майнова відповідальність за злочин.

Ст. 228 передбачає відповідальність за змову про зміну чи фіксування цін або примушування до їх зміни чи фіксування, під яким розуміється змова про штучне підвищення або підтримання монопольних цін (тарифів), знижок, надбавок (доплат), націнок з метою усунення конкуренції між суб'єктами підприємницької діяльності всупереч вимогам антимонопольного законодавства. Такі дії караються штрафом від 100 до 300 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або обмеженням волі на строк до трьох років.

Ст. 229 КК України передбачає відповідальність за незаконне використання товарного знака. Під незаконним використанням слід розуміти незаконне використання чужого знака для товарів чи послуг, фірмового (зареєстрованого найменування, маркування товару, якщо це було пов'язано з отриманням доходу у великих розмірах). Великим вважається розмір доходу, коли він у 300 і більше разів перевищує неоподатковуваний мінімум доходів громадян. Такі дії караються штрафом від 100 до 200 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами на строк до 200 годин, або виправними роботами на строк до двох років.

### *Запитання та завдання для обговорення*

1. Назвіть нормативно-правові акти, якими регламентується кримінальна відповідальність за порушення у сфері захисту прав споживачів.
2. Розкажіть, за які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена кримінальна відповідальність.
3. Які покарання передбачені за порушення прав споживачів?
4. Чи передбачене покарання у вигляді позбавлення волі у разі порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів?
5. Яка кримінально-правова відповідальність передбачена за порушення антимонопольного законодавства і припинення несумлінної конкуренції?

### **УРОК 32. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів**

#### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати*, якими нормативно-правовими актами регламентується адміністративно-правова відповідальність у сфері захисту прав споживачів;

- *визначати*, яка відповідальність передбачена за реалізацію недоброякісної продукції;
- *знати*, за які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена відповідальність Кодексом України «Про адміністративні правопорушення», Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення».

**Основні поняття:** адміністративне право, адміністративно-правова відповідальність, суспільно-правові відносини.

**Обладнання:** тексти Законів України «Про захист прав споживачів» від 12.05.91 р., № 1023-ХІІ, «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» від 24.02.94 р.; Кодекс України «Про адміністративні правопорушення».

## БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Адміністративне право регулює суспільні відносини, що виникають, змінюються і припиняються у сфері державного управління. *Адміністративна відповідальність* характеризується як відповідальне ставлення суб'єкта адміністративного права до своїх обов'язків і додержання заборон. Також адміністративна відповідальність є специфічним правовідношенням між державою (її органами й посадовими особами) та суб'єктом адміністративного правопорушення.

Кодексом України «Про адміністративні правопорушення» визначений перелік порушень, що тягнуть за собою адміністративну відповідальність. У ньому міститься 28 статей, що передбачають відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів, з них 17 статей визначають відповідальність суб'єктів торгової діяльності за порушення прав споживачів. Глава 12 цього кодексу присвячена адміністративним правопорушенням у сфері торгівлі, громадського харчування, послуг, фінансової та підприємницької діяльності.

Так, ч. 1 ст. 155 передбачає відповідальність за порушення правил торгівлі і надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг і громадянами, що займаються підприємницькою діяльністю. Вказані дії тягнуть накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. За повторного скоєння тих самих дій штраф збільшується від 5 до 27 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ст. 156 присвячена порушенням законодавства про захист прав споживачів. Згідно з цією статтею, відмова робітників торгівлі, громадського харчування, сфери послуг та громадян, які займаються підприємницькою діяльністю у зазначених галузях, у наданні громадянам-споживачам необхідної, доступної і достовірної інформації про товари (роботи, послуги), у навчанні безпечного і правильного їх використання, а також обмеження прав громадян-споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги і ціни придбаних товарів — тягне накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. У разі, якщо вказані дії спричинили придбання товару неналежної якості, — тягне накладення штрафу від одного до вісімнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Законом України «Про захист прав споживачів» також регулюються адміністративні правовідносини. Так, у разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства, несуть адміністративно-правову відповідальність за:

- відмову споживачу в реалізації його прав, встановлених частиною першою ст. 8 і частиною третьою ст. 10 Закону, — у десятикратному розмірі вартості продукції, виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, — у розмірі 50 % вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної робо-

ти, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, — у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, але у документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом із підтвердження відповідності на конкретний вид продукції, — у розмірі 50 % вартості, одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, — у розмірі 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього середовища, — у розмірі 300 % вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- реалізацію продукції, забороненої до випуску і реалізації відповідним державним органом, — у розмірі 500 % вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- реалізацію небезпечного товару (отрути, пестицидів, вибухо- і вогнебезпечної речовини і т. п.) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила й умови безпечного його використання, — у розмірі 100 % від вартості одержаної для реалізації партії товару;
- відсутність необхідної доступної і достовірної та своєчасної інформації про продукцію — у розмірі 30 % вартості одержаної для реалізації партії товару;
- створення перешкод посадовій особі державного органу у справах захисту прав споживачів, органу місцевого самоврядування у проведенні перевірки якості товарів, а також правил торгового обслуговування, — у розмірі від 1 до 10 % вартості реалізованих товарів за попередній місяць;
- невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів — у розмірі 20 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- реалізацію товару, строк придатності якого минув, — у розмірі 200 % вартості залишку отриманої для реалізації партії товару;
- порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги — у розмірі 100 % вартості виконаної роботи (наданої послуги).

### *Запитання та завдання для обговорення*

1. Охарактеризуйте адміністративно-правову відповідальність.
2. Назвіть нормативно-правові акти, якими регламентується адміністративно-правова відповідальність у сфері захисту прав споживачів.
3. За які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена відповідальність згідно з Кодексом України «Про адміністративні правопорушення»?
4. Яка відповідальність передбачена за реалізацію недоброякісної продукції?
5. Яка відповідальність передбачена за реалізацію небезпечної продукції?
6. За які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена відповідальність згідно із Законом України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»?

### УРОК 33. Цивільно-правова відповідальність і оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів

#### **Мотивація**

Після опрацювання матеріалу цього уроку учні будуть:

- *знати*, якими нормативно-правовими актами передбачена цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- *уміти* доводити свої права у разі їх порушення з метою покладання цивільно-правової відповідальності на продавця (виробника);
- *визначати* шкоду, яка підлягає відшкодуванню за порушення у сфері захисту прав споживачів.

**Основні поняття:** цивільно-правова відповідальність, майнова відповідальність, моральна шкода.

**Обладнання:** тексти Законів України «Про захист прав споживачів» від 12. 05. 1991 р., № 1023-ХІІ, «Про інформацію» від 02. 10. 1992 р.; «Про рекламу» від 03. 07. 1996 (2006) р.; Цивільний кодекс України.

#### БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

*Цивільно-правова відповідальність* — це установлена законом негативна реакція держави на цивільне правопорушення, що виявляється в позбавленні особи певних цивільних прав чи накладенні на неї обов'язків майнового характеру.

Підставами для цивільної відповідальності є: наявність майнової чи/та моральної шкоди; протиправність поведінки (дія чи бездіяльність), вина, причинно-наслідковий зв'язок між збитком і протиправною поведінкою. Тільки сукупність зазначених умов дає підставу для притягнення до цивільно-правової відповідальності.

Так, у ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів» зазначено, що шкода, заподіяна життю, здоров'ю чи майну споживачів підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законодавством не передбачена підвищена міра відповідальності; право вимагати відшкодування збитку має будь-який споживач незалежно від того, чи був він із продавцем у договірних відносинах; виготовлювач несе відповідальність за збиток, заподіяний життю, здоров'ю або майну споживача незалежно від рівня його наукових або технічних знань.

Однак, Закон покладає на споживача обов'язок довести: наявність шкоди, наявність дефекту в продукції, наявність причинно-наслідкового зв'язку між шкодою та дефектом.

Майнова відповідальність передбачається не тільки Законом «Про захист прав споживачів», а також іншими нормативними актами. Зокрема, відповідні санкції передбачені в Цивільному кодексі України; Законі України «Про рекламу» від 03. 07. 1996 (2006) р.; Законі України «Про інформацію» від 02. 10. 1992 р.; а також Законі України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» від 24. 12. 1994 р.

У разі заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживачів відповідно до вимог Закону «Про захист прав споживачів» ця шкода відшкодовується в повному обсязі. Правила відшкодування шкоди життю і здоров'ю громадянина встановлені чинним цивільним законодавством. У разі заподіяння шкоди здоров'ю споживача відшкодуванню підлягає втрачений заробіток або його частина, розмір якого розраховується за правилами, встановленими ЦК України; витрати на лікування, додаткове харчування, санаторно-курортне лікування, протезування, а також інші витрати, викликані ушкодженням здоров'я.

Якщо ушкоджено або знищено майно споживача, то йому повинна бути надана річ того ж роду і якості або відновлене ушкоджене майно. У випадку, коли цього зробити не можна, споживачеві повинні бути відшкодовані збитки. Під збитками розуміється вартість утраченого майна, витрати, що

зробив або повинен буде зробити споживач у зв'язку з утратою майна (реальний збиток), а також не-одержані доходи, що одержав би постраждалий споживач, якби його право на безпеку товару не було порушене (упущена вигода).

Також споживач наділений правом вимоги відшкодування моральної шкоди згідно із ч. 2 ст. 22 Закону «Про захист прав споживачів» і ст. 23 Цивільного кодексу України. Під моральною шкодою розуміються втрати немайнового характеру.

Основним нормативно-правовим актом, який на сьогодні регулює порядок відшкодування моральної шкоди, є Цивільний кодекс України. Саме в ньому передбачено, що особа має право на відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок порушення її прав, і те, що вона полягає:

- у фізичному болю та стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я;
- у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з протиправною поведінкою щодо неї самої, членів її сім'ї чи близьких родичів;
- у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку із знищенням чи пошкодженням її майна;
- у приниженні честі та гідності фізичної особи, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи.

Фізичними стражданнями визнаються захворювання, больові відчуття та інші негативні відчуття, які викликані порушенням визначених законодавством прав споживача. Водночас обов'язково, щоб дані негативні наслідки були викликані порушенням саме прав споживачів, а не чим-небудь іншим.

Моральні страждання можуть виражатися в душевних переживаннях, втраті довіри оточуючих, розриві міжособистісних стосунків, сварках у сім'ї тощо. Але на сьогодні важко знайти вичерпний перелік виразу моральної шкоди, тому кожен вирішує це питання, виходячи з особистої оцінки обстановки. Моральна шкода відшкодовується в грошовій або іншій матеріальній формі, тобто від відповідача можна вимагати виплати грошей або надання інших благ, наприклад, у випадку розладу здоров'я можна вимагати надання путівки на курорт.

Розмір грошового відшкодування моральної шкоди визначається судом залежно від характеру правопорушення, глибини фізичних та душевних страждань, погіршення здібностей потерпілого або позбавлення його можливості їх реалізації, ступеня вини особи, яка завдала моральної шкоди, якщо вина є підставою для відшкодування, а також з урахуванням інших обставин, які мають істотне значення. Під час визначення розміру відшкодування враховуються вимоги розумності і справедливості. Безпосередньо ж розмір відшкодування моральної шкоди, звичайно, визначається рішенням суду.

### *Запитання та завдання для обговорення*

1. Назвіть нормативно-правові акти, у яких передбачена цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів.
2. Що має довести споживач, якщо його цивільні права порушені?
3. Укажіть, який нормативно-правовий акт регулює порядок відшкодування моральної шкоди.
4. Хто має право вказувати розмір завданої моральної шкоди?
5. Назвіть основні підстави для притягнення до відповідальності за завдану моральну шкоду.
6. Як встановлюється розмір моральної шкоди?



### 9.3. Тести до тем курсу «Права споживачів»\*

#### ТЕМИ 1–2. ВСТУП. ПРАВОВА ОСНОВА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1. Відношення в галузі захисту прав споживачів регулюються:

**А.** Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими законами й правовими актами, що приймаються відповідно до них.

**Б.** Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими законами і правовими актами України.

**В.** Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та відомчими нормативними актами, що приймаються відповідно до них.

2. Органи місцевого самоврядування мають право:

**А.** Розглядати скарги споживачів, консульгувати їх з питань захисту прав споживачів.

**Б.** Проводити незалежну експертизу якості і безпеки товарів (робіт, послуг).

**В.** Надавати в межах своїх повноважень розпорядження виробникам (виконавцям, продавцям).

**Г.** Давати пояснення з питань застосування законів та інших нормативних актів України, що регулюють відношення в галузі захисту прав споживачів.

3. Громадські об'єднання споживачів мають право:

**А.** Проводити незалежну експертизу якості й безпеки товарів (робіт, послуг).

**Б.** Брати участь за дорученням споживачів у проведенні незалежної експертизи якості й безпеки товарів (робіт, послуг).

**В.** Здійснювати контроль дотримання вимог до безпеки товарів (робіт, послуг).

4. Органи місцевого самоврядування у разі виявлення товарів неналежної якості:

**А.** Мають право негайно сповіщати про це державні органи виконавчої влади, що здійснюють контроль якості й безпеки товарів (робіт, послуг).

**Б.** Зобов'язані негайно сповіщати про це державні органи виконавчої влади, які здійснюють контроль якості і безпеки товарів (робіт, послуг).

**В.** Мають право зняти з реалізації вказаний товар для подальшого знищення.

5. Споживач — це:

**А.** Громадянин, що купує або має намір придбати товар виключно для особистих (побутових) потреб.

**Б.** Особа, що купує товари виключно для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності.

**В.** Громадянин, що купує товар виключно для особистих, сімейних, домашніх та інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності.

**Г.** Усе перераховане вище.

6. Згідно із Законом України «Про захист прав споживачів», споживачем не є:

**А.** Господар, що купує собачі консерви для своєї тварини.

**Б.** Студентка, яка просить показати їй каблучку з діамантом.

**В.** Громадянин, який замовляє собі авіаквиток.

**Г.** Директор заводу, що обговорює терміни постачання купленого устаткування.

7. Акти, що містять норми про захист прав споживачів, мають право приймати:

**А.** Органи виконавчої влади України.

**Б.** Уряд України.

**В.** Уряд України і органи виконавчої влади України.

**Г.** Громадські об'єднання споживачів (їх асоціації, спілки).

\* Див.: тут і далі. Правильні відповіді виділені напівжирним шрифтом.

8. Уперше права споживачів були задекларовані:

А. На Кубі під час правління Ф. Кастро.

**Б. У США президентом Дж. Кеннеді.**

В. На 25-ій сесії консультативної асамблеї Європейського Союзу.

Г. У Франції в 1960 році.

9. Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню), затверджується:

**А. Кабінетом Міністрів України.**

Б. Товариством із захисту прав споживачів.

В. Адміністрацією торговельного закладу.

10. Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування затверджуються:

А. Верховною Радою.

Б. Кабінетом Міністрів України.

В. Президентом України.

**Г. Міністерством торгівлі.**

11. Захист прав споживачів, передбачений законодавством, здійснюється:

**А. Товариством із захисту прав споживачів.**

Б. Держстандартом України.

В. Кабінетом Міністрів України.

12. Чи має право споживач брати участь у перевірці якості товару особисто:

**А. Так.**

Б. Ні.

В. Так, але за згодою виробника.

Г. В особливих випадках.

### ТЕМА 3. ОСНОВНІ ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТОВАРІВ, РОБІТ І ПОСЛУГ

1. Інформація про товар доводиться до покупця:

А. У технічній документації, що додається до товару.

Б. На етикетці.

В. Маркуванням.

**Г. Усіма перерахованими способами та іншими, передбаченими для окремих видів товарів.**

2. Споживач у разі виявлення недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного терміну має право вимагати від продавця:

**А. Безкоштовного усунення недоліків чи відшкодування витрат на їх усунення споживачем або третьою особою.**

Б. Заміни на аналогічний товар належної якості.

В. Зниження ціни товару.

Г. Правильні відповіді А, Б.

3. На чоботи, придбані влітку, встановлений продавцем гарантійний термін тривалістю 50 днів розпочинається:

А. На наступний день після продажу чобіт.

**Б. З моменту настання відповідного сезону.**

В. Із дня початку використання.

4. *Безпека товару — це:*

**А.** Безпека товару для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього середовища за звичних умов його використання, зберігання, транспортування й утилізації.

**Б.** Безпека товару для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього середовища за передбачених умов його використання, зберігання, транспортування й утилізації.

**В.** **Безпека товару для життя, здоров'я і майна споживача за звичних умов його використання, зберігання, транспортування й утилізації.**

5. *У випадку виявлення споживачем недоліку товару і пред'явлення вимоги про його заміну продавець (виробник, виконавець, уповноважена організація, імпортер) зобов'язані замінити такий товар у разі необхідності додаткової перевірки якості протягом:*

**А.** 7 днів.

**Б.** 14 днів.

**В.** 20 днів.

**Г.** 1 місяця.

6. *Не поширюється право споживача вимагати безоплатного надання йому на період ремонту або заміни:*

**А.** Столу.

**Б.** Морозильника.

**В.** Телефону.

7. *Недоліки, виявлені в товарі, повинні бути усунені продавцем, гарантійною майстернею в такі терміни:*

**А.** Протягом гарантійного терміну.

**Б.** негайно, якщо термін усунення недоліків товару не визначений угодою сторін.

**В.** Протягом місяця, за умови надання на період ремонту аналогічного товару.

8. *Терміни пред'явлення споживачем вимог щодо недоліків товарів, на які встановлений гарантійний термін:*

**А.** Протягом гарантійного терміну служби.

**Б.** Після закінчення гарантійного терміну у разі виявлення істотних недоліків.

**В.** Протягом 10 років.

9. *Споживач має право на те, щоб товари за звичайних умов їх використання, зберігання і транспортування були безпечними для:*

**А.** Його життя і здоров'я.

**Б.** Навколишнього середовища.

**В.** Не завдавали шкоди його майну.

**Г.** **Усі відповіді правильні.**

10. *У разі відсутності нормативних документів, що містять обов'язкові вимоги до товару, використання якого може завдавати шкоди життю, здоров'ю споживача, відповідні органи державної виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, зобов'язані:*

**А.** **Негайно заборонити випуск і реалізацію таких товарів.**

**Б.** Тимчасово заборонити випуск і реалізацію товарів.

**В.** Заборонити реалізацію продукції.

11. *Доставка та повернення великогабаритних товарів і товарів вагою понад 5 кг у разі їх заміни відбувається за рахунок:*

**А.** Продавця, виробника.

**Б.** Споживача.

**В.** На 70 % за рахунок продавця, на 30 % за рахунок споживача.

**Г.** На 90 % за рахунок продавця, на 10 % за рахунок споживача.

## ТЕМА 4. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ, РОБІТ, ПОСЛУГ

1. Договір — це:

А. Письмова угода між споживачем та продавцем.

Б. Усна угода між споживачем та продавцем.

**В. Усна чи письмова угода між споживачем і продавцем про якість, терміни, ціну й інші умови, за якими здійснюється купівля чи продаж, робота чи послуга.**

Г. Письмова угода про якість, терміни, ціну й інші умови, за якими здійснюється купівля чи продаж, робота чи послуга.

2. Право споживача на належну якість означає:

А. Право вимагати від продавця, щоб якість купленого ним товару відповідала вимогам нормативних документів.

Б. Що вимоги до товару щодо його безпеки для життя, здоров'я і майна споживача встановлюються нормативними документами.

В. Що продавець зобов'язаний передати покупцеві товар, який за якістю відповідає вимогам нормативної документації, а також інформації про товар, що надається продавцем.

**Г. Усі відповіді правильні.**

3. За відсутності в договорі умов про якість товару, продавець:

А. Зобов'язаний передати споживачеві товар, придатний для цілей, для яких товар такого роду, зазвичай, використовується.

**Б. Зобов'язаний передати споживачеві товар, що відповідає обов'язковим вимогам до товару, якщо такі вимоги передбачені законом.**

В. Не відповідає за якість товару.

4. Якщо виконавець відступив від умов договору, що призвело до погіршення виконаної роботи, споживач має право:

А. Вимагати безплатного усунення цих недоліків.

Б. Вимагати відшкодування витрат за усунення недоліків, здійснене власними засобами споживача.

В. Зменшити винагороду за роботу.

**Г. Будь-який із пунктів, але за власним бажанням.**

5. Магазин (виробник) не може усунути дефекти DVD-плеєра в 14-денний термін, який визначений угодою між продавцем і покупцем. Права покупця в цій ситуації:

А. Розірвати договір купівлі-продажу і вимагати повернення сплаченої суми.

**Б. Протягом місяця замінити на аналогічний товар.**

**В. Вимагати на період заміни надати аналогічний товар для використання.**

6. Умови договору, що обмежують права споживачів порівняно із законодавством:

А. Можуть включатися в договір тільки за наявності письмової згоди споживача.

Б. Можуть включатися в договір у разі продажу споживачеві товару (роботи, послуги) зі знижкою.

**В. Не можуть включатися в договір із споживачем, а якщо включені, то визнаються недійсними.**

7. Договір купівлі-продажу вважається дійсним з моменту:

А. Передачі покупцем грошей за товар.

Б. Передачі товару споживачеві.

**В. Передачі продавцем покупцеві касового або товарного чека.**

8. Якщо під час виконання робіт або надання послуг, їх не буде виконано згідно з умовами договору, то споживач:

А. Має право призначити виконавцю відповідний термін для усунення недоліків.

Б. Розірвати договір і вимагати відшкодування збитків.

В. Подати заяву до суду на виконавця.

**Г. Відповіді А, Б доповнюють одна одну.**

9. Товари, на які актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя і здоров'я споживачів, їхнього майна, навколишнього середовища згідно з чинним законодавством:

- А. Підлягають обов'язковій сертифікації.
- Б. Підлягають добровільній сертифікації.
- В. Не підлягають добровільній сертифікації.

10. Реалізація та використання товарів, на які актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя і здоров'я споживачів, їхнього майна, навколишнього середовища, забороняється без:

- А. Сертифіката відповідності.
- Б. Сертифіката безпеки.
- В. Фітосертифіката.
- Г. **Усі відповіді правильні.**

11. Споживач має право відмовитися від договору і вимагати відшкодування збитків:

- А. Якщо виконавець своєчасно не розпочинає виконання договору.
- Б. Якщо закінчення роботи у визначений термін стає неможливим.
- В. **Якщо виконавець своєчасно не виконує умов договору або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений термін стає неможливо.**

12. Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі, які могли бути виявлені у разі звичайного способу їх прийняття, споживач зобов'язаний повідомити:

- А. Не пізніше 36 год. після їх виявлення.
- Б. Не пізніше 3 діб після їх виявлення.
- В. Не пізніше 10 діб після їх виявлення.
- Г. **Не пізніше 14 діб після їх виявлення.**

## **ТЕМА 5. ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС ЗДІЙСНЕННЯ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОРГОВЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, У НАДАННІ ПОСЛУГ І ВИКОНАННІ РОБІТ**

1. Придбаний в Інтернет-магазині товар належної якості споживач має право повернути продавцеві:

- А. У будь-який час до його передачі.
- Б. **Протягом 14 днів після покупки.**
- В. Протягом 3-х місяців, якщо інформація про порядок і терміни повернення не була надана в письмовій формі під час доставки.
- Г. Немає правильної відповіді.

2. Продавець на шкільному ярмарку повинен довести до відома покупця на вивісці інформацію про:

- А. Найменування своєї організації, її місце розташування (юридичну адресу) і режим роботи.
- Б. Найменування виробника, його місцезнаходження (юридичну адресу) і режим роботи.
- В. **Прізвище, ім'я, по батькові продавця, номери свідоцтва про реєстрацію, органу, який видав таке свідоцтво.**

3. Купуючи товар у приватного підприємця, споживач має отримати такі відомості:

- А. Про доходи підприємця.
- Б. **Про режим роботи.**
- В. Про технології виробництва товару, що купується.

4. Чи можна застосовувати Закон «Про захист прав споживачів», якщо товар придбаний на речовому ринку?

- А. Ні, оскільки дія закону не розповсюджується на ринкову торгівлю.
- Б. Ні, оскільки на ринку не видають чеків.
- В. Так, якщо продавець — це юридична особа.
- Г. Так, навіть якщо продавець — фізична особа.**

5. Чи можливо замінити товар з недоліками, куплений в комісійному магазині?

- А. Замінити не можна.
- Б. Можна замінити на такий само товар або іншої марки, якщо є в наявності.**
- В. Можна придбати за меншу суму з дозволу продавця.

6. Не підлягають продажу товари, що були у використанні:

- А. Книжка.**
- Б. Бра.
- В. Парфуми.**

7. Під час придбання товарів у комісійному магазині заміна неякісного товару відбувається:

- А. За першою вимогою покупця.
- Б. За згодою продавця.
- В. За згодою покупця.
- Г. Правильні відповіді Б, В.**

8. Під час продажу товару за зразками, поштою, а також, коли укладення договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний термін обчислюється:

- А. Від дня доставки товару споживачеві, а якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складання, від дня їх здійснення.**
- Б. З дня виготовлення товару.
- В. Згідно з укладеним договором.

9. Під час продажу товарів за зразками продавець зобов'язаний запропонувати покупцеві послуги:

- А. З доставки товарів.
- Б. Збирання складних конструкцій.**
- В. Збирання товарів.

10. У приміщенні підприємства побутового обслуговування, де відбувається приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці повинні розміщуватися:

- А. Перелік побутових послуг, що надаються.**
- Б. Інформація про технології, які використовуються на цьому підприємстві.
- В. Найменування та адреси аналогічних побутових підприємств у цьому населеному пункті.

11. Підприємство побутового обслуговування повинно повідомляти споживачів про:

- А. Ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби.
- Б. Ціни і тарифи на послуги, матеріали й вироби власні та підприємств-конкурентів.
- В. Тільки ціни і тарифи на послуги.**

**ТЕМА 6. ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ  
ПІД ЧАС ПРИДБАННЯ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОВАРІВ**

1. Обміну не підлягають:

- А. Головні убори.
- Б. Панчішно-шкарпеткові товари.**
- В. Канцелярські товари.
- Г. Правильні відповіді А, Б.

2. Період, після закінчення якого йогурт вважається непридатним для використання за призначенням:

- А. Термін зберігання.
- Б. Термін придатності.**
- В. Термін реалізації.

3. Для медикаментів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфумерно-косметичних виробів термін придатності обчислюється:

- А. З дня виготовлення.**
- Б. З дня укладання договору.
- В. З дня споживання.

4. Взуття, що не підійшло покупцеві за розміром, можна обміняти:

- А. У день покупки.
- Б. Протягом 14 днів.**
- В. Протягом місяця.

5. Термін придатності не встановлюється на такі види товарів:

- А. Шампунь від лупи.
- Б. Паперові носові хустки.**
- В. Засіб проти молі.
- Г. Лікувальні настоянки, у складі яких міститься спирт.

6. Інформація про продовольчі товари повинна містити способи й умови приготування для:

- А. Продуктів дитячого харчування.**
- Б. Заморожених продуктів.**
- В. Концентратів і напівфабрикатів.**

7. Продавець зобов'язаний створити умови для примірювання товарів під час купівлі:

- А. Взуття.
- Б. Одягу.
- В. Головних уборів.
- Г. Усіх перерахованих товарів.**

8. В упакованому вигляді, без стягування за упаковку додаткової плати покупцеві передаються:

- А. Розфасовані продовольчі товари.
- Б. Одяг, взуття і хутряні товари.
- В. Ювелірні вироби.
- Г. Усі перераховані товари.**

9. Вільний доступ до товару, що продається, повинен бути забезпечений під час продажу:

- А. Автомобілів.**
- Б. Ліків.
- В. Біжутерії.**

10. *Імпортні харчові продукти, матеріали і вироби підлягають державній реєстрації:*

- А. Після їх увезення на територію України.
- Б. До їх увезення на територію України.
- В. На митниці під час увезення в Україну.**
- Г. За вибором імпортера.

11. *У разі здійснення торгівлі поза торговим приміщенням допускається продаж:*

- А. Морозива.
- Б. Безалкогольних напоїв і пива.
- В. Кондитерських і хлібобулочних виробів в упаковці виробника.
- Г. Усіх перерахованих вище товарів.**

12. *У торговельному залі тканини повинні бути згруповані:*

- А. За якістю.
- Б. За видом.**
- В. За призначенням.

## **ТЕМА 7. ПОЗАСУДОВИЙ ТА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

1. *Позови до суду у захисті прав споживачів можуть бути пред'явлені за місцем:*

- А. Розташування організації або її філіалу, а якщо відповідач — приватний підприємець — за місцем його проживання.
- Б. За місцем проживання або перебування позивача.
- В. За місцем виконання договору.
- Г. Будь-що з перерахованого вище, за вибором позивача.**

2. *Розмір компенсації моральної шкоди за порушення прав споживачів визначається:*

- А. Споживачем.**
- Б. Судом.
- В. Продавцем (виробником, виконавцем).

3. *Постанови судів першої інстанції:*

- А. Можуть бути оскаржені в прокуратурі.
- Б. Не можуть бути оскаржені.
- В. Можуть бути оскаржені в арбітражному суді.**

4. *Чи є претензійний порядок вирішення споживчих суперечок обов'язковим?*

- А. Так.**
- Б. Ні.
- В. Так, у деяких випадках.

5. *Чи звільняються споживачі від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав?*

- А. Так.**
- Б. Ні.
- В. Частково.
- Г. У разі позитивного рішення.

6. *Що повинен пред'явити споживач товару для того, щоб його вимоги були розглянуті в суді:*

- А. Квитанцію.
- Б. Товарний, касовий чек.
- В. Правильні відповіді А, Б.**



7. Заява — це:

- А. Звернення з вимогою про відновлення прав і захисту законних інтересів громадянина.
- Б. Звернення з проханням про сприяння реалізації закріплених за конкретним суб'єктом чинним законодавством прав та інтересів громадянина.
- В. Звернення з вимогою про відновлення прав громадян.
- Г. **Звернення з проханням про сприяння відновлення прав громадян.**

8. Заява від скарги відрізняється тим, що останньою передбачено:

- А. Пред'явлення вимоги.
- Б. **Прохання.**
- В. Викладення суті порушеного питання.
- Г. Зазначення місця проживання громадянина, який подає скаргу.

9. Якщо продавець (виробник) не впевнений у чинниках зіпсування товару, тоді:

- А. За рахунок продавця проводиться незалежна експертиза.
- Б. За рахунок покупця проводиться незалежна експертиза.
- В. **Продавець вправі провести експертизу власними зусиллями.**
- Г. Покупець проводить експертизу там, де вважає доцільним.

10. Звертання громадян розглядаються (вирішуються) в термін, що не перебільшує:

- А. **Одного місяця з дня їх надходження.**
- Б. П'ятнадцяти днів із дня їх одержання.
- В. Семи днів із дня їх надходження.

11. До обов'язків споживача у разі звернення до суду належить:

- А. Одержувати копії рішень, ухвал, постанов й інших документів, що є у справі.
- Б. **Брати участь у судових засіданнях.**
- В. Представляти докази, брати участь у їх дослідженні.
- Г. Ознайомлюватися з матеріалами справи, робити з них виписки.

12. До прав споживача під час звернення до суду належить:

- А. Заявляти клопотання і відводи.
- Б. Давати усні й письмові пояснення суду.
- В. Представляти свої доводи і заперечення.
- Г. **Оскаржувати рішення й ухвали суду.**

## ТЕМА 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1. Розмір компенсації моральної шкоди встановлюється:

- А. **Залежно від розміру відшкодування майнової шкоди.**
- Б. Незалежно від розміру відшкодування майнової шкоди.
- В. Судом за умови відсутності відшкодування майнової шкоди.

2. Збитки, заподіяні споживачеві у зв'язку з відкликанням товару (роботи, послуги), підлягають відшкодуванню:

- А. У розмірі, встановленому судом.
- Б. У розмірі вартості товару (роботи, послуги) на день звернення.
- В. Частково.
- Г. **У повному обсязі.**

3. Сума стягнутої споживачем неустойки за порушення виконавцем термінів виконання робіт не може перевищувати:

**А. 50 % вартості виконання роботи, якщо інше не передбачене договором.**

**Б.** Ціну окремого виду виконання роботи або загальну ціну замовлення, якщо ціна виконання окремого виду роботи не визначена договором.

**В.** Один мінімальний розмір оплати праці.

**Г.** Сто мінімальних розмірів оплати праці.

4. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів господарські суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування несуть відповідальність за реалізацію товарів, виконання робіт, надання послуг, що не відповідають нормативним документам у розмірі:

**А.** 5 % від вартості товарів.

**Б. 10 % від вартості товарів.**

**В.** 20 % від вартості товарів.

**Г.** 25 % від вартості товарів.

5. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів господарські суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування несуть відповідальність за відмову в наданні необхідної, доступної та достовірної інформації про товари, послуги та роботи у розмірі:

**А.** 20 % від вартості реалізованих товарів.

**Б.** 25 % від вартості реалізованих товарів.

**В.** 30 % від вартості реалізованих товарів.

**Г.** 50 % від вартості реалізованих товарів.

6. Виконавець несе відповідальність за шкоду:

**А. Заподіяну життю споживача.**

**Б. Заподіяну здоров'ю або майну споживача.**

**В.** Не несе ніякої відповідальності.

**Г. Відповіді А, Б доповнюють одна одну.**

7. У разі неналежного виконання зобов'язань згідно із законом або договором виконавець:

**А.** Сплачує споживачеві неустойку.

**Б.** Відмовляється від будь-яких виплат.

**В. Вирішує питання через суд.**

8. Виконавець не несе відповідальності за недоліки у виконаних роботах:

**А.** Якщо вони виникли з вини виробника.

**Б.** Якщо вони виникли з вини продавця.

**В. Якщо вони виникли з вини споживача.**

**Г.** Відповіді Б, В доповнюють одна одну.

9. Виконавець зобов'язаний відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з пошкодженням чи псуванням речі, прийнятої від споживача для виконання робіт, протягом:

**А.** 7 днів.

**Б. 14 днів.**

**В.** 30 днів.

**Г.** 60 днів.

10. Підставами для цивільної відповідальності є:

**А. Наявність майнової чи/та моральної шкоди; протиправність поведінки (дія чи бездіяльність), вина, причинно-наслідковий зв'язок між збитком і протиправною поведінкою.**

**Б.** Наявність майнової шкоди.

**В.** Протиправність поведінки (дія чи бездіяльність).