

Міністерство освіти і науки України

# ЗБІРНИК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ

до навчально-методичного посібника  
для загальноосвітніх навчальних закладів  
«Основи споживчих знань»

для 9-12 класів





**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

*Ukraine*

## **ЗБІРНИК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ** для 9-12 класів

**до навчально-методичного посібника  
для загальноосвітніх навчальних закладів «Основи споживчих знань»**

*Розроблено за підтримки Спільного проекту Європейського Союзу  
та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй  
«СПІЛЬНОТА СПОЖИВАЧІВ ТА ГРОМАДСЬКІ ОБ'ЄДНАННЯ»  
(Проект фінансується Європейським Союзом)*

**Київ  
Ніка-Центр  
2009**

УДК 373.5:346.548+346.548[(079.1)

ББК 74.202.5

З-41

Схвалено до використання в загальноосвітніх навчальних закладах Науково-методичною комісією з економіки Науково-методичної ради з питань освіти Міністерства освіти і науки України  
(Лист Інституту інноваційних технологій і змісту освіти Міністерства освіти і науки України № 1.4/18-Г-468 від 17.11.09 р.)

**Видано за рахунок коштів технічної допомоги. Продаж заборонено**

Автори-укладачі: Блінохватова А.А., Богданов С.О., Вегера С.А., Овчарук О.В.

Загальна редакція: Богданов С.О., Максименко К. О., Овчарук О.В., к.п.н.

**З-41** **Збірник** тестових завдань для 9-12 класів до навчально-методичного посібника для загальноосвітніх навчальних закладів «Основи споживчих знань» [Блінохватова А.А., Богданов С.О., Вегера С.А., Овчарук О.В.]. – К.: Ніка-Центр, 2009. – 112 с.

ISBN 978-966-521-528-8

Збірник тестових завдань є допоміжною літературою для викладання основ споживчих знань 9-12 класів ЗНЗ в рамках курсу за вибором «Основи споживчих знань».

Тестові завдання укладені у відповідності до змісту Закону про захист прав споживачів та відповідних розділів навчально-методичного посібника «Основи споживчих знань». Послідовно відбувається розкриття понять, норм, положень Закону про захист прав споживачів. Збірник тестів вміщує також завдання – ситуації та список літератури зі споживчої тематики.

Мета збірника – формування цілісного уявлення про механізми дії Закону України «Про захист прав споживачів» та допомоги кожному, хто хоче бути свідомим учасником ринкових відносин, спроможним самостійно приймати власне споживче рішення.

Для вчителів та методистів загальноосвітніх навчальних закладів. Збірник може бути використаний для підготовки студентів педагогічних ВНЗ та в системі післядипломної педагогічної освіти з питань споживчої освіти та питань захисту прав споживачів.

УДК 373.5:346.548+346.548[(079.1)

ББК 74.202.5

*Відповідальні за випуск: Богданов С.О., Овчарук О.В.*

**Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена у будь-якому вигляді і будь-якими засобами без попередньої згоди ПРООН та МОНУ (Україна)**

© Блінохватова А.А., Богданов С.О., Вегера С.А.,  
Максименко К.О, Овчарук О.В., 2009  
© Міністерство освіти і науки України, 2009  
© Спільний проект Європейського Союзу  
та ПРООН «Спільнота споживачів  
та громадські об'єднання», 2009

ISBN 978-966-521-528-8

---

## З М І С Т

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА.....	4
<b>ЧАСТИНА І.</b>	
ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДО ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ» ДОКУМЕНТ 3161-15, ЧИННИЙ, РЕДАКЦІЯ ВІД 01. 12. 2005 р. ....	6
<b>ЧАСТИНА ІІ.</b>	
ПРИКЛАДИ СИТУАЦІЙ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ .....	45
<b>ЧАСТИНА ІІІ.</b>	
ВІДПОВІДІ НА ТЕСТИ .....	67
ВІДПОВІДІ ТА РОЗВ’ЯЗАННЯ ПРИКЛАДІВ СИТУАЦІЙ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ .....	87

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Впровадження споживчих знань в освітній процес визначається сьогоденними умовами життя та діяльності людини в суспільстві. Потреби людей у якісних та комфортних умовах життя значно залежать від того, як суспільство задовольняє споживчі інтереси та захищає права людини на якість різноманітних товарів та послуг та достовірну інформацію про них.

Сучасному громадянину необхідно мати уявлення про основи споживання, про права споживачів та вміння застосовувати набуті знання у конкретних ситуаціях. Саме тому основні поняття про споживчі знання, про якість товарів та послуг важливо надавати в рамках шкільного навчання, що сприятиме формуванню основ економічних знань та набуттю важливих життєвих компетентностей. Постійне системне навчання населення споживчим знанням впродовж усього життя, суттєво впливає на вироблення у людей розумної й адекватної поведінки в процесі споживання товарів і послуг.

Споживча освіта реалізується шляхом формування раціональної економічної поведінки людини, інформування та консультування населення, розвитку економічного мислення. Сьогодні споживча освіта стає важливим компонентом державної політики і є одним із найактуальніших завдань системи освіти України. Саме тому організація системи споживчого виховання і навчання школярів має ґрунтуватися на сучасному законодавстві: Декларації ООН «Керівні принципи для захисту споживачів», Програмі захисту прав споживачів, що розрахована на 2007 – 2013 роки, Законі України «Про захист прав споживачів», Законі України «Про рекламу», Указі Президента України «Про Національну доктрину розвитку освіти» («Національна доктрина розвитку освіти» 17/04/2002), Постанові президії Академії педагогічних наук України Про концепцію громадянського виховання дітей і молоді, Законі України «Про освіту», Резолюції Комітету міністрів Ради Європи «Про освіту споживача у школах».

На наш погляд, до цього часу споживчій освіті приділялась недостатня увага. Така ситуація викликала необхідність створення Концепції споживчої освіти для загальноосвітніх навчальних закладів, ґрунтовної цілісної наскрізної програми курсу «Основи споживчих знань», посібника для вчителів, який був запроваджений у 2008/2009 н.р. у загальноосвітніх навчальних закладах та згодом посібника для ВНЗ I-IV ступенів акредитації та програми курсу в системі післядипломної освіти вчителів. В рамках цього напряму було також розроблено й даний матеріал збірника тестових завдань для 9-12 класів.

Збірник завдань та ситуацій, що моделюють проблеми захисту прав споживачів, надає можливість перевірити отриманні під час вивчення курсу знання та сформуванню вміння користуватись ними старшокласників та широкий загал споживачів в Україні.

Добираючи матеріали збірника, автори керувались рамками діючого законодавства та, зокрема, Закону України «Про захист прав споживачів» та сподівалися, що він стане знаряддям і путівником для тих, хто вбачає майбутнє України у розвитку громадянського суспільства, необхідною умовою існування якого є сформована споживча культура населення.

Саме з метою більш ефективного вивчення Закону України «Про захист прав споживачів» даний збірник може стати в нагоді науковцям, педагогам-практикам, фахівцям різних галузей, в, загалом, споживачам у засвоєнні основних положень зазначеного Закону, їх застосування на практиці, а також безпосередньо у самозахисті прав споживачів.

Збірник вміщує підбірку тестів, які структуровано згідно статей Закону «Про захист

---

прав споживачів» та ситуаційних завдань, що моделюють випадки порушення прав споживачів, взяті з реального життя та практики діяльності організацій, що опікуються питаннями захисту прав споживачів.

Впровадження споживчої освіти у 9-12 класах ЗНЗ здійснюється в напрямі формування правової свідомості та вміння шукати й використовувати інформацію, при цьому доцільно орієнтується на знання учнів із предмета «Правознавство», «Основи економіки» інших суспільствознавчих та громадянознавчих дисциплін. Правова споживча освіта, виступаючи тут складовою громадянської освіти, сприяє вихованню вільної особистості, яка знає свої права споживача, вміє їх захищати та виконує обов'язки.

Програми споживчої освіти в старшій школі є складовою системи громадянської освіти. Головним завданням навчальних програм для 9 - 12 класів є ознайомлення учнів із сучасним законодавством України, що стосується захисту прав споживачів, - відносно молодою галуззю правознавства, яка нині знаходиться в стадії розвитку. Учні мають набути навичок реалізації своїх прав споживачів в повсякденному житті.

В рамках вивчення курсу за вибором для загальноосвітніх навчальних закладів «Основи споживчих знань» збірник можна використовувати під час перевірки знань у 9-12 класах, де основними темами є «Права споживачів», «Економіка споживання», «Основи споживчих знань» тощо. Використання збірника під час навчання сприятиме формуванню у старшокласників ключових компетентностей особистості. Під час виконання тестових завдань та розв'язання конкретних життєвих ситуацій учні вчаться розуміти споживче законодавство, грамотно захищати свої права, нести відповідальність, приймати рішення, які відповідали б не тільки власним інтересам, а й інтересам громади та суспільства. Саме тому автори збірника вважають його матеріали актуальними, практично спрямованими, що передбачають можливість перевірки отриманих під час навчання теоретичних положень Закону «Про захист прав споживачів» у їх практичній реалізації.

*Колектив авторів*



**ЧАСТИНА І.**  
**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ**  
до Закону України «ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ »  
№ 3161-IV, чинний, редакції від 1 грудня 2005 р.

**Преамбула**

1. Які відносини регулює Закон України «Про захист прав споживачів»?
  - А. Цей Закон вносить порядок, планомірність у економічні відносини.
  - Б. Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцям товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності.
2. Чиї права встановлює Закон України «Про захист прав споживачів»?
  - А. Права виробників продукції чи надавачів послуг.
  - Б. Права споживачів.
3. Яким законодавчим актом в Україні визначено механізм захисту прав споживачів?
  - А. Законом України «Про стандартизацію».
  - Б. Декретом Кабінету Міністрів України від 8 квітня 1993 р. № 30-93 «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення».
  - В. Законом України «Про рекламу».
  - Г. Законом України «Про захист прав споживачів».
4. Яким законодавчим актом визначено в Україні основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів?
  - А. Законом України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності».
  - Б. Законом України «Про захист прав споживачів».

**Розділ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.**

**Стаття 1. Визначення термінів**

5. Виберіть визначення до кожного терміна:
  - Договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями ( )
  - Гарантійний строк ( )
  - Введення продукції в обіг ( )

- 
- Договір ( )
  - Виробник ( )
  - Офісне приміщення ( )
  - Безпека продукції ( )
  - Договір, укладений на відстані ( )
  - Нечесна підприємницька практика ( )
  - Електронне повідомлення ( )
  - Виконавець ( )
  - Істотний недолік ( )
  - Належна якість товару або послуги ( )

1. Відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції.

2. Дії суб'єкта господарювання, спрямовані на виготовлення або ввезення на митну територію України продукції з подальшою самостійною або опосередкованою реалізацією на території України.

3. Суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;

4. Суб'єкт господарювання, який: виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар.

5. Строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг.

6. Будь-яке приміщення (будівля тощо), в якому знаходиться суб'єкт господарювання, або його філія, або його структурний підрозділ, або представництво.

7. Усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція.

8. Договір, укладений продавцем (виконавцем) зі споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

9. Договір, укладений зі споживачем особисто в місці, іншому, ніж торговельні або офісні приміщення продавця.

10. Інформація, надана споживачу через телекомунікаційні мережі, яка може бути у будь-який спосіб відтворена або збережена споживачем в електронному вигляді.

11. Недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому



наділений хоча б однією з наведених нижче ознак: а) він взагалі не може бути усунутий; б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів; в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

12. Властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем.

13. Будь-яка підприємницька діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим та іншим чесним звичаям та впливає або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції.

б. *Виберіть визначення до кожного терміна:*

- Недолік ( )
- Реалізація ( )
- Споживчий кредит ( )
- Робота ( )
- Послуга ( )
- Споживач ( )
- Продавець ( )
- Строк придатності ( )
- Строк служби ( )
- Продукція ( )
- Торговельне приміщення ( )
- Фальсифікована продукція ( )

1. Продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

2. Будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем).

3. Діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

4. Суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації.

5. Будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб.

6. Діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (робіт, послуг).

7. Діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

8. Фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

9. Кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції.

10. Строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, нормативними документами, умовами договору, протягом якого у разі додержання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів та умовам договору.

11. Календарний строк використання продукції за призначенням, починаючи від введення в обіг чи після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини.

12. Майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладнаній для торгівлі споруді, де суб'єкт господарювання здійснює діяльність з реалізації товару.

## **Стаття 2. Законодавство про захист прав споживачів**

7. *Який Закон України містить основні положення про захист прав споживачів?*

А. Закон України «Про власність».

Б. Закон України «Про об'єднання громадян».

В. Закон України «Про захист прав споживачів».

8. *Які Кодекси України містять положення про захист прав споживачів?*

А. Кодекс адміністративного судочинства України, Земельний кодекс України;

Б. Митний кодекс України, Сімейний кодекс України;

В. Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України.

9. *З чого складається законодавство про захист прав споживачів в Україні?*

А. Із законів, кодексів та підзаконних актів;

Б. Із Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та інших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

В. Із Закону України «Про захист прав споживачів».

**Розділ II. ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ЗАХИСТ.****Стаття 4. Права та обов'язки споживачів**

10. Під час придбання, замовлення або використання якої продукції споживачі мають право на захист своїх прав державою?

- А. Продукції, яку споживач придбає, замовляє або використовує як в Україні, так і за кордоном.
- Б. Продукції, яка реалізується на території України.
- В. Не має значення якої продукції. Споживач завжди має право на захист своїх прав.

11. Чи встановлює Закон України «Про захист прав споживачів» права споживачів на якість продукції та обслуговування?

- А. Ні, вимоги про дотримання прав споживачів щодо якості продукції та обслуговування викладені у Конституції України.
- Б. Так, відповідно до цього Закону споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на належну якість продукції та обслуговування.

12. Чи встановлює Закон України «Про захист прав споживачів» права споживачів на безпеку продукції?

- А. Ні, вимоги про дотримання прав споживачів у питаннях безпеки продукції викладені у положеннях підзаконних актів до чинного Закону.
- Б. Так, відповідно до цього Закону споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на безпеку продукції.

13. На яку інформацію мають право споживачі згідно із Законом України «Про захист прав споживачів»?

- А. На якісну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).
- Б. На повну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).
- В. На необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).

14. У якому випадку споживачі мають право на відшкодування шкоди (збитків)?

- А. Споживачі мають право на відшкодування шкоди (збитків) у разі ненадання

виробником (виконавцем) необхідної інформації про продукцію, роботу (послугу).

Б. Споживачі мають право на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством.

В. Споживачі мають право на відшкодування шкоди (збитків) у разі, якщо споживач доведе інформацію про те, що він отримав неякісний товар.

15. До яких органів споживачі мають право звернутись за захистом порушених прав?

А. Тільки до суду.

Б. До Верховної Ради України.

В. До Кабінету Міністрів України.

Г. До суду та інших уповноважених органів державної влади.

16. Чи зобов'язані споживачі ознайомлюватись із правилами експлуатації товару?

А. Так, перед початком експлуатації товару.

Б. Ні, це не обов'язково.

В. Споживач зобов'язаний ознайомитись із інформацією, позначеною на упаковці товару.

17. Чи зобов'язані споживачі звертатися за роз'ясненнями умов та правил експлуатації товару?

А. Так, після першого використання товару.

Б. Так, до початку використання товару.

В. Споживач сам визначає необхідність роз'яснення умов та правил експлуатації товару.

18. Чи є право у споживача звертатися за захистом своїх прав, якщо він користувався придбаним товаром не за призначенням?

А. Так, якщо товар у доброму стані.

Б. Ні, немає.

В. Так, якщо товар з недоліком.

19. Що зобов'язані робити споживачі для запобігання негативним наслідкам використання товару?

- А. Дотримуватись інструкції, що додається до товару.
- Б. Застосовувати передбачені виробником у товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації — дотримуватись звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду;
- В. Дотримуватись рекомендацій, наданих продавцем під час купівлі-продажу товару та звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

### **Стаття 6. Право споживача на належну якість продукції**

*20. При введенні в обіг продукції належної якості Законом забороняється:*

- А. Введення в обіг продукції, що не має супроводжувальних документів.
- Б. Введення в обіг продукції, що не пройшла перевірку.
- В. Введення в обіг фальсифікованої продукції.

*21. Протягом якого строку виробник (виконавець) забезпечує використання продукції за призначенням у разі відсутності позначення строку служби в нормативних документах?*

- А. Протягом п'яти років.
- Б. Протягом семи років.
- В. Протягом десяти років.

*22. Хто зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції?*

- А. Організація, яка продає продукцію.
- Б. Сервісний центр.
- В. Виробник (виконавець).

*23. Протягом якого строку виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції, а також її випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт?*

- А. Протягом семи років.
- Б. Протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва — протягом строку служби, в разі відсутності такого строку — протягом десяти років.
- В. Протягом визначеного гарантійного строку, а в разі відсутності такого строку — протягом трьох років.

24. Чи забезпечується чинним Законом реалізація інтересів споживачів у встановленні вимог до належної якості продукції?

А. Ні, така норма не передбачена.

Б. Так, забезпечується правом на відшкодування матеріальної та моральної шкоди, завданої неякісною продукцією.

В. Так, забезпечується правом участі споживачів та їх об'єднань у розробленні нормативних документів згідно із законодавством.

### **Стаття 7. Гарантійні зобов'язання.**

25. Хто протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором, забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції?

А. Сервісний центр.

Б. Виробник (виконавець).

В. Спеціальний представник підприємства, що виробляє продукцію.

26. Яким повинен бути гарантійний строк на комплектуючі вироби?

А. Більшим, ніж гарантійний строк на основний виріб.

Б. Не меншим, ніж гарантійний строк на основний виріб, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

В. Меншим, ніж гарантійний строк на основний виріб.

27. В якому документі зазначається гарантійний строк на продукцію?

А. У паспорті на продукцію.

Б. На етикетці.

В. У паспорті на продукцію або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

28. Чи включають гарантійні зобов'язання виробника (виконавця) або продавця зобов'язання, передбачені рекламою?

А. Ні, не включають.

Б. Так, включають будь-які зобов'язання виробника (виконавця) або продавця, передбачені рекламою.



В. Так, включають зобов'язання виробника (виконавця) або продавця щодо якості продукції.

29. Для якої продукції встановлюється строк придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до неї при продажу?

А. Для всієї продукції.

Б. Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом становити небезпеку для життя споживачів.

В. Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища.

30. В яких випадках строк придатності і гарантійний строк збігаються?

А. Ці поняття ніколи не збігаються, вони різні.

Б. Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища.

В. Для продукції з істотними недоліками.

31. Як обчислюється і визначається строк придатності продукції?

А. Строк придатності обчислюється починаючи від дати виготовлення і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Б. Строк придатності обчислюється і визначається часом, протягом якого товар є придатним для використання.

В. Строк придатності обчислюється і визначається датою, до настання якої товар є придатним для використання.

32. Продаж яких товарів забороняється (дайте найбільш повну відповідь):

А. Строк придатності яких минув.

Б. Строк придатності на яких не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів.

В. Строк придатності на яких не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув.

33. Як обчислюється гарантійний строк на сезонні товари?

А. Обчислюється продавцем з моменту реалізації товару.

Б. Обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України.

34. У разі продажу товарів за зразками, поштою, а також у випадках, коли час укладення договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний строк обчислюється:

- А. Починаючи від дня відправки споживачеві зразків товарів, товарів поштою.
- Б. Починаючи від дня передачі товару споживачеві.
- В. Починаючи від дня надходження товару в реалізацію.

35. Для товару, який потребує спеціальної установки (підключення) чи складення, гарантійний строк обчислюється:

- А. Від дня продажу товару.
- Б. Від дня здійснення спеціальної установки (підключення) чи складення.

36. У випадку, якщо день передачі, установки (підключення) чи складення товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо, або якщо майно перебувало у споживача до укладення договору купівлі-продажу, гарантійний строк обчислюється:

- А. Від дня доставки товару споживачеві.
- Б. Від дня укладення договору купівлі-продажу.

37. Протягом якого строку споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено?

- А. Якщо недоліки було виявлено протягом одного року.
- Б. Якщо недоліки було виявлено протягом двох років.
- В. Споживач не має права пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) жодних вимог.

38. Протягом якого строку споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги стосовно об'єкта будівництва, якщо гарантійні строки або строк придатності не встановлено?

- А. Не пізніше десяти років від дня передачі їх споживачеві.
- Б. Не пізніше п'яти років від дня передачі їх споживачеві.
- В. Споживач не має таких прав.

39. Чи змінюється гарантійний строк при виконанні гарантійного ремонту?

- А. Гарантійний строк залишається незмінним.
- Б. Гарантійний строк збільшується на час перебування продукції в ремонті.

В. Гарантійний строк зменшується на період тривалості ремонту.

40. При виконанні гарантійного ремонту зазначений час гарантійного строку обчислюється:

- А. Від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.
- Б. Від дня, коли споживач отримав продукцію після гарантійного ремонту.
- В. Гарантійний строк залишається незмінним.

41. Як обчислюється гарантійний строк при обміні товару?

- А. Гарантійний строк при обміні товару залишається незмінним.
- Б. При обміні товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.
- В. Так, як зазначено в документі до нового товару.

42. За яких умов припиняється гарантійне зобов'язання відповідно до цього Закону?

- А. Гарантійне зобов'язання припиняється по закінченні гарантійного строку.
- Б. Гарантійне зобов'язання припиняється на загальних підставах, передбачених Цивільним кодексом України.
- В. Гарантійне зобов'язання припиняється на підставах, які зазначені в гарантійному талоні.

43. Чи можуть бути припинені гарантійні зобов'язання за певних обставин?

- А. Так, у разі неможливості виконання виробником (виконавцем) такого зобов'язання з причини відсутності необхідних для його виконання матеріалів, комплектуючих або запасних частин.
- Б. Ні, гарантійні зобов'язання не можуть бути припинені.
- В. Можуть бути припинені.

### **Стаття 8. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості**

44. Що може вимагати споживач у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків продукції?

- А. Пропорційного зменшення ціни; безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару.
- Б. Заміни товару;

В. Безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

45. *За яких умов недолік вважається істотним?*

А. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, підтверджених за необхідності висновком експертизи.

Б. У разі, якщо товар не можна використовувати.

В. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), підтверджених за необхідності висновком експертизи.

46. *Що має право вимагати споживач у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи?*

А. За власним вибором: 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; 2) заміни товару на такий самий товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Б. Розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми.

В. Заміни товару на такий самий товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

47. *Чи має право споживач під час гарантійного ремонту товару отримати товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації)?*

А. Має, якщо повідомить про це виробника (виконавця).

Б. Не має.

В. Має, якщо подасть письмову вимогу.

48. *Хто визначає перелік товарів обмінного фонду?*

А. Кабінет Міністрів України.

Б. Продавець, виробник (підприємство), що задовольняє вимоги споживача.

В. Верховна Рада України.

49. *Що може вимагати споживач у разі затримки виконання вимоги про надання на час гарантійного ремонту аналогічного товару?*

А. Споживач не може висувати жодних додаткових вимог.

Б. За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення

недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

В. У разі затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) на час гарантійного ремонту споживач може вимагати виплати неустойки в розмірі трикратної вартості товару.

50. Кому споживач повинен пред'являти вимоги пов'язані з поверненням товару з недоліками?

А. Продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

Б. Адміністратору торгового підприємства.

В. Спеціально уповноваженому центральному органу державної влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальним відділенням.

51. Хто зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги?

А. Спеціальний підрозділ торгового підприємства.

Б. Відповідний фахівець гарантійного ремонту.

В. Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача).

52. За чий рахунок здійснюються доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача, пов'язані з придбанням товару неналежної якості) та їх повернення споживачеві?

А. Споживача.

Б. Продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача, пов'язані з придбанням товару неналежної якості).

В. Сервісного центру.

53. Протягом якого терміну вимога споживача про заміну товару з недоліками на товар аналогічної марки належної якості підлягає задоволенню, за умов якщо останній є в наявності?

А. Протягом трьох днів.

Б. Підлягає негайному задоволенню.

В. Протягом одного дня.

54. Протягом якого терміну вимога споживача про заміну товару з недоліками на товар аналогічної марки належної якості підлягає задоволенню в разі виникнення потреби в перевірці якості товару?

А. Протягом семи днів.

Б. Протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

В. Протягом місяця.

55. Протягом якого терміну вимога споживача про заміну товару з недоліками на товар аналогічної марки належної якості підлягає задоволенню, якщо останній відсутній?

А. У двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви.

Б. У місячний строк з моменту виявлення недоліку товару.

В. Після надходження нового товару.

56. Які права має споживач, якщо задовольнити його вимогу про заміну товару неналежної якості в установленій строк неможливо?

А. Звернутись до суду.

Б. Вимагати від продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції) повернути гроші та отримати компенсацію за втрачений час.

В. На свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені в статті 8 цього Закону.

57. Чи проводиться перерахунок вартості товару з недоліками в разі його заміни на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, якщо ціна на товар змінилась?

А. Так.

Б. Ні.

58. Яким чином проводиться перерахунок вартості товару з недоліками під час його заміни на такий самий товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, якщо ціна на товар підвищилась?

А. Виходячи з його вартості на час купівлі.

Б. Виходячи з його вартості на час обміну.

59. Яким чином проводиться перерахунок вартості товару з недоліками під час його заміни на такий самий товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, якщо ціна на товар знизилась?

А. Виходячи з вартості на час купівлі.

Б. Виходячи з його вартості на час обміну.

В. Виходячи з вартості виробника.



60. При розірванні договору зі споживачем розрахунки у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи:

- А. З вартості товару на час купівлі.
- Б. З вартості товару на час пред'явлення відповідної вимоги.
- В. З вартості товару на момент підписання нового договору.

61. Яким чином проводяться розрахунки зі споживачем при розірванні договору, якщо ціна на товар була знижена?

- А. Виходячи з його вартості на час обміну.
- Б. Виходячи з вартості товару на час купівлі.

62. В який день споживачеві повертаються гроші, сплачені за товар з недоліками?

- А. У день підписання договору.
- Б. У день розірвання договору.
- В. У день виявлення недоліку товару.

63. У разі неможливості повернути споживачеві в день розірвання договору гроші, сплачені за товар з недоліками, гроші повертаються:

- А. В інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.
- Б. Протягом семи днів.
- В. Протягом чотирнадцяти днів.

64. За яких умов продавець зобов'язаний замінити придбані споживачем продовольчі товари неналежної якості на товари належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші?

- А. Якщо недоліки виявлено у разі закінчення строку придатності.
- Б. Якщо недоліки виявлено у межах строку придатності.
- В. Якщо недоліки виявлено у разі настання строку придатності.

65. Протягом якого строку повинні бути задоволені пред'явлені споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару?

- А. Протягом чотирнадцяти днів з дати пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.
- Б. Протягом семи днів.
- В. Невідкладно.

66. Рішенням якого органу визначається перелік товарів обмінного фонду?

А. Кабінетом Міністрів України.

Б. Верховною Радою України.

В. Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандартом).

67. За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживач може розраховувати на:

А. Виплату неустойки відповідно в розмірі двох відсотків вартості товару.

Б. Виплату неустойки відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

68. Споживач має право пред'явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку. Протягом якого строку ця вимога може бути пред'явлена?

А. Протягом встановленого строку служби.

Б. Протягом десяти років.

В. Протягом п'яти років.

69. Споживач має право пред'явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку. Протягом якого строку може бути пред'явлена ця вимога, якщо такий строк не встановлено?

А. Протягом десяти років.

Б. Протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки), допущені з вини виробника.

В. Протягом п'яти років.

70. Який документ зобов'язаний видати продавець споживачеві під час продажу товару?

А. Розрахунковий документ встановленої форми, що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу.

Б. Інструкцію про порядок експлуатації.

В. Рекламний проспект про властивості товару.

71. Чи може бути відновлений технічний паспорт або інший документ, що його замінює, в разі його втрати споживачем?

А. Так, у порядку, визначеному законодавством.

- Б. Так, у порядку, визначеному правилами ринкової торгівлі.
- В. Технічний паспорт або документ, що його замінює, не підлягає відновленню.

72. Чи має право споживач брати участь у перевірці якості товару?

- А. Не має такого права.
- Б. Має право особисто брати участь у перевірці якості товару.
- В. Має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

### **Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості**

73. За яких умов споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний?

- А. Якщо товар не задовольнив споживача за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.
- Б. Якщо товар не задовольнив споживача габаритами та розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.
- В. Якщо товар був належної якості, споживач не має право на його заміну.

74. Протягом якого строку споживач має право на обмін товару належної якості?

- А. Протягом семи днів.
- Б. Протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі.
- В. негайно.

75. Обмін товару належної якості проводиться за таких умов:

- А. Збережений його товарний вигляд.
- Б. Збережений його товарний вигляд, але відсутній розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.
- В. Товар не використовувався, збережені його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

76. Хто затверджує перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню)?

- А. Виробник.

Б. Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт).

В. Кабінет Міністрів України.

77. Які права має споживач під час обміну товару належної якості на аналогічний товар, якщо останнього немає в наявності?

А. Розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж.

Б. Вимагати повернення грошей.

В. Розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару і вимагати компенсації в розмірі одного відсотка від вартості товару.

78. Яким чином проводяться розрахунки зі споживачем при розірванні договору купівлі-продажу якісного товару?

А. Виходячи з вартості товару на час його купівлі.

Б. Виходячи із залишкової вартості товару.

В. Виходячи з умов, відображених у договорі.

79. Протягом якого терміну гроші, сплачені за товар належної якості, повертаються споживачеві?

А. Протягом чотирнадцяти днів.

Б. В інший термін за домовленістю сторін.

В. У день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору — в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

## **Стаття 10. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг).**

80. За яких умов споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків?

А. Якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором.

Б. Якщо виконавець виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

В. Якщо виконавець змінив ціну послуги.

Г. Якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

81. Які права має споживач, розриваючи договір на виконання послуг, якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано?

А. Розірвати договір і вимагати повернення сплачених грошей.

Б. Розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилися.

В. Не має права розірвати договір.

82. Які права має споживач, якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що з вини виконавця їх не буде виконано згідно з умовами договору?

А. Вимагати заміни виконавців.

Б. Призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків.

В. Висунути нові умови до договору.

83. Які права має споживач якщо у роботі (послузі) наявні істотні недоліки?

А. Вимагати укладення нового договору.

Б. Розірвати договір та вимагати відшкодування збитків.

В. Вимагати повернення коштів.

84. Які права має споживач, якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послузі), виконаній з матеріалу споживача?

А. Вирішувати питання через суд.

Б. Вимагати на свій вибір виконання її з такого самого матеріалу виконавця або на свій вибір розірвання договору і відшкодування збитків.

В. Вимагати розірвання договору і відшкодування збитків

85. Протягом якого строку споживач може пред'явити вимоги, якщо в роботі (послузі) було виявлено істотні недоліки?

А. Протягом гарантійного строку.

Б. Протягом строку, про який усно домовились споживач та надавач послуг.

В. Протягом п'яти років.

86. Протягом якого строку споживач може пред'являти вимоги, якщо в роботі (послузі) було виявлено істотні недоліки, а строки в умовах договору відсутні?

- А. Протягом п'яти років.
- Б. Протягом десяти років.
- В. Протягом семи років.

87. Які права має споживач, якщо виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором?

- А. За кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі одного відсотка вартості роботи (послуги).
- Б. За кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством.
- В. Розірвати договір і вимагати відшкодування збитків.

88. За яких умов виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах?

- А. Доведе, що споживач неправильно трактує договір.
- Б. Доведе, що вони виникли несподівано для нього (виконавця).
- В. Доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.

89. В який термін споживач повинен повідомити виконавця про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послузі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття?

- А. негайно, як тільки виявлено недоліки.
- Б. Не пізніше трьох діб після їх виявлення.
- В. Протягом п'яти діб.

90. Протягом якого терміну виконавець зобов'язаний відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг)?

- А. Протягом тижня.
- Б. Протягом місяця.
- В. негайно.

91. Чи звільняється виконавець від відповідальності, якщо рівень його наукових і технічних знань не дав змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача?



*вача для виконання робіт (надання послуг)?*

- A. Не звільняється.
- B. Звільняється.
- B. В окремих випадках звільняється.

*93. Які зобов'язання має виконавець, якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), що не були передбачені умовами договору?*

- A. Одержати від споживача дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг).
- B. Одержати від керівника дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг).
- B. Дати свою згоду на виконання таких робіт (надання послуг).

*94. Чи може виконавець вимагати споживача оплатити будь-які додаткові роботи (послуги), які виконані (надані) виконавцем без згоди споживача?*

- A. Виконавець може вимагати від споживача оплати таких робіт (надання послуг).
- B. Будь-які додаткові роботи (послуги), виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача будь-яких зобов'язань щодо їх оплати.
- B. Виконавець може вимагати від споживача оплати таких робіт (надання послуг), якщо між ними існує усна домовленість.

*95. Які зобов'язання несе виконавець, якщо вартість робіт (послуг) може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору?*

- A. негайно повідомити споживача.
- B. Повідомити споживача протягом семи днів.
- B. Повідомити споживача протягом чотирнадцяти днів.

### **Стаття 11. Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит**

*96. Які зобов'язання несе споживач при укладанні договору про надання споживчого кредиту?*

- A. Повернути кошти разом з нарахованими відсотками.
- B. Чесно виконувати договір і повернути отримані кошти.
- B. Своєчасно сплачувати відсотки.

97. Чи вважається пропонуванням кредиту застереження про можливість надання споживчого кредиту під час придбання продукції?

А. Так, застереження про можливість надання його під час придбання продукції вважається пропонуванням споживчого кредиту.

Б. Ні, не вважається.

98. Про що зобов'язаний кредитор повідомити споживача у письмовій формі перед укладенням договору про надання споживчого кредиту?

А. Про особу та місцезнаходження кредитодавця та про кредитні умови.

Б. Про дату підписання договору.

В. Про можливі наслідки отримання кредиту.

99. Які відомості кредитор не має права вимагати від споживача?

А. Ті, які не включені у договір.

Б. Ті, які не мають значення для вирішення питання про надання кредиту.

В. Ті, які не стосуються визначення його платоспроможності та не є необхідними для надання споживчого кредиту.

100. З якою метою можуть бути використані персональні дані, одержані від споживача або іншої особи у зв'язку з укладенням та виконанням договору про надання споживчого кредиту?

А. Виключно для цілей надавача кредиту.

Б. Виключно для написання договору.

В. Виключно для оцінки фінансового стану споживача та його спроможності виконати зобов'язання за таким договором.

101. Чи може бути обумовлено у договорі про надання споживчого кредиту положення, що відсоткова ставка за кредитом може змінюватися залежно від зміни облікової ставки Національного банку України або в інших випадках?

А. Так.

Б. Ні.

102. Яким чином споживач повідомляється про зміну відсоткової ставки за споживчим кредитом?

А. Повідомляється усно протягом трьох днів.

Б. Повідомляється кредитором письмово протягом семи календарних днів з дати її зміни.

В. Повідомляється кредитором письмово протягом тридцяти календарних днів з дати її зміни.

103. Чи є дійсною будь-яка зміна відсоткової ставки без письмового повідомлення кредитодавця?

А. Без письмового повідомлення будь-яка зміна відсоткової ставки є недійсною.

Б. Повідомлення про будь-яку зміну відсоткової ставки може бути надане споживачеві навіть усно.

104. Протягом якого строку оформляється відкликання згоди споживача на укладання договору про надання споживчого кредиту?

А. Протягом семи днів, письмовою заявою.

Б. Протягом чотирнадцяти календарних днів.

В. Протягом тридцяти календарних днів.

105. Як повинен діяти споживач у випадку відкликання згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту?

А. Одночасно повернути кредитором кошти або товари, одержані згідно з договором.

Б. Повідомити про розірвання договору фінансові органи.

В. Підготувати спільно з кредитором документ про розірвання угоди.

106. У разі відкликання угоди за якою ставкою споживач сплачує відсотки за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення?

А. За мінімальною ставкою, яку визначає Національний банк України.

Б. За ставкою, встановленою в договорі.

107. Протягом якого строку кредитор у разі відкликання угоди зобов'язаний повернути споживачеві кошти, сплачені останнім згідно з договором про надання споживчого кредиту?

А. Не пізніше ніж протягом семи днів.

Б. Не пізніше ніж протягом чотирнадцяти днів.

В. Протягом тридцяти днів.

108. Яку неустойку повинен виплатити кредитор у разі відкликання угоди за кожний день затримки повернення споживачу коштів, сплачених останнім згідно з договором про надання споживчого кредиту понад установлений строк?

- А. У розмірі одного відсотка суми, належної до повернення кредитодавцем.
- Б. У розмірі двох відсотків суми, належної до повернення кредитодавцем.
- В. Виплата неустойки не передбачена.

109. Яким чином може бути здійснено дострокове повернення споживчого кредиту?

- А. У тому числі шляхом збільшення суми періодичних виплат.
- Б. У тому числі шляхом нової домовленості.

110. Протягом якого строку споживачем можуть бути здійснені внески, строк сплати яких не настав, або повернення споживчого кредиту, за вимогою кредитодавця на основі умов договору?

- А. Протягом чотирнадцяти календарних днів з дати одержання повідомлення про таку вимогу від кредитодавця.
- Б. Споживач може не виконувати таку вимогу кредитодавця.
- В. Протягом тридцяти календарних днів з дати одержання повідомлення про таку вимогу від кредитодавця.

## **Стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями**

111. Який документ повинен надати продавець (виконавець) у разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями?

- А. Документ, який засвідчує, що споживач отримує право на товар.
- Б. Документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків.
- В. Документ, який засвідчує, що сторони домовились про подальші дії.

112. Чи повинен містити документ, який засвідчує факт укладення договору на відстані і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків, інформацію про строк виконання робіт (надання послуг)?

- А. Ні.
- Б. Так.

113. Протягом якого строку споживач має право розірвати договір про реалізацію продукції поза торговельними або офісними приміщеннями?

- А. Протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями.

- Б. Протягом тридцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями.
- В. Протягом семи днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями.

*114. Протягом якого строку продавець (виконавець) повинен повернути сплачені гроші після розірвання договору, укладеного поза торговельними та офісними приміщеннями?*

- А. Не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору.
- Б. Не пізніше чотирнадцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору.
- В. Протягом двадцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору.

*115. Про що споживач повинен повідомити продавця (виконавця) у разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями?*

- А. Про місце, де продукція може бути повернена.
- Б. Про місце, де продукція може бути замінена.
- В. Про місце підписання нового документа.

*116. На кого покладаються будь-які витрати, пов'язані з поверненням продукції, після розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями?*

- А. На продавця (виконавця).
- Б. На споживача.
- В. Сплачуються державою.

*117. Що відбувається з поставленою продукцією, у разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, якщо продавець (виконавець) не вживає заходів для повернення її собі?*

- А. Споживач повинен доставити продукцію продавцю (виконавцю) протягом чотирнадцяти днів.
- Б. Продукція переходить у власність споживача без виникнення зобов'язання з оплати її вартості.

*118. Які зобов'язання стосовно споживача несе продавець (виконавець) після одержання повідомлення про недійсність договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями?*

- А. Повинен надати споживачеві новий товар.

Б. Повинен повернути споживачеві старий договір та підписати новий.

В. Повинен повернути споживачеві одержані кошти та відшкодувати витрати, здійснені споживачем у зв'язку з поверненням продукції.

*119. Чи має право споживач розірвати договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями, у разі знищення, пошкодження або псування продукції, що сталося не з вини споживача?*

А. Знищення, пошкодження або псування продукції, що сталося не з вини споживача, та їх наслідки не надають споживачу права на розірвання договору.

Б. Знищення, пошкодження або псування продукції, що сталося не з вини споживача, не позбавляє споживача права на розірвання договору.

*120. Чи позбавляє зменшення вартості продукції внаслідок відкриття упаковки, огляду чи перевірки продукції споживача права на розірвання договору?*

А. Ні.

Б. Так.

*121. Яка неустойка повинна бути виплачена споживачеві, якщо протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію у разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями?*

А. У розмірі двох відсотків вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей.

Б. У розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей.

### **Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані**

*122. Чи буде вважатись договором, укладеним на відстані, угода яка стосується надання фінансових та телекомунікаційних послуг?*

А. Так.

Б. Ні.

*123. Чи повинен продавець (виконавець) надати споживачеві інформацію про гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції?*

А. Ні.

Б. Так.

*124. Чи повинен продавець (виконавець) надати споживачеві інформацію про якість продукції; місце її оплати; умови транспортування та інше?*



А. Ні

Б. Так

125. Чи може бути змінена в односторонньому порядку інформація про гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції, підтверджена письмово або за допомогою електронного повідомлення, продавцем (виконавцем)?

А. Так, якщо продавець повідомить про це споживача.

Б. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку.

126. В яких випадках не вимагається підтвердження інформації про гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції?

А. Якщо послуга надається поштою.

Б. Якщо послуга вже оплачена.

В. Якщо послуга надається засобами дистанційного зв'язку і оплачується через оператора телекомунікаційних послуг.

127. Яким чином споживач має право розірвати укладений на відстані договір?

А. Шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом семи днів.

Б. Шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом десяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

В. Шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

128. Чи має право споживач розірвати договір, укладений на відстані, якщо договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача?

А. Ні.

Б. Так.

129. Чи має споживач право розірвати договір, укладений на відстані, якщо він відкрив аудіо – чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними?

А. Ні.

Б. Так.

130. В який строк повинен продавець поставити споживачеві товар, придбаний згідно з договором, укладеним на відстані?

А. Протягом чотирнадцяти днів.

Б. Протягом прийняттого строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

В. Протягом дев'яноста днів.

*131. У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару протягом якого строку продавець повинен повідомити про це споживача?*

А. Не пізніше двадцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

Б. Не раніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

В. негайно, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

*132. За яких умов продавець може замінити товар, придбаний згідно з договором, укладеним на відстані, в разі його відсутності?*

А. Така умова вважатиметься справедливою, якщо інший товар є якісним.

Б. Така умова вважатиметься справедливою, якщо:

- 1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару;
- 2) має таку саму або кращу якість;
- 3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару.

В. Така умова вважатиметься справедливою, якщо:

- 1) такий товар своєчасно доставлено;
- 2) його ціна є нижчою.

#### **Стаття 14. Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт)**

*133. Споживач має право:*

А. На продукцію, безпечну для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, яка не завдасть шкоди його майну.

Б. На якісну продукцію.

В. На продукцію, що не завдає шкоди природному середовищу.

*134. Чи поширюється строк служби (строк придатності) як на виріб у цілому, так і на окремі його частини?*

А. Ні, ці вимоги на окремі частини виробу не поширюються.

Б. Так, ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

135. *Виробник (виконавець, продавець) повинен попереджати споживача про:*

А. Безпечні умови використання товару.

Б. Встановлений строк служби (строк придатності) товару (наслідків роботи) або його частини, обов'язкові умови його використання та можливі наслідки в разі їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього строку.

В. Необхідні дії у разі виявлення небезпечних проявів під час використання товару.

136. *Виробнику (виконавцю) забороняється:*

А. Змінювати етикетку.

Б. Виправляти супровідні документи, а також вводити в обіг товари, строк придатності яких минув.

В. Змінювати строк служби (строк придатності), який зазначено на етикетці, упаковці або у супровідних документах на товар, а також вводити в обіг товари, строк придатності яких минув.

137. *Чи повинна продукція, на яку актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки для життя, здоров'я споживачів, їх майна, навколишнього природного середовища і передбачено нанесення національного знака відповідності, пройти контроль якості?*

А. Так.

Б. Ні. Така продукція повинна пройти встановлену процедуру оцінки відповідності.

138. *За яких умов виробник має право маркувати продукцію національним знаком відповідності?*

А. За наявності ліцензії.

Б. За наявності дозволу відповідних органів влади.

В. За наявності декларації про відповідність та/або сертифіката відповідності, виданих згідно із законодавством.

139. *Чи забороняється реалізація імпортованих товарів без маркування національним знаком відповідності та/або без сертифіката відповідності чи декларації про відповідність?*

А. Не забороняється, якщо виробник пред'явить сертифікат відповідності, виданий країною-виробником.

Б. Забороняється.

140. *Хто зобов'язаний відшкодувати збитки, завдані споживачам продукцією, яка завдала шкоди життю, здоров'ю, майну споживача чи навколишньому природному середовищу?*

- А. Продавець зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки.
- Б. Виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції.
- В. Держава зобов'язана відшкодувати споживачам збитки.

141. *Чи зобов'язаний виробник (виконавець) інформувати споживача про можливий ризик та безпечне використання продукції?*

- А. Так, за допомогою прийнятих загальновідомих у міжнародній практиці позначень.
- Б. Так, за допомогою реклами.
- В. Ні, споживач повинен самостійно отримати у виробника (виконавця) інформацію про можливий ризик та безпечне використання продукції.

## **Стаття 15. Право споживача на інформацію про продукцію**

142. *Споживач має право:*

- А. На одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію.
- Б. На одержання повної, необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію.
- В. На одержання необхідної, доступної та достовірної інформації про продукцію.

143. *Коли споживачеві повинна бути надана інформація про товар (послугу)?*

- А. До придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).
- Б. У момент продажу товару (послуги).
- В. За його вимогою.

144. *Чи вважається інформація про продукцію рекламою?*

- А. Так.
- Б. Ні.

145. Чи повинна інформація про продукцію містити позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів?

А. Ні

Б. Так.

146. Чи повинна інформація про склад продуктів харчування містити дані про харчові добавки?

А. Ні

Б. Так.

147. Чи повинна інформація про продукцію містити позначку про гарантійні зобов'язання виробника (виконавця)?

А. Ні

Б. Так.

148. Чи повинна інформація про продукцію містити позначку про найменування та місцезнаходження виробника (виконавця і продавця) щодо прийняття претензій від споживача?

А. Ні

Б. Так.

149. Якою мовою інформація повинна надаватися споживачеві?

А. Згідно із законодавством про мови.

Б. Українською та російською мовами.

В. Українською, російською та англійською мовами.

150. Як обов'язкова інформація про продукцію повинна доводитися до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем)?

А. В інструкції до продукції.

Б. У супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування.

В. Під час купівлі продукції шляхом передачі необхідних матеріалів, консультування споживача.

Г. Шляхом реклами.

151. Якою інформацією повинні супроводжуватись продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні?

А. Про виробників упаковки.

Б. Про їх якість.

В. Про їх походження.

152. *Продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен зазначати:*

А. Ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції.

Б. Інформацію про якість цієї продукції.

153. *Якими мають бути написи щодо ціни реалізації продукції?*

А. Чіткими і простими для розуміння.

Б. Повними.

В. Естетичними для сприйняття.

154. *Що повинна включати ціна продукції?*

А. Вартість товару в грошах.

Б. Всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

В. Акційні пропозиції.

155. *Яка ціна повинна повідомлятися споживачам на аукціонних торгах?*

А. Ціна вартості товару.

Б. Стартова ціна продажу відповідного товару.

156. *Яким чином зазначається ціна товару, який поставляється без упаковки?*

А. За одиницю вимірювання, яка звичайно застосовується до такого товару.

Б. За одиницю вимірювання для такого товару за вирахуванням ціни упаковки.

157. *У разі коли за одну ціну пропонується кілька товарів, робіт або послуг чи їх поєднання або якщо продавець (виконавець) надає споживачеві при реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною, яка інформація доводиться до споживача?*

А. Зміст та вартість пропозиції та ціни таких товарів, робіт або послуг, взятих окремо.

Б. Умови прийняття пропозиції, зокрема строку її дії та будь-яких обмежень, включаючи обмеження щодо кількості.



В. Всі відповіді правильні.

158. За яких умов виробник (продавець) може використовувати поняття «знижка» або «зменшена ціна»?

А. Якщо знижка або зменшення ціни застосовується протягом відповідного до законодавства часу.

Б. 1) Якщо такого роду знижка або зменшення ціни застосовується протягом визначеного та обмеженого періоду часу;

2) якщо ціна продукції є нижчою від її звичайної ціни.

В. 1) Якщо такого роду знижка або зменшення ціни застосовується до продукції, яку безпосередньо реалізує суб'єкт господарювання;

2) якщо такого роду знижка або зменшення ціни застосовується протягом визначеного та обмеженого періоду часу;

3) якщо ціна продукції є нижчою від її звичайної ціни.

159. За яких умов дозволяється вживати поняття «розпродаж» або будь-які інші, аналогічні йому?

А. Дозволяється лише:

1) якщо здійснюється розпродаж усіх товарів у межах певного місця або чітко визначеної групи товарів;

2) якщо тривалість розпродажу обмежено в часі;

3) якщо ціни товарів, що підлягають розпродажу, є меншими від їх звичайної ціни.

Б. Дозволяється лише з дозволу місцевих органів влади.

В. Дозволяється лише, якщо ціни товарів, що підлягають розпродажу, є набагато вищими від їх звичайної ціни.

160. Після публічного повідомлення про початок проведення розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни про що повинна бути доведена інформація споживачам?

А. Про нові ціни.

Б. Про ціну продукції, що була встановлена до початку проведення відповідного розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни, а також ціну цієї самої продукції, встановлену після їх початку.

В. Про початок розпродажу та про ціну продукції, встановлену після його початку.

161. Хто повинен відшкодувати збитки, завдані споживачеві недобросовісною рекламою?

- А. Особа, яка дотична до виготовлення такої реклами.
- Б. Винна особа у повному обсязі.
- В. Фінансові служби виробника.

**Стаття 16. Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості**

*162. Чи підлягає відшкодуванню (відповідно до цього Закону) шкода, завдана життю, здоров'ю або майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості?*

- А. Підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законом не передбачено більш високої міри відповідальності.
- Б. Підлягає судовому розгляду.
- В. Ці питання регулюються іншими правовими актами.

*163. Протягом якого строку зберігається право вимагати відшкодування завданої шкоди?*

- А. Протягом гарантійного строку.
- Б. Протягом установленого строку служби (строку придатності).
- В. Протягом одного року строку служби (строку придатності).

*164. Протягом якого строку зберігається право вимагати відшкодування завданої шкоди, якщо строк служби (строк придатності) не встановлено?*

- А. Протягом десяти років з дати введення в обіг такої продукції її виробником.
- Б. Протягом п'яти років з дати введення в обіг такої продукції її виробником.
- В. Протягом семи років з дати введення в обіг такої продукції її виробником.

*165. За яких умов споживач може вимагати відшкодування завданої шкоди?*

- А. Якщо споживач подасть письмове звернення до уповноважених органів.
- Б. Якщо споживач доведе наявність шкоди та наявність дефекту в продукції.
- В. Якщо споживач доведе наявність шкоди, наявність дефекту в продукції та наявність причинно-наслідкового зв'язку між такими шкодою та дефектом.

*166. Хто несе перед споживачем відповідальність за шкоду, завдану його життю, здоров'ю або майну?*

- А. Сторона, яка її завдала.

Б. Виробник.

В. Продавець.

167. У якому разі виробник (виконавець, продавець) звільняється від відповідальності за шкоду, завдану життю, здоров'ю або майну споживача?

А. Якщо доведе, що шкоду завдано не з його вини.

Б. Якщо доведе, що дефект у продукції виник внаслідок порушень правил під час транспортування чи внаслідок додержання виробником вимог законодавства або виконання обов'язкових для нього приписів органів державної влади.

В. Якщо доведе, що: шкоду завдано з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи 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.

### **Стаття 17. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування**

168. Чи має право виробник (виконавець) застосовувати прямі або непрямі обмеження прав споживачів?

А. Встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів допускається в окремих випадках.

Б. Встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів не допускається, крім випадків, передбачених нормативно-правовими актами.

В. Встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів допускається у випадках, передбачених спеціальними нормативно-правовими актами.

169. Чи має право споживач на вільний вибір продукції у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця)?

А. Так.

Б. Споживач має право на вільний вибір продукції у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця) тільки в окремих випадках, передбачених законодавством.

В. Ні.

170. Що зобов'язаний зробити продавець (виконавець, виробник) у разі, коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції?

- А. Отримати від споживача письмову заяву на проведення перевірки продукції.
- Б. У триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції.
- В. Організувати проведення експертизи продукції в семиденний строк.

171. За чий рахунок проводиться експертиза продукції у разі, коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції?

- А. Продавця (виконавця, виробника).
- Б. Споживача.
- В. Держави.

172. Чи підлягають задоволенню вимоги споживача у разі, якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб?

- А. Так, але споживач зобов'язаний відшкодувати витрати на проведення експертизи.
- Б. Ні, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи.
- В. Ні, проте продавець (виконавець, підприємство, яке виконує його функції) повинен сплатити штраф до державного бюджету у десятикратному розмірі від вартості товару.

173. Чи має право споживач, продавець (виконавець, виробник) на оскарження висновків експертизи у судовому порядку?

- А. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право домовитись між собою про мировий розгляд експертизи та прийняття рішення, яке всіх задовольняє.
- Б. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.
- В. Рішення експертизи є остаточним і оскарженню не підлягає.

## **Стаття 18. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача**

174. Які умови продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договір зі споживачем?

- А. Умови, які є несправедливими.
- Б. Додаткові умови.
- В. Умови, які не відповідають характеру відносин між продавцем та споживачем.

175. У якому разі умови договору визнаються несправедливими?

- А. Якщо існує дисбаланс договірних прав та обов'язків.
- Б. Якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача.
- В. Якщо порушено принцип добросовісності між сторонами, що підписали договір.

176. Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, чи може таке положення бути змінено або визнано недійсним?

- А. Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним.
- Б. Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути тільки змінено, але недійсним воно не визнається.

177. У разі коли зміна положення або визнання його недійсним зумовлює зміну інших положень договору, що може бути змінено на вимогу споживача?

- А. Договір можна виправити.
- Б. Договір визнається недійсним.
- В. Такі положення підлягають зміні або договір може бути визнаним недійсним у цілому.

178. На чю користь тлумачаться нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами?

- А. І виробника, і споживача.
- Б. Споживача.
- В. Продавця і споживача.

179. Якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, як і ким вони повинні відшкодовуватися?

- А. негайно виробником.

Б. У частковому обсязі виробником (продавцем).

В. Винною особою у повному обсязі.

## **Стаття 19. Заборона нечесної підприємницької практики**

*180. Яке визначення “нечесної підприємницької практики” є правильним?*

А. Вчинення дій, що кваліфікуються як неетичні стосовно споживача.

Б. Вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції або будь-яка діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною.

В. Вчинення дій, що не дають можливості споживачеві зробити правильний вибір.

*181. За яких умов підприємницька практика визнається такою, що вводить в оману?*

А. Якщо під час пропонування продукції споживачу надається неякісна інформація про продукцію.

Б. Якщо під час пропонування продукції споживачу не надається інформація, необхідна для здійснення вільного вибору споживача.

В. Якщо під час пропонування продукції споживачу не надається або надається у нечіткій, незрозумілій або двозначній формі інформація, необхідна для здійснення свідомого вибору.

*182. Яка підприємницька практика вважається агресивною?*

А. Та, яка містить примуси, які впливають на свободу вибору споживача стосовно придбання продукції.

Б. Та, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає чи може вплинути на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції.

В. Та, яка містить елементи докучання та істотно впливає на поведінку споживача стосовно придбання продукції.

## **Стаття 22. Судовий захист прав споживачів**

*183. Який державний орган здійснює захист прав споживачів, передбачених законодавством?*

А. Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт).



Б. Органи виконавчої влади на місцях.

В. Суд.

**Стаття 23. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів**

*184. Яка форма відповідальності визначається за порушення прав споживачів для суб'єктів господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства?*

А. Адміністративні стягнення.

Б. Грошові штрафи.

В. Кримінальна відповідальність та адміністративні стягнення.

*185. Куди зараховуються штрафи за порушення норм Закону України «Про захист прав споживачів»?*

А. До бюджетів органів виконавчої влади за місцезнаходженням порушників.

Б. На рахунки споживачів, права яких порушені.

В. До державного бюджету.

*186. До яких державних та недержавних установ може звернутись споживач для захисту своїх прав?*

А. Територіального органу спеціального уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів.

Б. Місцевої державної адміністрації та місцевих органів виконавчої влади.

В. Суду, громадської організації споживачів, засобів масової інформації.

Г. Всіх зазначених вище органів та організацій.

---

## ЧАСТИНА II.

### ПРИКЛАДИ СИТУАЦІЙ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

#### *Ситуація 1*

Споживачка купувала косметичний набір, до якого входили дезодорант, крем для тіла та гель для душу і який коштував 32 грн. Продавець сказав, що до набору також додається і мило і все буде коштувати 35 грн. Споживачка відмовилась платити за мило, мотивуючи це тим, що воно до набору не входить. Чи може продавець вимагати від споживачки купівлі мила?

#### *Ситуація 2*

Споживачка купувала отруту для тарганів у супермаркеті. Прийшовши додому, вона побачила, що на упаковці не міститься інформація про правила та умови використання отрути. Повернувшись, вона просила замінити товар, але їй відмовили. Які права споживача були порушені та яку відповідальність несе продавець?

#### *Ситуація 3*

Споживач придбав автомагнітолу з документацією англійською мовою. Чи може споживач вимагати надання українського перекладу?

#### *Ситуація 4*

Споживач купив проєкційний телевізор. Після закінчення гарантійного строку перегоріла лампа. З'ясувалось, що це проблема всіх проєкційних телевізорів, термін служби таких ламп у середньому — один рік. Лампа коштує 4000 грн, її установка — ще 600 грн, і так щороку! Споживачу ніхто не повідомив про це, а в інструкції зазначено тільки, що термін служби ламп підсвічування обмежений, конкретний термін не вказаний. Чи можна вимагати від продавця повернення грошей?

#### *Ситуація 5*

Батько вирішив придбати велосипед для сина і попросив в магазині показати свідоцтво про визнання іноземного сертифіката (адже така продукція підлягає обов'язковій сертифікації). З'ясувалося, що магазин не має такого сертифіката. Які права споживача порушено і яку відповідальність несе продавець такої продукції?

#### *Ситуація 6*

У супермаркеті під час розрахунку кредитною карткою касир вимагав увести PIN-код, який є конфіденційною інформацією. Коли покупець відмовився, йому запропонували розрахуватися готівкою або не купувати товар. Чи є правомірними дії касира? Як у такому разі можна забезпечити збереження своїх коштів на рахунку?

#### *Ситуація 7*

У споживача зламалася практично нова мікрохвильова піч, але він загубив касовий чек і всі інші документи, видані під час купівлі, у тому числі гарантійний талон. Що робити, адже ні в магазині, ні в гарантійній майстерні і тим більше в суді без документів не будуть розмовляти?

**Ситуація 8**

Споживач приніс у магазин для обміну неякісний плеєр, гарантійний строк якого не закінчився. Йому сказали, що перш ніж замінити, вони повинні визначити причину недоліків. Споживач запропонував працівникам магазину зробити це при ньому, але йому відмовили і запропонували залишити їм товар на кілька днів. Хто правий у цій ситуації?

**Ситуація 9**

У споживача внаслідок заводського браку загорівся телевізор. Згоріли деякі хатні речі. Чи можна пред'явити до заводу які-небудь вимоги, адже гарантійний строк закінчився?

**Ситуація 10**

Споживач придбав холодильник в інтернет-магазині. Представник, який доставив товар, сказав, що упаковку можна викинути. Через місяць холодильник перестав працювати. Що робити в такій ситуації?

**Ситуація 11**

Споживач в інтернет-магазині придбав вбудовану посудомийну машину. Пізніше з'ясувалося, що ця модель йому не підходить. Споживач попросив продавців замінити цю посудомийну машину на звичайну (не вбудовану), але йому відмовили. Продавець аргументував відмову тим, що складна побутова техніка належної якості обміну та поверненню не підлягає. Що має робити споживач у такій ситуації?

**Ситуація 12**

Споживачка замовила за каталогом капці. У каталозі зазначалося, що необхідно заповнити купон і сплатити тільки доставку, а капці вона отримає як подарунок. Капці доставили вчасно, претензій щодо цього у споживачки не було. Але коли вона взула капці, вони розійшлися по шву. Що має робити споживач у цій ситуації?

**Ситуація 13**

У магазині відмовились обміняти мобільний телефон (належної якості), який не сподобався споживачеві. Мотивували це тим, що мобільний телефон належить до групи технічно складних товарів побутового призначення, які не підлягають обміну. Як повинен діяти споживач?

**Ситуація 14**

Споживач купив черевики, які підійшли йому за розміром. Але, проходивши в них цілий день, він сильно натер ноги. Споживач вирішив повернути черевики в магазин і забрати гроші, оскільки начебто протягом двох тижнів це можна зробити. У магазині йому відмовили, адже він виходив у черевиках «на вулицю». Що має робити споживач?

**Ситуація 15**

Готуючись до нового навчального року, споживач купив для сина книжку, де наводяться відповіді та розв'язання завдань з основних предметів для кожного класу до певних підручників. Коли у школі видали підручники, з'ясувалося, що придбана книжка не підходить дитині. Чи можна обміняти її на іншу?

**Ситуація 16**

Споживачу встановили пластикові склопакети у вікна, які через три тижні деформувалися. Що робити у цій ситуації?

**Ситуація 17**

Споживачка придбала в магазині раковину, виготовлену АТ «Іван Купала», на яку був встановлений гарантійний строк два роки. Через чотири роки раковина луснула оскільки покриття емаллю, зроблене на заводі, було нерівномірним, і вода почала вилитися на підлогу. Як діяти споживачці у цій ситуації?

**Ситуація 18**

Денис здав у майстерню мобільний телефон. Однак квитанцію на виконання послуги йому не оформили. Що робити у цій ситуації?

**Ситуація 19**

Марина Іванівна здала у хімчистку пальто. Через три дні її замовлення було виконано. Удома, примірявши пальто, вона помітила, що воно стало коротшим. Що робити у цій ситуації?

**Ситуація 20**

Ви здали в ремонт сумку. За умовами договору замовлення повинно бути виконано 26 березня. Які будуть ваші дії, якщо виконавець не встиг виконати замовлення в зазначений у договорі строк?

**Ситуація 21**

Ви віддали в ремонт холодильник. Служба побуту встановила гарантійний термін після ремонту — шість місяців. Але через місяць холодильник знову перестав працювати. Які будуть ваші дії?

**Ситуація 22**

Марина перед випускним вечором вирішила пофарбувати волосся і зробити зачіску у перукарні. Під час фарбування волосся Марина відчула свербіж на голові, а на обличчі та шиї з'явилися червоні плями. Замість запланованих двох годин дівчинка провела в перукарні чотири. Настрій було зіпсовано. Які права в такій ситуації має споживач?

**Ситуація 23**

Ніна здала в хімчистку зимове пальто. Між замовником і виконавцем було укладено договір. Розрахунок вирішили зробити після виконання роботи. Але коли Ніна прийшла за пальтом, їй пояснили, що треба доплатити за те, що було здійснено антистатичну обробку і дезодорацію пальта. Замовниця відмовилась вносити додаткову плату. Чи права Ніна?

**Ситуація 24**

Марія Степанівна вирішила замовити собі плаття з льону в ательє «Південний Буг». Під час оформлення замовлення вона повідомила виконавця, як повинен розміщуватися узор на готовому виробі. У відповідь отримала попередження: зважаючи на особливі властивості тканини та побажання замовника, форма плаття під час використання може

змінитися і воно, можливо, після прання втратить свій вигляд і буде непридатним для використання. Але вперта клієнтка настояла на своєму. Через два тижні вона звернулася в ательє з претензією щодо неякісно виконаної роботи, оскільки плаття втратило форму. Чи має вона право пред'являти таку претензію? Чи повинен виконавець нести відповідальність у такому випадку?

**Ситуація 25**

Ірина Сидорова здала в ювелірну майстерню розірваний золотий ланцюжок для ремонту. Через два дні їй повернули зовсім інший ланцюжок. Вона звернулася у майстерню з проханням обміняти ланцюжок, але їй відмовили. Які будуть подальші дії Ірини Сидорової?

**Ситуація 26**

Працівник одного з територіальних підприємств управління залізниці Хмельницької області звернувся з проханням до адміністрації управління про надання цільового кредиту на внесок у житлово-будівельний кооператив для придбання квартири для його сім'ї в сумі 350 000 грн. Було укладено кредитний договір, за умовами якого:

- погашення кредиту має початися з 1 січня наступного року після надання кредиту і кредит погашається протягом трьох років однаковими щомісячними сумами;
- під час користування кредитом працівник брав на себе зобов'язання сплачувати 12 % річних;
- до повного погашення кредиту працівник не має права звільнитися з роботи за власним бажанням, а у випадку звільнення з ініціативи власника або уповноваженого ним органу розмір відсотка збільшується з 12 до 20 % річних.

На що має звернути увагу працівник під час укладання угоди про такий кредит?

**Ситуація 27**

Валентина Іванівна проживає у приватному будинку. У дворі є ще літній будиночок, у якому стоїть газова плита, але немає трубопроводних систем. Чи входить площа літнього будиночка до складу опалюваної площі?

**Ситуація 28**

Іван Петрович тривалий час не сплачував за комунальні послуги. За який період з Івана Петровича можуть стягнути борг за комунальні послуги?

**Ситуація 29**

У зв'язку з хворобою матері Ганна Василівна повинна з родиною виїхати до іншого міста на 5–6 місяців. Куди має звернутись Ганна Василівна, щоб тимчасово не сплачувати за холодну та гарячу воду на період свого від'їзду?

**Ситуація 30**

У квартирі Катерини під час ремонту було пошкоджено телекомунікаційну лінію. Вона, не розібравшись, пред'явила претензії до провайдера послуг. Поясніть, за чий рахунок буде відновлено лінію.

**Ситуація 31**

Провайдер, який обслуговував кілька будинків, раптово припинив свою роботу та вимагає від споживачів своїх послуг оплату за останній період. Деякі споживачі вирішили не сплачувати гроші за надані послуги. Чи мали вони рацію?

**Ситуація 32**

Пасажир Н. придбав проїзний квиток на поїзд Одеса — Київ. Після оголошення посадки, проходячи до перону, він послизнувся, упав і зламав ногу. Машиною швидкої допомоги громадянин Н. був доставлений у лікарню і госпіталізований. Витрати на лікування за 14 днів становили 720 грн. Кому повинен пред'явити претензії пасажир?

**Ситуація 33**

Громадянка С. звернулася з приводу лікування зуба до платної стоматологічної поліклініки. Після лікування пацієнтці було видано договір і квитанцію про оплату послуг. Через день громадянка С. знову звернулася в поліклініку, оскільки зуб і далі її турбував. Лікар запевнив, що це іноді трапляється після лікування і незабаром пройде. Але ситуація не покращилась і через тиждень, коли громадянка С. звернулася до іншого лікаря, з'ясувалося, що канал зуба був неякісно запломбований. Як повинна поводитись громадянка С., щоб відновити порушені права?

**Ситуація 34**

Троє студентів їхали на гірськолижну базу автобусом Львів — Славське. Під час посадки в автобус із дозволу водія вони поклали у багажне відділення автобуса три пари гірських лиж і три спортивні сумки. Прибувши у Славське, студенти не знайшли дві сумки і пред'явили претензію водію про зникнення гірськолижного спорядження. З їхніх слів спорядження містилося у цих двох сумках, а в третій сумці були продукти харчування. Водій відмовився зафіксувати факт пропажі, оскільки вміст сумок був йому невідомий. Студенти звернулися з позовом до АТП № 1314 про відшкодування вартості спорядження (три пари гірськолижних чобіт, три спортивних костюми та інші речі) на загальну суму 2500 грн та 1000 грн моральної шкоди. Чи можливо отримати компенсацію за сплачений багаж?

**Ситуація 35**

Громадянин Б. згідно з проїзним квитком зайняв місце в купе вагона поїзду Львів — Київ. Роздягнувшись у купе і залишивши свої речі, Б. пішов до ресторану по вечеряти. Повернувшись у купе, він не виявив своїх речей. Б. пред'явив претензії провіднику та начальнику поїзда. Останні відмовилися зафіксувати факт пропажі і відхилили будь-які вимоги про відшкодування. Повернувшись до Львова, Б. подав позов до управління залізниці про відшкодування вартості багажу на суму 820 грн. і моральної шкоди на 1000 грн. У позовній заяві зазначено, що пропажа стала можливою внаслідок невиконання провідником своїх обов'язків. Чи може отримати дані відшкодування громадянин Б.?

**Ситуація 36**

Сергій Петрович, перебуваючи у відрядженні в м. Харкові, оселився в готелі. Він сплатив за весь термін проживання (п'ять днів). У зв'язку із сімейними обставинами він змушений був виїхати з готелю вже на третій день. Чи будуть повернені йому кошти за два дні?



**Ситуація 37**

Віктор Олександрович, проживаючи в готелі, уночі декілька разів прокидався від шуму води, яка текла з крана, що не закручувався. Чи може він розраховувати на компенсацію за надання готелем неякісних послуг?

**Ситуація 38**

Віктор Михайлович придбав холодильник. Холодильник йому подобався, але тільки дома він зрозумів, що він сильно гуде. Через тиждень це набридло Віктору Михайловичу і він звернувся до магазину з вимогою відремонтувати холодильник, або обміняти його на інший. У магазині його відправили до сервісного центру, а там зробили висновок, що шуми від холодильника є нормою. Що в такому випадку повинен зробити Віктор Михайлович? Хто може вирішити цю проблему?

**Ситуація 39**

15 березня Артем здав до гарантійної майстерні мобільний телефон. Ціна телефону — 2000 грн. Водночас він написав письмову вимогу про надання йому мобільного телефону аналогічної марки на період ремонту. 3 квітня гарантійна майстерня виконала ремонт, але іншого телефону на час ремонту не надала. Артем звернувся з вимогою до гарантійної майстерні про сплату відшкодування. На яку суму він може розраховувати?

**Ситуація 40**

Ірина придбала кавоварку за 2000 грн., але через місяць вона зламалась. Ірина здала кавоварку до гарантійної майстерні на ремонт. Через декілька днів Ірина отримала висновок, що кавоварка не підлягає ремонту.

Ірина звернулася до магазину з вимогою обміняти її на іншу. На час звернення кавоварка уже коштувала 2500 грн., але вона підбрала іншу за 3000 грн. Продавець попросив доплатити 1000 грн., але Ірина відмовилася. Чи повинна доплачувати Ірина? Якщо це так, то яку суму?

**Ситуація 41**

Даша придбала фен. Через два місяці він перестав працювати, а гарантійна майстерня зробила висновок, що він не підлягає ремонту. Даші цей фен дуже сподобався і вона звернулася до магазину з вимогою про заміну його на таку саму модель. За два місяці ціни в магазині збільшилися і представники магазину попросили Дашу, щоб вона зробила доплату. Чи повинна Даша доплачувати за придбаний товар?

**Ситуація 42**

9 вересня бабуся придбала пакет кефіру у супермаркеті. На пакеті було зазначено строк придатності до 9 вересня 2009 р. Продавець запевнила, що включно до цього терміну кефір нормальний і умови зберігання в магазині дуже гарні. Коли бабуся прийшла до дому та відкрила пакет — відчула запах перекислого кефіру. Вона повернулася до магазину і попросила повернути їй гроші за товар неналежної якості. Чи може споживачка повернути гроші за кефір?

**Ситуація 43**

Сергій Іванович придбав у магазині холодильник. Через шість місяців холодильник вийшов з ладу. Сергій Іванович звернувся до гарантійної майстерні з вимогою про

усунення недоліку. Представники гарантійної майстерні приїхали забрати холодильник на ремонт та попросили технічний паспорт та чек, які йому було видано під час придбання холодильника. Сергій Іванович надав технічний паспорт, а чек він загубив. Представники гарантійної майстерні відмовилися забирати холодильник на ремонт. Чи може розраховувати Сергій Іванович на гарантійний ремонт?

#### ***Ситуація 44***

Добираючи матеріал для костюму, споживачка довго вагалась, чи взяти тканину чорного або коричневого кольору, і зупинилась на коричневому. Придбавши, пізніше вона вирішила, що матеріал чорного кольору їй підійде більше. Вона повернулася до магазину з вимогою обміняти коричневу тканину на чорну. Продавець магазину відмовив їй. Чи може споживачка розраховувати на обмін товару?

#### ***Ситуація 45***

Ігор Вікторович придбав пральну машину. В магазині його попередили, що взяти на гарантійне обслуговування її повинна гарантійна майстерня, адреса якої зазначена в технічному паспорті. Ігор Вікторович не став чекати представників гарантійної майстерні й підключив машину сам. З'ясувалось, що машина не працює. Він звернувся до магазину з вимогою обміняти її на іншу, оскільки він нею ще не користувався, але в магазині відповіли, що машину необхідно здати в гарантійну майстерню для ремонту. Як повинен діяти Ігор Вікторович у даній ситуації? Чи правильно він вчинив, підключивши пральну машину самостійно?

#### ***Ситуація 46***

Анатолій Володимирович придбав у приватного підприємця на ринку зимову куртку. Прийшовши додому, він поміряв куртку і зрозумів, що не зовсім вдало підібрав розмір, потрібна куртка на розмір більша. Наступного дня він звернувся до підприємця з вимогою замінити її на більшу. Такої куртки не було, і підприємець пообіцяв за тиждень привезти таку саму. Анатолій Володимирович чекати не погодився і попросив повернути гроші. Підприємець відмовив йому. Чи має право Анатолій Володимирович на повернення коштів?

#### ***Ситуація 47***

Степан Іванович придбав телевізор за 5000 грн. Через місяць він вийшов з ладу, гарантійна майстерня зробила висновок, що телевізор має істотний недолік. Степан Іванович звернувся до магазину з вимогою про заміну на телевізор іншої марки, який коштує 4700грн. Ціни за цей час упали, і його телевізор коштує тепер 4000 грн. На що він може розраховувати?

#### ***Ситуація 48***

Тетяна Павлівна купила в магазині стіл (зразок у магазині вона бачила). Доставку і збирання вона оплатила. Вдома вона побачила, що він не підходить за кольором до кухонних меблів. Вона звернулася до магазину з вимогою обміняти на потрібний колір. Потрібного кольору не знайшлося і магазин повернув їй гроші за стіл, а за збирання і доставку повертати відмовився. Чи має право споживачка отримати назад гроші за ці послуги?

**Ситуація 49**

Галина купила диван. За доставку та збирання також заплатила. Диван зламався. Магазин не зміг його відремонтувати і повернув Галині гроші. За збирання і доставку відмовився повертати. Чи може Галина повернути витрачені кошти?

**Ситуація 50**

Людмила Іванівна купила через інтернет-магазин телевізор. Представники магазину привезли телевізор. Це був зимовий період, а згідно з інструкцією телевізор можна вмикати тільки через три години після того, як він був доставлений у приміщення споживачеві. Представники магазину запевнили Людмилу Іванівну, що телевізор належної якості, отримали гроші і залишили споживачку. Через три години Людмила Іванівна ввімкнула телевізор і побачила на екрані велику пляму. Наступного дня вона зателефонувала до інтернет-магазину з вимогою замінити на інший, але у відповідь почула: «Ви повинні звернутися до сервісного центру». Як повинна вчинити у даному випадку Людмила Іванівна?

**Ситуація 51**

5-го листопада Оксана купила осінні шкіряні туфлі на шкіряній підшві. Восени вона їх носила недовго, а весною, проносивши тиждень, побачила, що підшва відклеїлася. 1-го квітня вона звернулася до магазину з вимогою відремонтувати взуття. Магазин відмовив Оксані, мотивуючи це тим, що вона купила туфлі в минулому році і гарантійний строк на них уже скінчився. Має право споживачка на гарантійний ремонт?

**Ситуація 52**

Споживач придбав у магазині мобільний телефон. Протягом гарантійного строку він ламався два рази, поломка була одна і та сама. Гарантійна майстерня ремонтувала його, не порушуючи Закону України «Про захист прав споживачів», і коли та сама поломка трапилася втретє, споживач звернувся до магазину з вимогою про повернення грошей, оскільки цей недолік вважала істотним. Магазин відмовився повернути гроші. Хто правий у такій ситуації?

**Ситуація 53**

Споживачка придбала в магазині туфлі, але через два тижні у них відклеїлася підшва. Вона звернулася до магазину з вимогою про усунення недоліку. Їй запропонували пропорційно зменшити ціну придбаного взуття. Споживачка погодилася і отримала від магазину 300 грн. Через п'ять днів відламався каблук. Споживачка знову звернулася до магазину з вимогою про ремонт, але їй було відмовлено. Мотивація полягала в тому, що вона погодилася на пропорційне зменшення ціни і за наступні недоліки магазин відповідальності не несе. Чи повинен нести відповідальність продавець за даний товар і на що має право споживач?

**Ситуація 54**

Галина Іванівна придбала осінні чоботи 2 вересня 2009 р. у підприємця на ринку. Через два тижні відклеїлась підшва. Галина Іванівна звернулася до підприємця з вимогою про ремонт. Підприємець їй відмовив, мотивуючи це тим, що Галина Іванівна порушила правила користування взуття. Чи має право споживач на гарантійний ремонт?

**Ситуація 55**

Андрій Михайлович придбав мобільний телефон через інтернет-магазин. Магазин дав гарантію на рік. Через шість місяців телефон вийшов з ладу. Коли Андрій Михайлович звернувся до гарантійної майстерні (адреса була зазначена в гарантійному талоні) про усунення недоліку — йому відмовили, оскільки у майстерні не було договору з цим інтернет-магазином. Якими будуть дії Андрія Михайловича?

**Ситуація 56**

Споживач взяв кредит на придбання однокімнатної квартири, а через 10 днів з'ясувалося, що його старший син вирішив взяти кредит на двокімнатну квартиру і попросив батька відмовитися від кредиту на однокімнатну. Споживач протягом 14 днів звернувся до кредитної установи з вимогою відкликати свою згоду на укладання кредиту. Банк йому відмовив. Чи праві представники банку?

**Ситуація 57**

Споживачка купила дитячі колготки. На етикетці було зазначено — довжина 60 см. Примірявши дома дитині, з'ясувалося, що вони набагато більші — 90 см. Вона звернулася до магазину з проханням обміняти на інші. В магазині їй відмовили пояснивши, що колготки належать до переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну. Чи має споживачка право на обмін товару?

**Ситуація 58**

Споживач замовив телевізор через інтернет-магазин. Через два тижні він отримав повідомлення від інтернет-магазину, що таких телевізорів немає в наявності, є кращі за якістю, але необхідно доплатити певну суму. Які права і обов'язки інтернет-магазину? На що може розраховувати споживач?

**Ситуація 59**

У Валерія Івановича зламався холодильник під час гарантійного строку. Він звернувся до сервісного центру з проханням про ремонт. Телефонний оператор повідомила, що Валерій Іванович повинен привезти холодильник до майстерні. Чи має споживач везти холодильник до сервісного центру за власні кошти?

**Ситуація 60**

Максим придбав у кредит ноутбук в інтернет-магазині, але через три місяці він вийшов з ладу. Гарантійна майстерня зробила висновок, що ноутбук не підлягає ремонту. Як Максиму повернути гроші за придбаний товар?

**Ситуація 61**

Режим роботи магазину з 9:00 до 19:00. Споживач прийшов до магазину за 15 хв. до закриття. Охоронець не дозволив заходити в приміщення магазину, мотивуючи це тим, що цей час необхідний для підрахунку виручки. Хто правий у цій ситуації?

**Ситуація 62**

Галина придбала костюм зі знижкою 30 %. Вдома приміряла і зрозуміла, що він їй не підходить за фасоном. Вона звернулася в магазин з вимогою про обмін на інший. Магазин відмовив їй, мотивуючи це тим, що товар, на який була зменшена ціна обміну не підлягає. Які права Галини в цьому випадку?

**Ситуація 63**

Марина купувала в супермаркеті продукти. Під час розрахунку на касі з'ясувалось, що потрібно заплатити суму, на яку вона не розраховувала. Сталось це так тому, що продукти знаходилися не там, де цінники (на інших полицях). Касир відмовилась робити перерахунок, оскільки вже вибила чек. Чи має право споживачка на повернення грошей за товар?

**Ситуація 64**

Петро Семенович придбав мікрохвильову піч, гарантійний строк якої один рік. Через чотири місяці вона поламалась. Петро Семенович звернувся до гарантійної майстерні з вимогою про ремонт та надання йому іншої мікрохвильової печі на час ремонту. Гарантійна майстерня взяла мікрохвильову піч на ремонт, а з заявою про надання іншої на час ремонту Петра Семеновича відправили в магазин, в якому вона була придбана. В магазині обмінного фонду також не було. У такому випадку хто повинен мати обмінний фонд?

**Ситуація 65**

Споживач вирішив закупити продукти в супермаркеті на тиждень. Вибір зупинив на магазині «Х», оскільки ціни в «У» на всі продукти були вищі приблизно на 5 %. Під час розрахунків на касі з'ясувалось, що всі ціни зовсім інші. Причина полягала в тому, що магазин оформив свої цінники так, що ціна без ПДВ була написана великими чіткими цифрами, а з ПДВ (ту, що повинен сплачувати споживач) дуже маленькими літерами внизу. Після того як були зроблені розрахунки, споживач побачив, що всі ціни зовсім інші і вирішив відмовитися від покупок. Але касир встиг провести всі розрахунки за касою і пробити чек, а споживач — сплатити гроші. Чи повинен касир виконати вимогу споживача?

**Ситуація 66**

Марія Іванівна замовила на фірмі кухню і заплатила 10 тис. грн., що становить половину її вартості. Коли кухню привезли, з'ясувалось, що вона має багато недоліків. Марія Іванівна не стала доплачувати другу половину вартості кухні і попросила негайно ліквідувати всі недоліки. Фірма ліквідувала недоліки, але замовлення було виконано на 10 днів пізніше, ніж зазначалось у договорі. Представники фірми попросили сплатити другу половину вартості кухні, тобто ще 10 тис. грн. Марія Іванівна відмовилась. Яку суму повинна сплатити Марія Іванівна?

**Ситуація 67**

Володимир Володимирович придбав за 150 000 грн. автомобіль, гарантійний строк на який становить п'ять років. Після того, як він оформив усі документи, фірма запропонувала йому поставити хромовані насадки. Він погодився і оформив ще одну покупку. Через два місяці експлуатації машини він згубив насадку (вона відпала). Володимир Володимирович звернувся на фірму з вимогою про усунення недоліку, але йому відмовили, мотивуючи тим, що гарантійний ремонт поширюється тільки на автомобіль, а замовлення хромованих накладок — зовсім інша послуга і на неї гарантійний строк не поширюється. Які права має Володимир Володимирович?



**Ситуація 68**

Споживачка придбала пральну машину. Коли минув гарантійний строк, пральна машина зламалася. Споживачка звернулася до майстерні з проханням про ремонт, але їй відмовили, пояснивши, що такі машини вже не випускаються і деталей на них немає. Які будуть дії споживачки?

**Ситуація 69**

Мешканець м. Харкова придбав у м. Києві в магазині відеомагнітофон. Приблизно через два тижні відеомагнітофон перестав працювати. Які будуть подальші дії споживача?

**Ситуація 70**

Катерина Іванівна замовила кухонні меблі. 1-го травня фірма установила кухню. Катерина Іванівна прийняла роботу і повністю розрахувалась. Посудомийну машину вмонтовували на наступний день і тоді з'ясувалось, що вона не входить до кухонної тумби. Тумба була вужча на 1 см, ніж замовляли. Катерина Іванівна написала претензію з вимогою переробити тумбу і зареєструвала її на фірмі тільки через тиждень. Фірма їй відмовила. Хто правий у цій ситуації?

**Ситуація 71**

Громадянка придбала в продовольчому магазині рибні консерви. Лише вдома вона звернула увагу на кінцеву дату реалізації. Консерви були прострочені на цілий місяць. Через два дні вона прийшла до магазину, пред'явила чек і консерви та попросила повернути сплачені гроші. Продавець відмовила їй, мотивуючи, що потрібно було прийти в той самий день, а минуло вже два дні. Чи може споживач повернути гроші?

**Ситуація 72**

Вікторія придбала в аптечному кіоску медичний препарат. Прийшовши додому і відкривши коробку з ліками, вона побачила, що назва медичного препарату на упаковці та назва на самій склянці не збігаються. Чи може Вікторія обміняти товар на інший?

**Ситуація 73**

Громадянин Б. купував електрочайник улітку 2009 р. і попросив у продавця сертифікат відповідності. Громадянин Б. прочитав у наданому сертифікаті, що в ньому зазначена дата видачі 1 лютого 2007 р. і дійсний він до 1 лютого 2009 р. Громадянин попросив інший сертифікат, оскільки строк дії цього сертифікату вже минув і він є недійсним. Продавець намагався запевнити громадянина Б., що документ нормальний, а електрочайник було випущено в період з 1 лютого 2007 р. по 1 лютого 2009 р. Хто правий у цій ситуації?

**Ситуація 74**

Громадянка А. купувала копчену рибу в магазині і попросила посвідчення про якість. Продавець надав їй документ. Громадянка А. побачила, що документ прострочений і попросила інший. Продавець запевняла, що риба свіжа, а новий вони забули взяти. Чи можна громадянці купувати дану копчену рибу?

**Ситуація 75**

15-го травня Віктор Іванович придбав у магазині 10 банок консервованих ананасів. Ці продукти призначалися на день його народження — 15 червня. На святкуванні дня



народження банки відкрили, і Віктор Іванович побачив, що весь товар зіпсований. Він звернувся до магазину з вимогою про повернення грошей за товар неналежної якості. Магазин відмовив, мотивуючи це тим, що в них умови зберігання належні і строк придатності на ананаси ще не закінчився. Хто може допомогти Віктору Івановичу в цій ситуації?

***Ситуація 76***

Споживач придбав телевізор. Через декілька днів телевізор перестав працювати. Споживач звернувся до гарантійної майстерні з вимогою про усунення недоліку. Гарантійна майстерня взяла телевізор на ремонт. Наступного дня споживачу зателефонували з майстерні і повідомили, що ремонтувати безкоштовно вони не будуть, попросивши забрати висновок експертизи. У висновку зазначалося, що телевізор вийшов з ладу в результаті різкого підвищення напруги. Якими будуть дії споживача?

***Ситуація 77***

Громадянка придбала для свого сина іграшку «Ведмедик». Через тиждень син почав скаржитися на свербіж. Громадянка звернулася до магазину з вимогою показати сертифікат відповідності, але такого не було. Тоді вона попросила повернути за іграшку гроші, але продавець їй відмовив. Громадянка за свої кошти провела експертизу цієї іграшки. Висновок експертизи показав, що матеріал, з якого вироблена іграшка, може викликати алергію у дітей. На що може розраховувати громадянка?

***Ситуація 78***

Споживач придбав відеомагнітофон у магазині. Під час його установки він знайшов несправність, про що повідомив продавця магазину і почав вимагати усунення недоліку або відшкодування витрат на ремонт. Продавець магазину відмовив споживачу, мотивуючи це тим, що відповідальність за якість несе виробник. Які будуть дії споживача в такому випадку? Яку відповідальність несе магазин?

***Ситуація 79***

Катерина придбала в магазині мікрохвильову піч за 1500 грн. Гарантійний строк ще не закінчився, а піч зламалася. Катерина здала мікрохвильову піч до гарантійної майстерні. За згодою обох сторін ремонт мав бути виконаний протягом п'яти днів, але його виконали тільки на 20-й день. Катерина вимагає відшкодування за 15 днів по 1 % від вартості печі, тобто:  $15 \text{ днів} \cdot (15\,000 \cdot 0,01) = 225 \text{ грн}$ . Чи правомірною вимога Катерини?

***Ситуація 80***

Олена придбала в магазині мікрохвильову піч за 1500 грн. Гарантійний строк вже закінчився, і мікрохвильова піч зламалася. Олена здала піч до майстерні. Майстерня за договором мала виконати ремонт у п'ятиденний термін, а виконала на 20-й день. За роботу Олена сплатила 300 грн. Вона звернулася до майстерні про виплату пені. На яку суму може розраховувати Олена?

***Ситуація 81***

Споживачка придбала у магазині пательню з антипригарним покриттям. Користувалася нею, але через місяць дізналась, що це покриття негативно впливає на здоров'я людини. Органи у справах захисту прав споживачів виявили цей факт і зняли весь товар з реалізації.

---

Споживачка звернулася до магазину з вимогою відшкодувати всі збитки. Чи має право споживачка на відшкодування та повернення грошей?

***Ситуація 82***

Споживачка здала в хімчистку шубу, заплативши за чистку 300 грн., а коли прийшла забрати, їй повідомили, що необхідно доплатити ще 120 грн. за полірування. Без полірування шуба мала дуже поганий вигляд і носити її було б неможливо. Споживачка відмовилася платити 120 грн. На що має право споживачка?

***Ситуація 83***

Споживач уклав з організацією договір на виконання паркетних робіт. Роботу було виконано вчасно — 1 вересня 2006 р. і споживач розрахувався повністю. Минуло більше року і споживач помітив, що на паркеті з`явилися ледь помітні щілинки. Через місяць вони стали більші, а ще через два місяці деякі паркетини почали хитатися. 1 липня 2008 р. споживач звернувся до організації з вимогою переробити всю роботу. Там повідомили, що рік уже минув і відповідальність за стан паркету вони не несуть. Під час підписання споживачем акта приймання виконаних робіт гарантійний строк не обговорювався. Що робити споживачу в такому випадку?

***Ситуація 84***

Артем придбав мобільний телефон, гарантійний строк якого один рік. Телефон ламався чотири рази. Артем здавав його до гарантійної майстерні, і коли той зламався уже в п`ятий раз, у майстерні відповіли, що гарантійний строк закінчився і йому необхідно заплатити за ремонт. Артем не став платити, оскільки телефон був чотири рази в ремонті (це становить три місяці) і гарантійний строк на його телефон збільшився на три місяці. Хто правий у цій ситуації?

***Ситуація 85***

Тетяна замовила електромасажер поштою 1 березня 2008 р., а отримала 1 травня 2008 р. Гарантійний строк – один рік. Масажер зламався 1 квітня 2009 р., і Тетяна звернулася до постачальника з вимогою про ремонт. Постачальник відмовився ремонтувати, мотивуючи це тим, що рік минув і гарантійний строк закінчився 1 березня 2009 р. Чи має право на гарантійний ремонт споживач у даному випадку?

***Ситуація 86***

Віталій замовив послугу – підключення Інтернету на місяць і сплатив за неї 200 грн. Через два тижні Інтернет перестав працювати, Віталій зателефонував до провайдера і попросив налаштувати Інтернет. Йому пообіцяли все виконати. Минув тиждень, а фірма не виконала свої обов`язки. Що робити Віталію?

***Ситуація 87***

Споживач вирішив придбати у гастрономі сир «Російський». Вибрав упакований підприємством-виробником, але попросив продавця зважити, щоб упевнитися в тому, що вага відповідає тому, що зазначено на упаковці. Продавець відмовила йому, оскільки сир упаковано виробником і помилки бути не може. Чи має право споживач на перевірку ваги?

***Ситуація 88***

Споживачка придбала посудомийну машину та кухонні меблі. У процесі експлуатації з'ясувалось, що в робочому режимі посудомийна машина вібрує і внаслідок цього біля раковини з'явилася щілина, куди потрапили краплі води і зіпсувалася поверхня кухонних меблів. Споживачка звернулася до магазину, де купувала посудомийну машину, де її відправили до виробника меблів (начебто меблі неналежної якості), а коли вона звернулася до виробника меблів, то їй відповіли, що причина – вібрація посудомийної машини. Що робити споживачці?

***Ситуація 89***

Олег придбав на лотку пляшку лимонаду. Було літо, а лимонад не зберігався в холодильнику. Не встиг він відійти від лотка, як пляшка вибухнула у нього в руках і поранила обличчя. Це бачили продавці сусідніх лотків. Чека в Олега не було. Він звернувся до продавця лотка, в якого купував лимонад, про відшкодування шкоди, завданої здоров'ю продукцією неналежної якості. Продавець йому відмовив, мотивуючи тим, що напій свіжий і строк придатності його закінчується тільки через місяць. Чи має право споживач на відшкодування завданої шкоди?

***Ситуація 90***

Споживач купував ковбасу і попросив продавця зважити їй 0,5 кілограма. Продавець відмовилась це зробити, оскільки батон ковбаси важить 0,8 кілограма, а різати вона не погодилась. Чи правомірні дії продавця?

***Ситуація 91***

Настя купувала подрузі на день народження туалетну воду і попросила продавця ознайомити її з запахом цієї туалетної води. Продавець відмовила їй, мотивуючи це тим, що не буде розкривати упаковку. Чи може споживачка ознайомитись з товаром?

***Ситуація 92***

Марія Миколаївна здала пральну машину на гарантійний ремонт до майстерні. Майстер гарантійної майстерні повідомив, що вийшла з ладу автоматика і необхідні деталі будуть через два місяці. Марія Миколаївна дала згоду на такий термін ремонту. Через два місяці пральна машина була відремонтована, Марія Миколаївна забрала пральну машину і зареєструвала претензію до гарантійної майстерні з вимогою сплатити їй неустойку в обсязі 1 % від вартості товару за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (14 днів). Гарантійна майстерня відмовилася сплачувати неустойку, мотивуючи це тим, що Марія Миколаївна погодилась на ремонт протягом двох місяців. Чи має право Марія Миколаївна на таке відшкодування?

***Ситуація 93***

Антоніна зробила зачіску у перукарні, але вона їй не сподобалась. Антоніна відмовилася сплачувати гроші за надану послугу. Перукар доводила, що зачіска виконана професійно і вимагала заплатити за роботу. Хто може вирішити цю ситуацію?

***Ситуація 94***

Григорій Іванович уклав договір з фірмою на ремонт квартири в літній період з 1 червня по 1 вересня 2008 р. 20 серпня, повернувшись із відпустки, він був приголомшений тим,

що побачив. Ремонт був виконаний приблизно на 20 %, а до 1 вересня 2008 р. залишалось тільки 10 днів. Директор фірми-виконавця пояснив, що захворів майстер. Починався навчальний рік і до помешкання мала повернутися вся сім'я. Григорій Іванович написав заяву про розірвання договору і знайшов іншу фірму, яка пообіцяла закінчити роботи. Фірма-виконавець вимагала сплатити кошти за виконану роботу. Чи повинен Григорій Іванович сплачувати гроші?

### ***Ситуація 95***

Споживачка уклала договір на ремонт дитячої кімнати. Роботи мали бути виконані до 1 вересня 2007 р. Залишався тільки тиждень до 1 вересня, а виконавець зробив так мало, що закінчити роботу вчасно стало неможливо. Споживачка вирішила розірвати договір з виконавцем, і тоді з'ясувалося, що вона підписала договір, в якому зазначалось, що вона не має право це робити. Що робити споживачці в такій ситуації?

### ***Ситуація 96***

Валентина Олександрівна замовила виготовлення дивана в дитячу кімнату світло-коричневого кольору. Замовлення виконали і доставили вчасно, проте Валентина Олександрівна була приголомшена, коли побачила, що диван не світло-коричневого, а темно-коричневого кольору. Виконавець запевняв, що цей колір більш практичний, але споживачка вимагала переробити диван. Виконавець відмовив їй, посилаючись на те, що в договорі, який підписала Валентина Олександрівна, зазначалось, що виконавець може без попередження замовника замінити один колір іншим, схожим на нього, якщо потрібного не буде на момент виготовлення дивана. Чи може споживачка вимагати відшкодування збитків?

### ***Ситуація 97***

Громадянка придбала касовий апарат для свого магазину. Після закінчення гарантійного строку він зламався. Громадянка звернулася до майстерні з вимогою про ремонт. Майстерня ремонт виконала, але тільки через місяць, а не 10 днів, як зазначалось у договорі. Громадянка написала заяву до майстерні з вимогою про виплату неустойки в розмірі 1 % від вартості касового апарату за кожний день затримки виконання роботи згідно з пунктом 9 статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів». Майстерня відмовила їй. Хто правий у цій ситуації?

### ***Ситуація 98***

Павло придбав кросівки, але вдома зрозумів, що це зовсім не та модель, що йому потрібна. Він звернувся до магазину з вимогою про обмін на іншу модель, але тільки через 10 днів, тому що був у відрядженні. На цей час аналогічних кросівок не було, і Павло попросив повернути сплачені гроші, але не стільки, скільки він заплатив, а більше на 30 грн., тому що за цей час відбулося подорожчання і його кросівки коштували вже на 30 грн. більше. Продавець повернула тільки ту суму, скільки заплатив Павло. Чи правильно вчинив продавець?

### ***Ситуація 99***

Андрій придбав кросівки, але вдома зрозумів, що це не та модель, яка йому потрібна. Він звернувся до магазину з вимогою про обмін на інші, але тільки через 10 днів, тому що був у відрядженні. На цей час аналогічних кросівок не було і Андрій попросив

повернути сплачені гроші. Продавець погодився, але повернув меншу суму, тому що за цей час в магазині була проведена уцінка і кросівки подешевшали на 30 грн. Андрій не погодився на таку умову. Чи правий у такому випадку продавець?

***Ситуація 100***

Олег придбав кросівки, але вдома зрозумів, що це не та модель, що йому потрібна. Він звернувся до магазину з вимогою про обмін на іншу модель. Продавець показав йому інші моделі, з яких він підібрав потрібні, але вони були дешевші на 40 грн. Олег попросив продавця повернути йому 40 грн. Продавець відмовився. Чи правий продавець?

***Ситуація 101***

Тарас придбав кросівки, але вдома зрозумів, що це не та модель, що йому потрібна. Він звернувся до магазину з вимогою про обмін на іншу модель. Продавець показав йому інші моделі, з яких він підібрав потрібні. Продавець попросив доплатити, оскільки вони були дорожчі на 50 грн. Тарас відмовився. Чи повинен Тарас доплачувати?

***Ситуація 102***

Громадянин Б. купив електрочайник влітку 2008 р. і попросив у продавця сертифікат відповідності. Йому надали документ, в якому зазначалася дата видачі — 1 лютого 2006 р. і що дійсний він до 1 лютого 2008 р. На супровідних документах до електрочайника була зазначена дата виробництва — 1 серпня 2008 р. Громадянин Б. попросив інший сертифікат на даний товар, оскільки строк дії цього сертифіката вже закінчився і він не дійсний. Продавець запевняв, що документ нормальний, хоча строк його дії закінчився. Чи може у даному випадку споживач купувати товар?

***Ситуація 103***

Тимур придбав магнітофон у магазині. По дорозі додому ударив його. Вдома магнітофон почав працювати гірше, ніж у магазині. Тимур відніс магнітофон до магазину і попросив обміняти на інший. Продавець відмовився це зробити. Чи правий продавець?

***Ситуація 104***

Світлана Григорівна придбала автомобіль та застрахувала його на всю вартість. Згідно з положенням договору страхування про порядок і умови здійснення страхових виплат у випадку дорожньо-транспортної пригоди (ДТП) страховик протягом 15 днів після одержання від страхувальника всіх необхідних документів мав скласти страховий акт і прийняти рішення про виплату або відмову в страховій виплаті, а протягом наступних 15 днів перерахувати виплату на рахунок станції технічного обслуговування (СТО), згідно з іншим положенням за несвоєчасне проведення розрахунків винна сторона мала сплатити іншій стороні пеню в розмірі 0,1 % від суми, що підлягає сплаті за кожний день затримки виплат. Світлана Григорівна потрапила в ДТП, збитки були оцінені у суму 20 000 грн., вона оформила всі документи і зареєструвала в страховій компанії 1 лютого 2009 р. Через 15 днів отримала рішення про виплату. Минуло більше двох місяців, а страхова компанія жодних виплат на рахунок СТО не зробила і СТО не розпочала ремонт автомобіля. Якими повинні бути дії Світлани Григорівни?

***Ситуація 105***

Опалювальний сезон почався 15 жовтня, але в квартирі Миколи Івановича батареї були холодні. Він зателефонував до житлово-комунального господарства (ЖКГ), йому



пообіцяли, що майстер прийде і все полагодить. Але минули дні, а майстра так і не було. Микола Іванович телефонував ще декілька разів. Майстер з'явився тільки через два тижні. З'ясувалось, що в батареях були повітряні пробки. В квартирі стало тепло. Наприкінці місяця надійшов рахунок сплати за тепло. Микола Іванович зрозумів, що повинен сплачувати за послугу, якої не отримав. Як повинен вчинити Микола Іванович?

### ***Ситуація 106***

Степан Миколайович декілька разів звертався до ЖКГ із заявами, в яких постійно ставив питання, коли в його квартирі буде гаряча вода. При цьому регулярно сплачував за гарячу воду. Це тривало близько двох років, але результату жодного не було, вода так і не надходила. Степан Миколайович звернувся до суду, але йому відмовили, оскільки він жодного разу не вимагав подачі гарячої води і не вимагав зробити перерахунок сплати за гарячу воду. Чи може Степан Миколайович вимагати відшкодування коштів?

### ***Ситуація 107***

Олена Сергіївна прокинулася вранці і на підлозі побачила воду, на стелі також були плями від води. Вона зрозуміла, що вночі її залили з верхнього поверху. Вона піднялась до сусідів, які живуть над нею, які запевнили, що вночі прорвала труба подачі води і внаслідок цього сталося zalиття. Трубу вони відремонтували самі і попросили Ольгу Сергіївну написати заяву до ЖКГ і вимагати усунення наслідків zalиття. Від кого Олена Сергіївна повинна вимагати відшкодування шкоди, яка виникла внаслідок zalиття?

### ***Ситуація 108***

Споживачка купила міксер. Вдома вона побачила, що інструкція з використання написана іноземною мовою. Споживачка вирішила, що вона і без інструкції може вмикати міксер і використовувати його, що вона і зробила. У зв'язку з цим відбулася поломка міксера. Які права має споживачка?

### ***Ситуація 109***

Олена придбала мобільний телефон, який поламався через два тижні. Магазин замінив його на інший, але інший телефон через місяць також поламався. Олена звернулася до магазину з вимогою про повернення сплаченої суми, але магазин запропонував їй знову інший телефон. Чи може споживачка вимагати гроші за телефон?

### ***Ситуація 110***

Громадянка купувала хліб у магазині. Продавець подала їй хліб, а потім почала робити розрахунок, одержала від громадянки 10 грн. і повернула решту. Після цього громадянка відмовилась від хлібу і попросила повернути гроші. Продавець відмовилась це зробити. Хто правий у цій ситуації?

### ***Ситуація 111***

Споживач взяв кредит на придбання холодильника в розмірі 3000 грн. на один рік з річною відсотковою ставкою 17 %. Через рік споживач сплатив увесь кредит і відсоткову ставку. Ще через місяць він отримав від кредитної установи повідомлення, що його заборгованість становить 900,00 грн. Споживач відмовився сплачувати цю суму, оскільки в інформації, яку він отримав від кредитної установи перед тим, як взяти кредит, нічого не говорилось про 900,00 грн., а коли він підписував договір, то не звернув уваги, що

в самому кінці невеликими буквами було зазначено, що банківські послуги коштують 900,00 грн. Хто правий у цій ситуації?

### *Ситуація 112*

Наталія придбала в магазині сукню. Через тиждень вирішила її випрати, і зробила так, як було вказано на маркуванні (вода — 30 градусів за Цельсієм, у пральній машині). Сукня поблякла і зіпсувала своєю фарбою інші речі. Носити її було вже неможливо і Наталія звернулася до магазину з вимогою повернути гроші за сукню, а також за зіпсовані речі. Магазин відмовив їй, мотивуючи це тим, що вона прала в гарячій воді. Чи може споживачка вимагати повернення грошей?

### *Ситуація 113*

Пенсіонерка Ірина Сергіївна побачила по телебаченню рекламу, в якій пропонували оздоровлювальний комплекс вітамінів. Вона зателефонувала, і вже через одну годину кур`єр привіз їй цей комплекс. Ірина Сергіївна заплатила 2000 грн. і почала їх приймати. Через декілька днів їй зателефонували знову і повідомили, що необхідно купити ще один комплекс вітамінів, інакше перший комплекс не діятиме, і це в кращому випадку, а в гіршому — можлива негативна реакція. Другий комплекс коштував уже 3000 грн. Дзвінки повторювались декілька разів і навіть у вечірній час. В Ірини Сергіївни таких грошей не було, вона попросила більше їй не телефонувати. На що має право Ірина Сергіївна?

### *Ситуація 114*

Григорій Іванович замовив на підприємстві виготовлення дерев`яних вікон, сплативши за замовлення 70 % від усієї вартості. Настав строк виконання роботи. Григорій Іванович зателефонував на підприємство і дізнався, що його замовлення не виконали. Причина – через повінь відбулося затоплення приміщення, де зберігалися вікна, вони повністю пошкоджені і не підлягають відновленню. Підприємство зазнало великих збитків і повернути сплачені гроші не може. Григорій Іванович звернувся до суду, але йому було відмовлено. Чи може споживач вимагати у підприємства відповідальності за невиконання у зазначений термін замовлення?

### *Ситуація 115*

Вікторія здала до майстерні туфлі на ремонт. Через три дні вона прийшла забирати відремонтоване взуття, але майстер їй повідомив, що туфлі загублено і майстерня готова повернути гроші, але тільки через 10 днів. Вікторія вимагала суму одразу, оскільки не мала взуття і їй необхідно було придбати інше. На той момент у майстерні такої суми не було. Вікторія написала скаргу до департаменту у справах захисту прав споживачів, але їй було відмовлено. На що має право Вікторія?

### *Ситуація 116*

Максим взяв у банку кредит на один рік для придбання ноутбука. Кредит виплачував не вчасно, три рази протягом року затримував перерахунок без поважних причин. Через деякий час він вирішив придбати кінокамеру. Звернувся з проханням про одержання кредиту до іншого банку. Представник банку дав перелік документів, які Максим повинен надати для одержання кредиту. Коли Максим з`явився з документами, йому відмовили в наданні кредиту, мотивуючи тим, що він недобросовісний клієнт (споживач). Чи порушують дії банку права Максима, як споживача?



**Ситуація 117**

Олександр Степанович взяв у банку споживчий кредит на придбання квартири в розмірі 200 000 грн. Заставою була ця квартира. Всі необхідні документи для укладання кредитного договору він надав. Через тиждень Олександр Степанович отримав повідомлення з банку, що йому необхідно надати відомості, чи є в нього у приватній власності земельна ділянка. Олександр Степанович відмовився надавати таку інформацію. Чи правомірні дії Олександра Степановича?

**Ситуація 118**

Споживачка придбала в магазині холодильник у кредит. Кредитною установою виступав банк. Також вона сплатила певну суму на адміністративні витрати банку та за юридичне оформлення документів згідно з договором. Холодильник їй привезли одразу. Через тиждень споживачка вирішила, що цей холодильник їй не підходить за об'ємом, ним вона не користувалась і звернулася до магазину про обмін на більший. Більшого не було. Споживачка написала заяву про розірвання договору купівлі-продажу до магазину, а також надала до банку письмове повідомлення про відкликання згоди та розірвання кредитного договору і повернення сплачених сум за адміністративні витрати та юридичне оформлення документів. Банк виконав усі її вимоги, але суми за адміністративні витрати та юридичне оформлення не повернув і став вимагати, щоб споживачка сплатила відсотки за користування кредитом (строк – один тиждень). Чи правомірні дії банку?

**Ситуація 119**

Споживач взяв кредит для купівлі автомобіля, але через чотири місяці в його сім'ї сталися непередбачені витрати і він не зміг вчасно сплатити частину кредиту, затримавши виплату більш ніж на місяць. Він отримав від кредитної установи повідомлення з вимогою про повернення кредиту. Споживач позичив необхідну суму і через два тижні сплатив необхідну частину кредиту, але кредитна установа вимагала повернення всього кредиту, мотивуючи тим, що борг був погашений тільки через два тижні. Хто правий у цій ситуації?

**Ситуація 120**

Тамара Петрівна придбала 1 жовтня 2008 р. пральну машину, гарантійний строк на яку один рік. Так трапилось, що вона захворіла і потрапила в лікарню. Після лікарні тільки через місяць вона викликала майстра з гарантійної майстерні для підключення пральної машини 1 листопада 2008 р. 15 жовтня 2009 р. пральна машина зламалась. Тамара Петрівна звернулася до гарантійної майстерні з вимогою про ремонт, але їй відмовили в безкоштовному ремонті, мотивуючи тим, що гарантійний строк закінчився 1 жовтня 2009 р. Чи має споживачка у цьому випадку право на гарантійний ремонт?

**Ситуація 121**

Олексій придбав комп'ютер. До комплекту входили вінчестер та плата. Гарантійний строк на комп'ютер – один рік. На комплектуючі вироби (вінчестер, плата) гарантійний строк також один рік. Через шість місяців зламався вінчестер, і Олексій відвіз його до гарантійної майстерні, яка зробила висновок, що ремонту він не підлягає. Магазин обміняв вінчестер на новий. Через півроку вінчестер знову зламався і Олексій здав його в ремонт. Майстерня повідомила, що гарантійний строк в один рік закінчився і необхідно заплатити за ремонт. Олексій відмовився платити. Чи правий Олексій?

**Ситуація 122**

Світлані на день народження подруга подарувала соковижималку вітчизняного виробництва. Перед користуванням нею Світлана вирішила прочитати інструкцію і побачила, що вона написана російською мовою, якою Світлана не зовсім добре володіла. Вона увімкнула її, соковижималка попрацювала деякий час і поламалась. Світлана звернулася до магазину з вимогою повернути гроші, але їй відмовили і запропонували здати соковижималку в ремонт. На що має право Світлана?

**Ситуація 123**

Пенсіонерка придбала в аптеці ліки вітчизняного виробництва, інструкція з використання яких була російською мовою. Її син дома прочитав інструкцію і з'ясувалось, що це не ті ліки, які потрібні. Літня жінка не зрозуміла текст російською мовою. Наступного дня пенсіонерка повернулася до аптеки і почала вимагати забрати ліки і повернути сплачені гроші. Працівники аптеки відмовили їй, мотивуючи це тим, що ліки входять до переліку товарів належної якості, які не підлягають обміну. Чи може споживачка повернути товар та отримати гроші?

**Ситуація 124**

Андрій побачив рекламу по телевізору. Рекламувався набір самозагострювальних ножів. Андрій переписав телефон і зателефонував по ньому. Через годину набір ножів йому привезли. Заплатив він за нього 750 грн. Через тиждень весь набір ножів затупився, хоча реклама обіцяла, що вони самі будуть заточуватись. Андрій знову зателефонував і запитав адресу, на яку він може написати претензію, але адреси йому не повідомили. Що робити Андрію?

**Ситуація 125**

Анатолій Володимирович придбав квартиру у забудовника. Гарантійний строк забудовник не встановив. Через чотири роки на стелі почала відпадати штукатурка, а паркет порозсихався і з'явилися щілини. Анатолій Володимирович звернувся до забудовника з вимогою про усунення недоліків, але йому відмовили, мотивуючи тим, що минуло більше двох років і тепер він повинен робити ремонт за власний рахунок. Чи має право споживач на відшкодування?

**Ситуація 126**

Леонід Павлович придбав перфоратор, гарантійний строк якого — один рік. Через два місяці перфоратор зламався. Леонід Павлович здав його до гарантійної майстерні, але через три дні одержав висновок, що перфоратор не підлягає ремонту. Магазин обміняв його на інший (такий самий). Через 10 місяців і цей зламався. Леонід Павлович відніс його до гарантійної майстерні, але приймальниця повідомила, що йому необхідно заплатити за ремонт, оскільки минув рік і гарантійний строк закінчився. На що має право споживач?

**Ситуація 127**

Валентина придбала два квитки на концерт відомого співака по 400 грн. за кожний. На афіші жодної інформації про використання чи невикористання виконавцем музичних творів фонограм власного вокально-інструментального виконання не було. Вона

запитала про це на касі. Їй відповіли, що співак не використовує фонограм. Такий варіант влаштував Валентину. Під час концерту з'ясувалося, що співак таки використовує фонограми. Валентина була засмучена, наступного дня вона звернулась до організаторів концерту з вимогою про повернення сплаченої суми. Чи можливо Валентині повернути гроші?

### ***Ситуація 128***

Споживачка отримала посилку від дочки і прийшла її забрати до поштового відділення. Посилка була вологою. Споживачка відкрила її в присутності працівників поштового відділення. Речі, які містилися в посилці, також були вологі і вкрились пліснявою. Якими повинні бути дії споживачки?

### ***Ситуація 129***

Валерій Павлович замовив кухонні меблі. Під час оформлення замовлення приватний підприємець видав чек, в якому було зазначено, що це меблі, і їх ціна. Інформації, про виготовлення меблів і строки виконання роботи не було. Строк виконання обумовлювався усно, а коли він настав, підприємець повідомив, що замовлення буде виконано тільки через місяць. Постачальник матеріалу, з якого виробляються меблі, затримав поставку. Через місяць Валерій Павлович отримав кухонні меблі і написав претензію до підприємця з вимогою сплатити пеню в розмірі по три відсотки від вартості всього замовлення за кожний день затримки. Підприємець йому відмовив. Чи має право споживач на відшкодування?

### ***Ситуація 130***

Михайло придбав у магазині мобільний телефон. Через два місяці телефон перестав працювати. Михайло вирішив написати претензію до магазину, але за тією адресою була перукарня. Якими повинні бути дії Михайла?

### ***Ситуація 131***

Споживачка придбала модельні туфлі на шкіряній підошві. Продавець видала чек і зазначила на ньому, що гарантійний строк становить 30 днів. Минуло 40 днів і на туфлях відклеїлась підошва. Споживачка принесла туфлі до магазину і почала вимагати провести ремонт, мотивуючи тим, що вона їх надівала лише декілька разів. Магазин відмовив їй, оскільки гарантійний строк минув. Чи має право споживачка на гарантійний ремонт?

### ***Ситуація 132***

Пенсіонер придбав холодильник, який через три місяці перестав працювати. Гарантійна майстерня зробила висновок, що холодильник не підлягає ремонту. Пенсіонер привіз холодильник до магазину і звернувся з вимогою повернути гроші, а також надав для оплати квитанції за перевезення холодильника з магазину, в магазин, у гарантійну майстерню та з майстерні. Гроші за холодильник магазин повернув, а за перевезення повертати відмовився. Чи може споживач повернути гроші?

### ***Ситуація 133***

Споживач придбав у магазині телевізор. Через шість місяців він загорівся, згоріла кімната споживача і кімната сусіда. Висновок майстра гарантійної майстерні — недолік у телевізорі з вини виробника. Споживач звернувся до магазину про відшкодування всієї

шкоди. Магазин погодився сплатити йому компенсацію, а сусіду виплачувати відмовився. Чи має право сусід на відшкодування збитків?

***Ситуація 134***

Ірина придбала путівку на відпочинок у тризірковий готель. Приїхала в готель, де з'ясувалось, що тризіркових номерів немає, а є тільки п'ятизіркові. Її попросили доплатити. Які права має Ірина?

***Ситуація 135***

Світлана придбала путівку на відпочинок у п'ятизірковий готель. Приїхала в готель, де з'ясувалось, що замість п'ятизіркового її поселяють у тризірковий номер. Які будуть дії Світлани?

***Ситуація 136***

Споживачка придбала засіб для миття духовки. Інструкцію вона не прочитала. Взяла вологу ганчірку, засіб і почала мити духовку. Через декілька хвилин пальці на руках почали пекти і почервоніли. Споживачка змила водою засіб, але зазнала чималих опіків. Чи може споживачка вимагати відшкодування завданої шкоди?

***Ситуація 137***

За 20 хвилин до відправлення поїзда у Тетяни відламався каблук на туфлях. Туфлі було куплено три дні тому. На вокзалі вона знайшла майстра, який відремонтував їй каблук. Тетяна попросила в нього квитанцію. Коли вона повернулася з відрядження, то звернулася до магазину, де купувала туфлі, з вимогою про повернення сплаченої суми за ремонт. Чи може Тетяна розраховувати на повернення сплаченої суми за ремонт?

---

## ЧАСТИНА ІІІ

### ВІДПОВІДІ НА ТЕСТИ

#### Преамбула

**1. Відповідь:** Б. 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.

**Джерело:** Преамбула чинного Закону.

**2. Відповідь:** Б. Цей Закон встановлює права споживачів.

**Джерело:** Преамбула чинного Закону.

**3. Відповідь:** Г. Закон «Про захист прав споживачів» визначає механізм захисту прав споживачів.

**Джерело:** Преамбула чинного Закону.

**4. Відповідь:** Б. Закон України «Про захист прав споживачів» визначає основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

**Джерело:** Преамбула чинного Закону.

### Розділ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

#### Стаття 1. Визначення термінів.

##### 5. Відповідь:

- Договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями (9)
- Гарантійний строк (5)
- Введення продукції в обіг (2)
- Договір (7)
- Виробник (4)
- Офісне приміщення (6)
- Безпека продукції (1)
- Договір, укладений на відстані (8)
- Нечесна підприємницька практика (13)
- Електронне повідомлення (10)
- Виконавець (3)
- Істотний недолік (11)
- Належна якість товару або послуги (12)

##### 6. Відповідь:

- Недолік (2)
- Реалізація (6)
- Споживчий кредит (9)
- Робота (7)
- Послуга (3)
- Споживач (8)
- Продавець (4)
- Строк придатності (10)
- Строк служби (11)
- Продукція (5)
- Торгівельне приміщення (12)
- Фальсифікована продукція (1)

Стаття 2. Законодавство про захист прав споживачів

**7. Відповідь: В.** Закон України “Про захист прав споживачів ”

**Джерело:** Розділ I, стаття 2, пункт 1 чинного Закону.

**8. Відповідь: В.** Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України.

**Джерело:** Розділ I, стаття 2, пункт 1 чинного Закону.

**9. Відповідь: Б.** Законодавство про захист прав споживачів складається з Закону “Про захист прав споживачів”, Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та інших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

**Джерело:** Розділ I, стаття 2, пункт 1 чинного Закону.

## Розділ II. ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ЗАХИСТ.

### Стаття 4. Права та обов’язки споживачів.

**10. Відповідь: Б.** 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.

**Джерело:** Розділ II, стаття 4, пункт 1, підпункт 1 чинного Закону.

**11. Відповідь: Б.** Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на належну якість продукції та обслуговування.

**Джерело:** Розділ II, стаття 4, пункт 1, підпункт 2 чинного Закону.

**12. Відповідь: Б.** Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції,



яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на безпеку продукції.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 1, підпункт 3 чинного Закону.

**13. Відповідь: В.** Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 1, підпункт 4 чинного Закону.

**14. Відповідь: Б.** Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 1, підпункт 5 чинного Закону.

**15. Відповідь: Г.** Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 1, підпункт 6 чинного Закону.

**16. Відповідь: А.** Споживачі зобов'язані перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 3, підпункт 1 чинного Закону.

**17. Відповідь: Б.** Споживачі зобов'язані в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару - до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 3, підпункт 2 чинного Закону.

**18. Відповідь: Б.** Споживачі зобов'язані користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 3, підпункт 3 чинного Закону.

**19. Відповідь: Б.** Споживачі зобов'язані з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 4, пункт 3, підпункт 4 чинного Закону.



**Стаття 6. Право споживача на належну якість продукції**

**20. Відповідь: В.** Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції.

**Джерело:** Розділ II, стаття 6, пункт 4, чинного Закону.

**21. Відповідь: В.** Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити використання продукції за призначенням протягом строку її служби, передбаченого нормативним документом або встановленого ним за домовленістю із споживачем, а в разі відсутності такого строку - протягом десяти років.

**Джерело:** Розділ II, стаття 6, пункт 5, абзац 1 чинного Закону.

**22. Відповідь: В.** Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції.

**Джерело:** Розділ II, стаття 6, пункт 5, абзац 1 чинного Закону.

**23. Відповідь: Б.** Протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва - протягом строку служби, в разі відсутності такого строку - протягом десяти років.

**Джерело:** Розділ II, стаття 6, пункт 5, абзац 2 чинного Закону.

**24. Відповідь: В.** Реалізація інтересів споживачів у встановленні вимог до належної якості продукції забезпечується правом участі споживачів та їх об'єднань у розробленні нормативних документів згідно із законодавством.

**Джерело:** Розділ II, стаття 6, пункт 6, чинного Закону.

**Стаття 7. Гарантійні зобов'язання**

**25. Відповідь: Б.** Виробник (виконавець) протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором, забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**26. Відповідь: Б.** Гарантійний строк на комплектуючі вироби повинен бути не менший, ніж гарантійний строк на основний виріб, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**27. Відповідь: В.** Гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**28. Відповідь: Б.** Гарантійні зобов'язання у будь-якому випадку включають також будь-які зобов'язання виробника (виконавця) або продавця, передбачені рекламою.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 2, абзац 2 чинного Закону.

**29. Відповідь: В.** Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища, встановлюється строк придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до неї при продажу.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 3, абзац 1 чинного Закону.

**30. Відповідь: Б.** Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища, встановлюється строк придатності, який вважається гарантійним строком.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 3 абзац 1 чинного Закону.

**31. Відповідь: А.** Строк придатності обчислюється починаючи від дати виготовлення, яка також зазначається 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.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 3, абзац 2 чинного Закону.

**32. Відповідь: В.** Продаж товарів, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув, забороняється.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 3, абзац 3 чинного Закону.

**33. Відповідь: Б.** На сезонні товари (одяг, хутряні та інші вироби) гарантійний строк обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 3, абзац 4 чинного Закону.

**34. Відповідь: Б.** У разі продажу товарів за зразками, поштою, а також у випадках, коли час укладення договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний строк обчислюється починаючи від дня передачі товару споживачеві.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 4 чинного Закону.

**35. Відповідь: Б.** Від дня здійснення спеціальної установки (підключення) чи складення товару.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 4 чинного Закону.

**36. Відповідь: Б.** Якщо день передачі, установки (підключення) чи складення товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача до укладення договору купівлі-продажу, гарантійний строк обчислюється від дня укладення договору купівлі-продажу.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 4, чинного Закону.

**37. Відповідь: Б.** Стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 5, чинного Закону.

**38. Відповідь: А.** Стосовно об'єкта будівництва, якщо гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги не пізніше десяти років від дня передачі їх споживачеві.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 7, пункт 5, чинного Закону.

**39. Відповідь: Б.** При виконанні гарантійного ремонту гарантійний строк збільшується на час перебування продукції в ремонті.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 6, абзац 1 чинного Закону.

**40. Відповідь: А.** Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 6, абзац 2 чинного Закону.

**41. Відповідь: Б.** При обміні товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 7, чинного Закону.

**42. Відповідь: Б.** Гарантійне зобов'язання припиняється на загальних підставах, передбачених Цивільним кодексом України.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 8, чинного Закону.

**43. Відповідь: Б.** Гарантійне зобов'язання не припиняється у разі неможливості виконання такого зобов'язання з причини відсутності необхідних для його виконання матеріалів, комплектуючих або запасних частин.

**Джерело:** Розділ II, стаття 7, пункт 9, чинного Закону.

### **Стаття 8. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості.**

**44. Відповідь: А.** У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач має право вимагати: 1) пропорційного зменшення ціни; 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 1 чинного Закону.

**45. Відповідь: В.** У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), підтверджених за необхідності висновком експертизи.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**46. Відповідь А:** Споживач має право за своїм вибором в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, вимагати від продавця або виробника: 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; 2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**47. Відповідь В:** Має право. На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 1 чинного Закону, а також видання, здійснене в рамках спільного проекту Європейського Союзу Програми розвитку ООН “Спільнота споживачів та громадські об’єднання» Андрющенко В.А. “Самозахист споживачів ”, 2007 р.; стор. 10.

**48. Відповідь А:** Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд, визначається Кабінетом Міністрів України.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 1 чинного Закону, а також видання, здійснене в рамках спільного проекту Європейського Союзу Програми розвитку ООН “Спільнота споживачів та громадські об’єднання” Андрющенко В.А. “Самозахист споживачів ”, 2007 р.; стор. 10-11.

**49. Відповідь Б:** За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 1 чинного Закону.

**50. Відповідь А:** Вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті, пред’являються на вибір споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 3, абзац 1 чинного Закону.

**51. Відповідь В:** Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов’язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 5, абзац 1 чинного Закону.

**52. Відповідь Б:** Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п’ять кілограмів продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті).

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 5, абзац 2 чинного Закону.

**53. Відповідь Б:** За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 6, абзац 1 чинного Закону.

**54. Відповідь Б:** В разі виникнення потреби в перевірці якості товару, вимога споживача про його заміну, підлягає задоволенню протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 6, абзац 1 чинного Закону.

**55. Відповідь А:** У разі відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 6, абзац 2 чинного Закону.

**56. Відповідь В:** Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установленій строк неможливо, споживач вправі на свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені пунктами 1, 3, 4, 5 частини першої статті 8 цього Закону.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 6, абзац 2 чинного Закону.

**57. Відповідь Б:** Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 7, абзац 1 чинного Закону.

**58. Відповідь Б:** Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 7, абзац 2 чинного Закону.

**59. Відповідь А:** Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками в разі зниження ціни провадиться виходячи з вартості на час купівлі.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 7, абзац 2 чинного Закону.

**60. Відповідь Б:** При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 7, абзац 3 чинного Закону.

**61. Відповідь Б:** При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 7, абзац 3 чинного Закону.

**62. Відповідь Б:** Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 7, абзац 3 чинного Закону.

**63. Відповідь А:** Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 7, абзац 3 чинного Закону.

**64. Відповідь Б:** У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на товари належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо недоліки виявлено у межах строку придатності.

**Джерело:** Розділ II, стаття 8, пункт 8 чинного Закону.

**65. Відповідь А:** При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.



**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 9, абзац 1 чинного Закону.

**66. Відповідь А:** Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 9, абзац 2 чинного Закону.

**67. Відповідь Б:** Споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 9, абзац 3 чинного Закону.

**68. Відповідь А:** Вимога може бути пред'явлена протягом установленого строку служби.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 10 чинного Закону.

**69. Відповідь Б:** Протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки), допущені з вини виробника.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 10 чинного Закону.

**70. Відповідь А:** Під час продажу товару продавець зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ встановленої форми, що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 11, абзац 2 чинного Закону.

**71. Відповідь А:** У разі втрати споживачем технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, їх відновлення здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 11, абзац 3 чинного Закону.

**72. Відповідь В:** Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 8, пункт 14 чинного Закону.

### **Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості.**

**73. Відповідь А:** Споживач має право обміняти непродуктивний товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. **Джерело:** Розділ ІІ, стаття 9, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**74. Відповідь Б:** Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі. **Джерело:** Розділ ІІ, стаття 9, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**75. Відповідь В:** Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром. **Джерело:** Розділ ІІ, стаття 9, пункт 1, абзац 3 чинного Закону.

**76. Відповідь В:** Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню) з підстав, зазначених у цій статті, затверджується Кабінетом Міністрів України. **Джерело:** Розділ ІІ, стаття 9, пункт 1, абзац 4 чинного Закону.

**77. Відповідь А:** Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, крім права придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, споживач має право розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж.

**Джерело:** Розділ II, стаття 9, пункт 2 чинного Закону.

**78. Відповідь А:** При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем проводяться виходячи з вартості товару на час його купівлі.

**Джерело:** Розділ II, стаття 9, пункт 3 чинного Закону.

**79. Відповідь В:** Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів. **Джерело:** Розділ II, стаття 9, пункт 3 чинного Закону.

### **Стаття 10. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг).**

**80. Відповідь Г:** Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

**Джерело:** Розділ II, стаття 10, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**81. Відповідь Б.:** Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

**Джерело:** Розділ II, стаття 10, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**82. Відповідь Б:** Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків.

**Джерело:** Розділ II, стаття 10, пункт 2 чинного Закону.

**83. Відповідь Б:** За наявності у роботі (послузі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

**Джерело:** Розділ II, стаття 10, пункт 4, абзац 1 чинного Закону.

**84. Відповідь Б:** Якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послузі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати на свій вибір або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків.

**Джерело:** Розділ II, стаття 10, пункт 4, абзац 2 чинного Закону.

**85. Відповідь А:** Строків, передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами, умовами договору.

**Джерело:** Розділ II, стаття 10, пункт 4, абзац 3 чинного Закону.



**86. Відповідь Б:** Зазначені вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом строків, передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами, умовами договору, а в разі відсутності таких строків – протягом десяти років.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 4, абзац 3 чинного Закону.

**87. Відповідь Б:** У разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 5, абзац 1 чинного Закону.

**88. Відповідь В:** Виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 6 чинного Закону.

**89. Відповідь Б:** Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послугі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 7 чинного Закону.

**90. Відповідь Б:** Виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг).

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 9, абзац 1 чинного Закону.

**91. Відповідь А:** Виконавець не звільняється від відповідальності, якщо рівень його наукових і технічних знань не дав змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг).

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 9, абзац 1 чинного Закону.

**93. Відповідь А:** Якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), що не були передбачені умовами договору, виконавець зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг).

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 11, абзац 1 чинного Закону.

**94. Відповідь Б:** Будь-які додаткові роботи (послуги), виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача будь-яких зобов'язань щодо їх оплати.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 11, абзац 2 чинного Закону.

**95. Відповідь А.** Виконавець зобов'язаний негайно повідомити споживача, якщо вартість робіт (послуг) може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 10, пункт 12, абзац 2 чинного Закону.

**Стаття 11. Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит.**

**96. Відповідь А:** У відповідності до статті 11 цього Закону, договір про надання споживчого кредиту укладається між кредитором та споживачем, відповідно до якого споживач зобов'язується повернути кошти разом з нарахованими відсотками.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**97. Відповідь Б:** застереження про можливість надання споживчого кредиту під час придбання продукції не вважається його пропонуванням.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**98. Відповідь А:** Перед укладенням договору про надання споживчого кредиту кредитор зобов'язаний у письмовій формі повідомити споживача про: 1) особу та місцезнаходження кредитора та 2) кредитні умови.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**99. Відповідь В:** Кредитор не має права вимагати від споживача відомостей, які не стосуються визначення його платоспроможності та не є необхідними для надання споживчого кредиту.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 3, абзац 1 чинного Закону.

**100. Відповідь В:** Персональні дані, одержані від споживача або іншої особи у зв'язку з укладенням та виконанням договору про надання споживчого кредиту, можуть використовуватися виключно для оцінки фінансового стану споживача та його спроможності виконати зобов'язання за таким договором.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 3, абзац 2 чинного Закону.

**101. Відповідь А:** У договорі про надання споживчого кредиту може зазначатися, що відсоткова ставка за кредитом може змінюватися залежно від зміни облікової ставки Національного банку України або в інших випадках.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 4, абзац 4 чинного Закону.

**102. Відповідь Б:** Про зміну відсоткової ставки за споживчим кредитом споживач повідомляється кредитором письмово протягом семи календарних днів з дати її зміни.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 4, абзац 4 чинного Закону.

**103. Відповідь А:** Без письмового повідомлення протягом семи календарних днів з дати зміни, будь-яка зміна відсоткової ставки є недійсною.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 1, абзац 4 чинного Закону.

**104. Відповідь А:** Перебіг цього строку розпочинається з моменту передачі споживачеві примірника укладеного договору.

**Джерело:** Розділ II, стаття 11, пункт 6, абзац 1 чинного Закону.

**104. Відповідь Б:** Відкликання згоди оформлюється письмовим повідомленням, яке споживач зобов'язаний подати особисто чи через уповноваженого представника

або надіслати кредитодавцю до закінчення строку, зазначеного в абзаці першому цієї частини.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 11, пункт 6, абзац 2 чинного Закону.

**105. Відповідь А:** З відкликанням згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту споживач повинен одночасно повернути кредитодавцю кошти або товари, одержані згідно з договором.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 11, пункт 6, абзац 3 чинного Закону.

**106. Відповідь Б:** Споживач також сплачує відсотки за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення за ставкою, встановленою в договорі.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 11, пункт 1, абзац 1, підпункт 2 чинного Закону.

**107. Відповідь А:** Кредитодавець зобов'язаний повернути споживачеві кошти, сплачені ним згідно з договором про надання споживчого кредиту, але не пізніше, ніж протягом семи днів.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 11, пункт 6, абзац 6 чинного Закону.

**108. Відповідь А:** Правильна відповідь А.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 11, пункт 6, абзац 6 чинного Закону.

**109. Відповідь А:** Споживач має право достроково повернути споживчий кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних виплат.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 11, пункт 8, абзац 1 чинного Закону.

**110. Відповідь:** Правильна відповідь В.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 11, пункт 10, абзац 2 чинного Закону.

## **Стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями**

**111. Відповідь Б:** У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків.

**Джерело:** Розділ ІІ, частина друга статті 12 чинного Закону.

**112. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, частина друга статті 12 чинного Закону.

**113. Відповідь А:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, частина третя статті 12 чинного Закону.

**114. Відповідь А:** У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) повинен повернути сплачені гроші без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору.

**Джерело:** Розділ ІІ, частина четверта статті 12 чинного Закону.

**115. Відповідь А:** У разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, споживач повинен повідомити продавця (виконавця) про місце, де продукція може бути повернена.

**Джерело:** Розділ II, частина п'ята абзац 1 статті 12 чинного Закону.

**116. Відповідь А:** Будь-які витрати, пов'язані з поверненням продукції, покладаються на продавця (виконавця). Продавець (виконавець) повинен відшкодувати витрати споживача у зв'язку з поверненням продукції.

**Джерело:** Розділ II, частина п'ята абзац 3 статті 12 чинного Закону.

**117. Відповідь Б:** Якщо продавець (виконавець) не вживає заходів для повернення її собі протягом зазначеного періоду, така продукція переходить у власність споживача без виникнення зобов'язання з оплати її вартості.

**Джерело:** Розділ II, частина п'ята абзац 4 статті 12 чинного Закону.

**118. Відповідь В:** Продавець (виконавець) протягом тридцяти днів з моменту одержання такого повідомлення повинен повернути споживачеві одержані кошти та відшкодувати витрати, понесені споживачем у зв'язку з поверненням продукції.

**Джерело:** Розділ II, частина шоста абзац 2 статті 12 чинного Закону.

**119. Відповідь Б:** Знищення, пошкодження або псування продукції, що сталося не з вини споживача, не позбавляє споживача права на розірвання договору.

**Джерело:** Розділ II, частина сьома абзац 2 статті 12 чинного Закону.

**120. Відповідь А:** Зменшення вартості продукції внаслідок відкриття упаковки, огляду чи перевірки продукції не позбавляє права споживача на розірвання договору.

**Джерело:** Розділ II, частина сьома абзац 3 статті 12 чинного Закону.

**121. Відповідь Б:** Якщо всупереч вимогам цієї статті протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію у разі розірвання договору, споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей.

**Джерело:** Розділ II, частина дев'ята статті 12 чинного Закону.

### **Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані**

**122. Відповідь А:** Правильна відповідь А.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**123. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**124. Відповідь А:** Правильна відповідь А.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**125. Відповідь Б:** Факт надання інформації відповідно до вимог частини другої цієї статті повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення.

Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 3, абзац 1 чинного Закону.

**126. Відповідь В:** Підтвердження інформації не вимагається, якщо послуга надається засобами дистанційного зв'язку і оплачується через оператора телекомунікаційних послуг.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 3, абзац 2 чинного Закону.

**127. Відповідь В:** Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 4, абзац 1 чинного Закону.

**128. Відповідь А:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 5, абзац 2 чинного Закону.

**129. Відповідь А.:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 5, абзац 2 чинного Закону.

**130. Відповідь Б:** Якщо інше не передбачено договором, укладеним на відстані, продавець повинен поставити споживачеві товар протягом прийняттого строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 6, абзац 1 чинного Закону.

**131. Відповідь В:** У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару продавець повинен негайно повідомити про це споживача, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 6, абзац 2 чинного Закону.

**132. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 13, пункт 6, абзац 3 чинного Закону.

#### **Стаття 14. Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт)**

**133. Відповідь А:** Споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди його майну.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**134. Відповідь Б:** Ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**135. Відповідь Б:** Виробник (виконавець, продавець) повинен попереджати споживача про встановлений строк служби (строк придатності) товару (наслідків роботи) або його частини, обов'язкові умови його використання та можливі наслідки в разі їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього строку.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 2, абзац 2 чинного Закону.



**136. Відповідь В:** Забороняється змінювати строк служби (строк придатності), який зазначено на етикетці, упаковці або у супровідних документах на товар, а також вводити в обіг товари, строк придатності яких минув.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 2, абзац 3 чинного Закону.

**137. Відповідь Б:** Продукція, на яку актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки для життя, здоров'я споживачів, їх майна, навколишнього природного середовища і передбачено нанесення національного знака відповідності, повинна пройти встановлену процедуру оцінки відповідності.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**138. Відповідь В:** Виробник має право маркувати продукцію національним знаком відповідності за наявності декларації про відповідність та/або сертифіката відповідності, виданих згідно із законодавством.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 4, абзац 1 чинного Закону.

**139. Відповідь Б:**

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 4, абзац 2 чинного Закону.

**140. Відповідь Б:** Виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 5, абзац 3 чинного Закону.

**141. Відповідь А.:** Виробник (виконавець) зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції за допомогою прийнятих загальновідомих у міжнародній практиці позначень.

**Джерело:** Розділ II, стаття 14, пункт 7 чинного Закону.

### **Стаття 15. Право споживача на інформацію про продукцію**

**142. Відповідь А:** Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору.

**Джерело:** Розділ II, стаття 15, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**143. Відповідь А:** Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

**Джерело:** Розділ II, стаття 15, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**144. Відповідь Б:** Інформація про продукцію не вважається рекламою.

**Джерело:** Розділ II, стаття 15, пункт 1, абзац 1 чинного Закону.

**145. Відповідь Б.:** Правильна відповідь .

**Джерело:** Розділ II, стаття 15, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**146. Відповідь Б:** Правильна відповідь.



**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**147. Відповідь Б.:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**148. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**149. Відповідь А:** Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 1, абзац 6 чинного Закону.

**150. Відповідь Б.:** Інформація, передбачена частиною першою цієї статті, доводиться до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**151. Відповідь В.:** Продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні, повинні супроводжуватись інформацією про їх походження.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 2, абзац 3 чинного Закону.

**152. Відповідь А:** Продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 3, абзац 1 чинного Закону.

**153. Відповідь А:** Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 3, абзац 2 чинного Закону.

**154. Відповідь Б:** Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 3, абзац 3 чинного Закону.

**155. Відповідь Б:** На аукціонних торгах споживачам повинна повідомлятися стартова ціна продажу відповідного товару.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 3, абзац 4 чинного Закону.

**156. Відповідь А:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 3, абзац 5 чинного Закону.

**157. Відповідь В:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 3, абзац 6 чинного Закону.

**158. Відповідь В:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 15, пункт 4 чинного Закону.

**159. Відповідь А:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 15, пункт 5 чинного Закону.

**160. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 15, пункт 6 чинного Закону.

**161. Відповідь Б:** Збитки, завдані споживачеві недобросовісною рекламою, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі.

**Джерело:** Розділ II, стаття 15, пункт 8, абзац 1 чинного Закону.

### **Стаття 16. Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості**

**162. Відповідь А:** Шкода, завдана життю, здоров'ю або майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законом не передбачено більш високої міри відповідальності.

**Джерело:** Розділ II, стаття 16, пункт 1 чинного Закону.

**163. Відповідь Б:** Таке право зберігається протягом установленого строку служби (строку придатності).

**Джерело:** Розділ II, стаття 16, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**164. Відповідь А:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 16, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**165. Відповідь В.** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 16, пункт 2, абзац 2 чинного Закону.

**166. Відповідь А:** Відповідальність перед споживачем за шкоду, зазначену в частині першій цієї статті, несе сторона, яка її завдала.

**Джерело:** Розділ II, стаття 16, пункт 3 чинного Закону.

**167. Відповідь В:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 16, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

### **Стаття 17. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування**

**168. Відповідь Б:** Встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів не допускається, крім випадків, передбачених нормативно-правовими актами.

**Джерело:** Розділ II, стаття 17, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**169. Відповідь А:** Споживач має право на вільний вибір продукції у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця).

**Джерело:** Розділ II, стаття 17, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**170. Відповідь Б:** У разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 16, пункт 4, абзац 2 чинного Закону.

**171. Відповідь А:** Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника).  
**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 17, пункт 4, абзац 2 чинного Закону.

**172. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 17, пункт 4, абзац 2 чинного Закону.

**173. Відповідь Б:** Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 17, пункт 4, абзац 3 чинного Закону.

### **Стаття 18. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача**

**174. Відповідь А:** Продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договори із споживачем умови, які є несправедливими.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 18, пункт 1 чинного Закону.

**175. Відповідь Б:** Умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 18, пункт 2 чинного Закону.

**176. Відповідь А:** Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним.  
**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 18, пункт 5 чинного Закону.

**177. Відповідь В:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 18, пункт 6 чинного Закону.

**178. Відповідь Б:** Нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами тлумачаться на користь споживача.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 18, пункт 8 чинного Закону.

**179. Відповідь В:** Якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, вони повинні відшкодуватися винною особою у повному обсязі.

**Джерело:** Розділ ІІ, стаття 18, пункт 9, абзац 1 чинного Закону.

### **Стаття 19. Заборона нечесної підприємницької практики**

**180. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 19, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**181. Відповідь В:** Підприємницька практика є такою, що вводить в оману, якщо під час пропонування продукції споживачу не надається або надається у нечіткій, незрозумілій або двозначний спосіб інформація, необхідна для здійснення свідомого вибору.

**Джерело:** Розділ II, стаття 19, пункт 2, абзац 2 чинного Закону.

**182. Відповідь Б:** Агресивною вважається підприємницька практика, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає чи може вплинути на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції.

**Джерело:** Розділ II, стаття 19, пункт 4, абзац 1 чинного Закону.

**183. Відповідь В:** Захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом.

**Джерело:** Розділ II, стаття 22, пункт 1 чинного Закону.

**184. Відповідь Б:** Правильна відповідь.

**Джерело:** Розділ II, стаття 23, пункт 1, абзац 2 чинного Закону.

**185. Відповідь В:** Суми штрафів зараховуються до державного бюджету.

**Джерело:** Розділ II, стаття 23, пункт 2, абзац 1 чинного Закону.

**186. Відповідь Г:** Всіх вище зазначених органів.

**Джерело:** Розділ II та III чинного Закону.

## ЧАСТИНА ІІ.

## ПРИКЛАДИ СИТУАЦІЙ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

## ВІДПОВІДІ

***Ситуація 1***

Згідно з пунктом 2 статті 17 Закону України «Про захист прав споживачів» забороняється примушувати споживача купувати товари непотрібного йому асортименту.

***Ситуація 2***

У цій ситуації порушено статтю 15 Закону України «Про захист прав споживачів», де йдеться про право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації. Згідно зі статтею 23, (п. 1, 6) цього Закону продавець несе відповідальність за реалізацію небезпечного товару (отрути, отрутохімікату, вибухо- і вогнебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила й умови безпечного його використання — у розмірі 100 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару.

***Ситуація 3***

Згідно з пунктом 1 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право вимагати від продавця необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари, що реалізуються. Інформація повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

***Ситуація 4***

Споживач має право пред'явити виробнику (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 10 років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки) допущені з вини виробника (п. 10 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 5***

Порушено право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію (п. 1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

У цьому випадку продавець несе відповідальність за відсутність реєстраційного номера сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності — у розмірі 50 % вартості одержаної для реалізації партії товару.

***Ситуація 6***

Відповідно до пункту 3.19 Постанови Національного банку України № 137 «Про затвердження Положення про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням» від 19 травня 2005 р. касир (і будь-який торговець) не має права вимагати від держателя платіжної картки введення PIN-коду як засобу ідентифікації держателя.

Таким чином, дії касира були незаконними. PIN-код є конфіденційною інформацією, і ви не повинні цю інформацію комусь повідомляти чи розголошувати.

### **Ситуація 7**

Слід звернутися з заявою до продавця про відновлення документів. Відновлення документів здійснюється у порядку, визначеному законодавством. Якщо в магазині ця проблема не вирішується, то необхідно звернутися з позовною заявою до суду про відновлення документів.

### **Ситуація 8**

Праві працівники магазину. У разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару. (П. 14 ст. 8, п. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### **Ситуація 9**

Так. Завод гарантує безпеку телевізора та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини. Шкода, заподіяна майну споживача, підлягає відшкодуванню протягом встановленого строку служби, а якщо строк служби не встановлений — протягом 10 років з дати введення в обіг такої продукції.

При цьому на такого споживача накладається обов'язок доведення:

- 1) наявності шкоди;
- 2) наявності дефекту в продукції;
- 3) наявності причинно-наслідкового зв'язку між такою шкодою та дефектом. (П. 1, 2 ст. 16; п. 10 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### **Ситуація 10**

Споживач повинен звернутися до інтернет-магазину або сервісного центру з вимогою про:

- 1) пропорційне зменшення ціни;
- 2) безоплатне усунення недоліків холодильника у розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків холодильника.

У разі виявлення істотних недоліків, які виникли з вини виробника або фальсифікації товару, споживач має право:

- 1) на розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) вимагати заміни товару на такий самий або на аналогічний з числа наявних у продавця. (П. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### **Ситуація 11**

Посудомийна машина не входить до переліку товарів, які не підлягають обміну. У цьому випадку споживач має право не вимагати заміни товару належної якості, а відмовитися від нього. Товар, придбаний дистанційним способом, можна повернути



протягом 14 днів з моменту його передачі. Якщо продавець не передав необхідну інформацію письмово або в електронному виді, то можна відмовитися від такого товару протягом трьох місяців і замовити іншу, невбудовану посудомийну машину. (П 2, 3, 4 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 12***

Споживачка не мала змоги приміряти капці. Привернуло її те, що вона отримує їх у подарунок, але при першій примірці вони розвалились. Таким чином нечесні підприємці збувають фальсифіковану продукцію, яка нічого не коштує, а заробляють гроші на її доставці. Нечесна підприємницька практика є такою, що вводить в оману, якщо під час пропонування продукції споживачу не надається інформація, необхідна для здійснення свідомого вибору. Перелік форм підприємницької практики, що вводить в оману, не є вичерпним. (Ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 13***

Мобільний телефон не входить до переліку товарів, які не підлягають обміну. Споживач має право обміняти його на інший, якщо він не підійшов йому за формою, габаритами, фасонам, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Це він може зробити протягом 14 днів, якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ. (П. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 14***

Працівники магазину праві: споживач має право обміняти недовольний товар належної якості на аналогічний у продавця, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Обмін товару проводиться якщо він не використовувався і збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ. Це можна зробити протягом 14 днів. (П. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 15***

Книжку, що не підійшла за змістом, обміняти не можна. Книжка входить до переліку товарів, що не підлягають обміну, який затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172.

### ***Ситуація 16***

Споживачу необхідно звернутися до виконавця з вимогою про безкоштовне усунення недоліків товару. Вони повинні бути усунуті протягом 14 днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк. Якщо ви з продавцем не домовлялися про інший строк усунення недоліків, то за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару. (П. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 17***

Нерівномірне покриття раковини емаллю допустив завод, а це призвело до того, що раковина луснула. Гарантійний строк на раковину закінчився, але завод несе відповідальність за істотні недоліки, які виникли з його вини і гарантує використання

раковини за призначенням протягом строку служби. Під час купівлі раковини строк служби не обумовлювався — у такому випадку він становить 10 років. Споживачці потрібно звернутися до виробника (продавця) і вимагати безкоштовного усунення недоліків, а також відшкодування шкоди, заподіяної в результаті протікання води. (П. 1, 9, 10 ст. 8; п. 1 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 18***

Виконавець зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (п. 8 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Права Дениса вважаються порушеними, якщо квитанція, яка підтверджує виконання договору, своєчасно не видана (п. 1, 8 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 19***

Хімчистка зобов'язана протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з псуванням пальто (п. 9 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 20***

Слід вимагати прискорення ремонту сумки та виплати пені в розмірі трьох відсотків вартості роботи за кожний день прострочення (п. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 21***

Слід звернутися до служби побуту про безкоштовне усунення недоліків.

(Служба побуту, як правило, дає гарантійний строк тільки на відремонтовану частину, а не на весь холодильник.)

### ***Ситуація 22***

Марина має право на безпеку наслідків виконаної роботи. Витрати, а також шкода, завдана здоров'ю Марини, повинна бути відшкодована в повному обсязі винною стороною. (П. 1 ст. 14, п. 1 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 23***

Якщо під час надання послуги виникає необхідність у додаткових послугах, що не були передбачені умовами договору, виконавець зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання таких послуг. Будь-які додаткові послуги, надані виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача жодних зобов'язань щодо їх оплати. (П. 11 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### ***Ситуація 24***

Споживачці була надана необхідна та своєчасна інформація до замовлення роботи про основні властивості продукції, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору (п. 3 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Виконавець не несе відповідальності за недоліки у виконаній роботі, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача (п. 6 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 25***

Ірині Сидоровій необхідно звернутися до ювелірної майстерні з претензією про повернення ланцюжка, а якщо він втрачений, то ювелірна майстерня зобов'язана

протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою ланцюжка (п. 9 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### **Ситуація 26**

Проаналізуйте кожний пункт укладеного кредитного договору. Які правові наслідки укладення такого кредитного договору?

Перший пункт цього договору обмежує права споживача, не дозволяючи тому погасити кредит достроково. Третій пункт встановлює вимогу щодо сплати споживачем непропорційно великої суми відсоткової ставки (понад 50 % відсоткової ставки) у разі звільнення працівника з ініціативи власника або уповноваженого ним органу. В такому випадку відсоткова ставка не повинна перевищувати 18 %.

Такі положення договору є несправедливими, вони можуть бути змінені або визнані недійсними. (П. 4 ст. 11, п. 3, 5 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### **Ситуація 27**

Ні, не входить, тому що в ньому не містяться теплонесучі елементи.

### **Ситуація 28**

Стаття 257 Цивільного кодексу України — не більше ніж за трирічний період, що передує моменту звернення до суду.

### **Ситуація 29**

Галина Василівна повинна звернутися до ЖЕК або організації, до якої підпорядкована її квартира, з проханням опломбувати квартиру на цей період.

### **Ситуація 30**

Лінію буде відновлено за рахунок Катерини, а Катерина має право вимагати цю суму від організації, яка робила ремонт.

### **Ситуація 31**

Якщо споживачам не потрібні деякі послуги, вони повинні звернутися з письмовою заявою до провайдера про відмовлення від цих послуг. Провайдер зобов'язаний зробити перерахунок.

### **Ситуація 32**

Проаналізуйте Правила обов'язкового страхування пасажирів на транспорті. Кому слід пред'явити вимогу про відшкодування шкоди: залізниці чи страховій компанії? Згідно з Положенням «Про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті» споживач, придбаваючи квиток на поїзд отримує страхування, у тому числі на випадок тимчасової втрати працездатності внаслідок нещасного випадку (п. 7). Страховий платіж утримується перевізником (залізницею), який діє від імені страховика на підставі договору доручення. Страховий поліс може бути на окремому аркуші або на зворотному боці квитка, де зазначаються адреса і телефон страховика (п. 3.) Розмір страхової суми для кожного застрахованого становить 3000 неоподаткованих мінімумів доходів громадян (п. 6). Пасажир Н. повинен пред'явити вимогу страховій компанії, виплатити суму в розмірі 0,2 % від страхової суми за кожний день непрацездатності, але ця сума не повинна перевищувати 50% страхової суми. Страхова сума становить:  $3000 \times 17 = 21000$ . Розрахунок

виплати:  $21000 \times 0,2\% \times 14 = 588$  грн. Страховик виплачує суму на підставі-заяви застрахованого, акту про нещасний випадок (складає перевізник) та листа непрацездатності. п9.п.10.

### **Ситуація 33**

Згідно ст.10.,п.3. Закону України «Про захист прав споживачів» у разі виявлення недоліків у наданій послугі громадянка С. має право на свій вибір вимагати:

- 1) безоплатного усунення недоліків у наданій послугі у розумний строк;
- 2) відповідного зменшення ціни наданої послуги;
- 3) відшкодування завданих їй збитків з усуненням недоліків наданої послуги своїми силами чи із залученням третьої особи.

### **Ситуація 34**

Згідно «Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» пасажир має право на отримання багажу, що здав для перевезення п.77. Пасажир під час здавання багажу для перевезення має право оголосити його цінність, сплативши встановлену суму п.78. У разі, коли цінність не оголошувалася пасажирові повертається плата, що справлялася за перевезення багажу, а розмір компенсації визначається у судовому порядку п.79. Якщо втрачений багаж знайдено протягом року з дня подання заяви про його видачу, перевізник повинен повідомити про це пасажирові. Пасажир може одержати такий багаж протягом 30 днів, повернувши перевізникові гроші, виплачені як компенсація за втрату багажу.п.81.

### **Ситуація 35**

Залізниця не несе відповідальності за схоронність багажу та вантажобагажу, якщо пасажир не здав його до багажного вагону. Під час здачі багажу до багажного вагону проводиться перевірка його місткості в присутності відправника.

Постанова від 19.03.97, № 252 «Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом» п.44.

### **Ситуація 36**

Ця ситуація не регулюється законом України «Про захист прав споживачів», ні «Правилами користування готелями та надання готельних послуг в Україні».

Споживачу необхідно звернутися з заявою про розірвання договору та повернення грошей за 2 дні. По можливості надати документи, які б могли підтвердити такі обставини. Адміністрація готелю повинна розглянути цю заяву.

### **Ситуація 37**

У разі виявлення недоліків у наданій послугі Віктор Олександрович має право вимагати зменшення ціни у наданих послуг. Ст.10.,п.3.

### **Ситуація 38**

Замірами шумових ефектів займається санепідемстанція. Віктору Михайловичу необхідно звернутися з заявою до санепідемстанції про проведення такого заміру, і якщо підтвердиться, що дійсно перевищено допустимі норми, то Віктор Михайлович має

право на усунення цього недоліку. А якщо гарантійна майстерня не може цього виконати, то Віктор Михайлович може на свій вибір вимагати заміни на інший холодильник, або повернення сплаченої суми. (П. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### **Ситуація 39**

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки та за кожний день затримки усунення недоліків понад 14 днів Артему повинні виплатити неустойку в розмірі одного відсотка вартості товару (п. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).  $1\% \text{ від } 2000 \text{ грн} = 20 \text{ грн}$ .

Мобільний телефон перебував у ремонті 18 днів замість 14, а на час ремонту телефону аналогічної моделі йому не дали.

Розрахунок пені:  $(20 \text{ грн} \times 18 \text{ днів}) + (18 \text{ днів} - 14 \text{ дн.}) \times 20 \text{ грн} = 440 \text{ грн}$ .

### **Ситуація 40**

Під час заміни товару з недоліками на такий самий товар іншої моделі належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни проводиться виходячи з його вартості на час обміну (п. 7 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Ірина повинна розраховувати на ту суму, скільки коштує її кавоварка на час обміну, тобто на 2500 грн. Якщо вона підбрала кавоварку за 3000 грн, то їй потрібно доплатити 500 грн.

### **Ситуація 41**

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не проводиться. Даша не повинна нічого доплачувати. (П. 7 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».)

### **Ситуація 42**

У цьому випадку 9 вересня 2009 р. кефір вживати вже не можна (до настання 9 вересня 2009 р. був придатний до споживання) (п. 3 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»). У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на товари належної якості, або повернути гроші, якщо недоліки виявлені протягом строку придатності (п. 8 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### **Ситуація 43**

Вимога Сергія Івановича повинна бути розглянута після пред'явлення технічного паспорта, в якому обов'язково має міститися позначка про дату продажу. Цього достатньо, щоб гарантійна майстерня відремонтувала холодильник за гарантією (п. 11 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### **Ситуація 44**

Відрізаний матеріал належить до переліку товарів належної якості, які не підлягають обміну. В цій ситуації правий продавець магазину, який відмовився обміняти товар (додаток № 3 до Постанови Кабінету Міністрів України № 172 від 19 березня 1994р.; останні зміни внесено з Постановою Кабінету Міністрів України № 1173 від 7 грудня 2005р.)



**Ситуація 45**

Для отримання гарантії необхідно підключати машину з представниками сервісної служби, що вказана у технічному паспорті машини. Якщо пральна машина виявилася дійсно несправною, цей факт повинен був зафіксувати представник гарантійної майстерні. В магазині це перевірити неможливо. Крім того, представник гарантійної майстерні повинен був зафіксувати, що машина не була у використанні та вже має недоліки. В даному випадку гарантійний ремонт неможливий.

**Ситуація 46**

Анатолій Володимирович має право обміняти куртку належної якості на аналогічну, якщо вона не підійшла йому за розміром протягом 14 днів і якщо куртка не використовувалась, збережено її товарний вигляд, споживчі властивості та ярлик. Якщо на момент обміну аналогічної куртки немає, Анатолій Володимирович має право придбати інший товар, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості куртки, або здійснити обмін куртки на аналогічну при першому надходженні. Вибір за споживачем. На момент звернення Анатолія Володимировича до підприємця такої самої куртки більшого розміру не було і він попросив повернути гроші. Анатолій Володимирович має на це право. Підприємець повинен повернути гроші. (п. 1, 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 47**

Під час заміни товару з недоліками на такий самий товар іншої моделі належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі зниження ціни проводиться виходячи з вартості на час купівлі. Хоча ціни в магазині змінилися, вибираючи новий телевізор Степан Іванович може розраховувати на суму, яку сплатив за телевізор, — 5000 грн. На цю суму він може підібрати телевізор іншої марки або отримати різницю. (п. 7 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Оскільки він підібрав телевізор за 4700 грн., а сплатив за попередній 5000 грн., магазин повинен доплатити Степану Івановичу 300 грн.

**Ситуація 48**

У цьому випадку Тетяна Павлівна добровільно уклала договір купівлі-продажу, договір на доставку і договір на зборку. Магазин її до цього не примушував і гроші за зборку і доставку повертати не зобов'язаний. (п. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 49**

Згідно з пунктом 1 статті 16 Закону України «Про захист прав споживачів» шкода заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі. Споживачці потрібен був стіл, а дві послуги — зборка і доставка доповнювали договір купівлі-продажу. Стіл має істотний недолік, який відремонтувати неможливо, і магазин повернув гроші. За дві інші послуги, він також повинен повернути гроші у повному обсязі.

**Ситуація 50**

Споживачка не скористалась своїм правом на перевірку якості телевізора, демонстрацію безпечного та правильного його використання (п. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів»).



Перед тим як розраховуватись, Людмила Іванівна мала впевнитись, що телевізор належної якості. В цьому випадку вона повинна звернутися до гарантійної майстерні з вимогою про ремонт, і якщо виявиться, що телевізор не підлягає ремонту (має істотний недолік), вимагати заміну на телевізор належної якості (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 51***

Відповідно до ГОСТу 19116—84 гарантійний строк на шкіряне взуття зі шкіряною підошвою становить 40 днів. Гарантійний строк на туфлі обчислюється з урахуванням відповідного сезону, навесні з 15-го березня по 15-е травня та восени з 15-го вересня по 15-е листопада. Восени Оксана носила туфлі 10 днів, а навесні 15 днів. Гарантійний строк на її туфлі закінчиться 10 квітня. Магазин повинен задовольнити вимогу Оксани. (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 52***

Згідно із Законом України «Про захист прав споживачів» ознаками істотного недоліку є:

- 1) неможливість його усунення;
- 2) його усунення потребує понад 14 днів;
- 3) він робить телефон суттєво іншим.

У цьому випадку жодна з цих ознак не притаманна телефону. Гарантійна майстерня недолік усуває, вкладається в строк протягом 14 днів і телефон залишається таким самим. Цей недолік не є істотним. Споживач може скористатися своїм правом одержати інший мобільний телефон на час ремонту (аналогічної марки). (п. 1 ст. 12, п. 1, 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 53***

Споживачка купила туфлі, в яких з'явився недолік, і вона погодилася на пропорційне зменшення ціни. Це стосується тільки конкретного недоліку — відклеєної підошви. Згодом у туфель з'явився ще один недолік — зламався каблук. Гарантійний строк на туфлі не закінчився, і магазин повинен відремонтувати зламаний каблук. (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 54***

Правий у цій ситуації підприємець, Галина Іванівна не повинна була носити осінні чоботи взимку, осіннє взуття не розраховане на зимові умови (п. 14 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Таким чином, вона не має права на гарантійний ремонт.

### ***Ситуація 55***

Магазин надав Андрію Михайловичу недостовірну інформацію, чим ввів його в оману. Андрій Михайлович дав згоду на здійснення правочину, на який він би не погодився якби знав, що інтернет-магазин не укладав договір з ремонтною майстернею (п. 2 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів»). Правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, що вводить в оману, не є вичерпними (п. 3 ст. 18

Закону України «Про захист прав споживачів»). Андрій Михайлович повинен звернутися до інтернет-магазину з вимогою про розірвання договору та повернення грошей.

***Ситуація 56***

У цьому випадку правий банк, оскільки право відкликання згоди не застосовується щодо споживчих кредитів на придбання житла та є вичерпними (п. 7 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 57***

Споживачці була надана недостовірна інформація. Інформація, яка містилася на етикетці колгот і яку надали представники магазину, а конкретно довжина — 60 см, підштовхнули споживачку дати згоду на здійснення правочину, на який в іншому випадку вона б не погодилася. Такі дії ввели споживачку в оману і вона придбала колготи, які не підійшли їй за довжиною. Представники магазину повинні обміняти колготи або повернути гроші.

***Ситуація 58***

У разі неможливості виконати договір через відсутність замовленого товару продавець повинен негайно повідомити про це споживача, але не пізніше 30 днів з моменту одержання згоди на укладання договору. Інтернет-магазин може запропонувати інший телевізор, який відповідає меті використання, він повинен бути такий самий або кращий за якістю і не повинен перевищувати ціну замовленого. Про це споживач повідомляється перед укладанням договору. В іншому випадку можна відмовитися від телевізора і отримати свої гроші, якщо вони вже сплачені. (п. 6 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 59***

Доставка товарів вагою понад 5 кг та їх повернення здійснюються за рахунок сервісного центру (п. 5 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Валерію Івановичу необхідно звернутися письмово до гарантійної майстерні з вимогою забрати холодильник на ремонт.

***Ситуація 60***

Якщо ноутбук не підлягає ремонту, це означає, що він має істотний недолік. (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Якщо ноутбук має істотний недолік, Максим має право розірвати договір та повернути сплачені гроші. Для цього йому необхідно звернутися з претензією до інтернет-магазину, а також звернутися з претензією до кредитної установи. Кредит втрачає чинність у момент розірвання договору купівлі-продажу. Кредитна установа зобов'язана повернути споживачеві суму вже здійснених ним виплат при розірванні договору купівлі-продажу. (п. 9 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 61***

Якщо режим роботи магазину з 9:00 до 19:00, це означає, що споживачі мають право зайти до нього в цей час. Дії охоронця неправомірні. Споживач може написати свої зауваження до Книги зауважень та пропозицій.

**Ситуація 62**

Реалізація товару за зниженою ціною — внутрішні справи підприємства, яке здійснює торговельну діяльність. Це не дає йому права порушувати законодавство України про захист прав споживачів. Магазин повинен розглянути вимогу Галини, і замінити костюм на інший, що підходить за фасоном, а якщо підходящого не буде, то повернути сплачену суму. (п. 1, 2 ст. 9; п. 4 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 63**

Згідно з пунктом 3 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів», продавець повинен обов'язково зазначити ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну кожної стандартної одиниці цієї продукції. Враховуючи специфіку великих магазинів, де доступ споживачів до товару вільний і персонал магазину не може здійснювати моніторингу відповідності цінників до товару, необхідно зазначити ціну кожної одиниці товару на упаковці. Цього в супермаркеті зроблено не було. В такому випадку Марина має право відмовитися від товару і повернути гроші. Марина не отримала своєчасну та повну інформацію про ціну товару і тому не змогла зробити свідомий вибір. (п. 1, 4 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 64**

Магазин, який реалізує товар, повинен укласти договір на гарантійне обслуговування з гарантійною майстернею, а також на те щоб гарантійна майстерня забезпечувала споживачів необхідними товарами з обмінного фонду. Якщо магазин цього не зробив, він сам повинен створити обмінний фонд. Петро Семенович повинен надати заяву до магазину з вимогою про надання йому на час ремонту аналогічної мікрохвильової печі з обмінного фонду. За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної моделі магазин повинен сплатити Петру Семеновичу відшкодування в розмірі 1% вартості мікрохвильової печі. (п. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 65**

Недобросовісні торговельні підприємства вчиняють таким чином, щоб привернути до себе увагу споживачів. Згідно з пунктом 2 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів», написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння. Ціна продукції повинна включати всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які згідно із законодавством сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції. Своїми діями, неналежним оформленням цінника, магазин ввів споживача в оману. Правочин здійснений з використанням нечесної підприємницької практики є недійсним (п. 6 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 66**

Вартість замовлення становить 20 тис. грн. За кожний день затримки виконання замовлення фірма повинна сплатити Марії Іванівні пеню в розмірі 3 % від вартості замовлення — 600 грн. За 10 днів це становитиме 6000 грн. За договором Марії Іванівні залишилося сплатити ще 10000 грн., якщо замовлення виконано вчасно, тобто в той строк, який зазначено в договорі. В нашому випадку сума зменшується на 6000 грн. Сума, яку повинна сплатити Марія Іванівна, становить 4000 грн. (п. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 67**

Фірма продала споживачеві машину та встановила гарантійний термін обслуговування п'ять років. Також вона надала послугу з встановлення хромованих накладок, на яку гарантійний строк не встановила. Згідно з пунктом 5 статті 7 Закону України «Про захист прав споживачів», якщо виконавець послуги не встановив гарантійний строк, споживач має право пред'явити продавцю відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років. Володимир Володимирович має право звернутися на фірму з вимогою про усунення недоліків.

**Ситуація 68**

Споживачці необхідно звернутися до виробника. Пральна машина має строк служби — це календарний строк використання продукції за призначенням, протягом якого виробник гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини. Якщо строк служби не встановлений, то, згідно з пунктом 10 статті 8 він становить 10 років. Виробник пральної машини повинен відремонтувати її, а якщо це неможливо, то запропонувати споживачці іншу пральну машину або повернути сплачену суму. (П. 25 ст. 1, п. 5 ст. 6, п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».)

**Ситуація 69**

Мешканець м. Харкова повинен звернутися до гарантійної майстерні з вимогою про усунення недоліків. Адреса гарантійної майстерні, розташованої найближче до місця проживання, зазначена в гарантійному талоні. Якщо виявиться, що відеомагнітофон не підлягає ремонту, то доведеться повернути відеомагнітофон до магазину в м. Києві і вимагати інший магнітофон або повернення сплаченої суми.

**Ситуація 70**

Права фірма. Про відступи від умов договору, які не могли бути виявлені при звичайному способі прийняття робіт, Катерина Іванівна зобов'язана була повідомити не пізніше трьох діб після їх виявлення. Недолік був виявлений 2 травня. До 5 травня Катерина Іванівна повинна була звернутися до фірми (п. 7 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 71**

Продавець магазину не правий. Продаж товарів строк придатності яких минув, забороняється пунктом 3 статті 7 Закону України «Про захист прав споживачів». Строк придатності минув раніше, ніж громадянка придбала консерви. Громадяниці повинні повернути сплачену суму.

**Ситуація 72**

Вікторія мала право на перевірку комплектності продукції, яку придбавала. Вона цим правом не скористалася і обміняти даний товар на інший не має права (п. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 73**

Правий продавець. Електрочайник дійсно був випущений у період з 1 лютого 2007 р. по 1 лютого 2009 р. і сертифікат, який продавець надав громадянину Б, посвідчує безпеку товару для життя споживача, його здоров'я, навколишнього природного середовища, а також майна. Продаватися він може і пізніше зазначеного строку.

**Ситуація 74**

Посвідчення про якість товару, зокрема на копчену рибу, видається виробником на кожному партію товару, де зазначаються дата виробництва та строк придатності до споживання. Вірити продавцю «на слово» і купувати копчену рибу громадянці А без посвідчення про якість не варто.

**Ситуація 75**

Віктору Івановичу необхідно звернутися до спеціального уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, або його територіальних органів зі скаргою. Ці органи влади мають право відбирати зразки товару для перевірки якості (якщо консервовані ананаси залишилися ще в магазині). І якщо виявиться, що вони неналежної якості, Віктор Іванович має право на повернення сплаченої суми (п. 1, 3 ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 76**

Споживачеві необхідно звернутися до енергопостачальної організації з претензією, в якій вимагати відшкодування всіх збитків у повному обсязі. До претензії обов'язково треба додати висновок майстерні, що поломка виникла в результаті підвищення напруги (п. 1 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 77**

Шкода, завдана здоров'ю споживача продукцією неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі. Споживачка має право вимагати повернення сплаченої суми за іграшку, за експертизу, повернення всіх витрат на лікування алергії у сина, а також може розраховувати на відшкодування моральної шкоди. Якщо магазин не виконає її вимоги, споживачка може звернутися з позовом до суду (п. 1 ст. 16, ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 78**

Вимоги споживача, у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків, пред'являються, на вибір споживача, продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача (п. 3 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). У разі відмови споживачу в реалізації його прав (у нашому випадку споживач вимагає усунути недолік, або відшкодувати витрати на ремонт) магазин несе відповідальність у десятикратному розмірі вартості магнітофона, виходячи з ціни, встановленої на час придбання (п. 1 ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 79**

При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару в межах гарантійного строку вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк. За кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (14 днів) споживачеві виплачується відшкодування в розмірі одного відсотка вартості товару (п. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Один відсоток від 1500 грн. становить 15 грн. Майстерня затримала виконання замовлення на шість днів. Хоча Катерина домовилась про п'ятиденний термін гарантійного ремонту, закон дозволяє нараховувати неустойку



починаючи з 15-го дня гарантійного ремонту. Катерина може розраховувати на неустойку в розмірі: 15 грн. x 6 днів = 90 грн.

### **Ситуація 80**

У випадку, коли майстерня не може виконати (прострочує виконання) роботу згідно з договором, за кожний день прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (п. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»). Вартість роботи — 300 грн. 3 % від 300 грн. — 9 грн.

За 15 днів прострочення виконання роботи це становитиме  $15 \times 9 = 135$  грн.

### **Ситуація 81**

Так, має право на відшкодування. Згідно припису від органу у справах захисту прав споживачів продавець продукції зняв з реалізації пательні і повинен обов'язково відкликати їх у споживачів, які придбали. Виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачу збитки, пов'язані з відкликанням продукції (п. 5 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів»). Якщо в цей час споживачка хворіла і зверталася до лікаря, необхідно взяти підтвердження від лікаря і скористатися цією ситуацією.

### **Ситуація 82**

Якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах, що не були передбачені умовами договору, виконавець зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання робіт (надання послуг). Будь-які додаткові роботи (послуги) виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача будь-яких зобов'язань щодо їх оплати (п. 11 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### **Ситуація 83**

У разі виявлення недоліків у виконаній роботі під час приймання або протягом гарантійного строку чи іншого строку, встановленого договором (якщо такий строк не обумовлювався, то протягом двох років) споживач має право на свій вибір вимагати:

- безкоштовного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк;
- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- повторного виконання роботи;
- відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи.

(П. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів».)

Гарантійний строк не обумовлювався, споживач може до 1-го вересня 2008 р. пред'являти свої вимоги.

### **Ситуація 84**

Виробник (виконавець) забезпечує належну роботу продукції протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами



чи договором. При виконанні гарантійного ремонту гарантійний строк збільшився на час перебування продукції в ремонті (п. 1, 6 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»). Гарантійний строк на мобільний телефон Артема збільшився на три місяці, майстерня повинна безкоштовно відремонтувати його телефон.

### ***Ситуація 85***

У разі продажу товару поштою, коли час укладання договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний строк обчислюється починаючи від дня передачі товару споживачеві. Таким чином гарантійний строк на електромасажер почався 1 травня 2008 р. і закінчився 1 травня 2008 р. Постачальник повинен виконати вимогу Тетяни і відремонтувати прилад (п. 4 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 86***

Віталію необхідно написати претензію з вимогою про усунення недоліку і починаючи з часу реєстрації претензії протягом 14 днів фірма повинна виконати вимогу. На цей час продовжується послуга Інтернету, за кожний день затримки (більш ніж 14 днів) виконання роботи (підключення Інтернету) Віталію фірма повинна сплатити відшкодування 1 % від вартості послуги (п. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 87***

Споживач має право на перевірку ваги товару, який він придбає. На вимогу споживача продавець зобов'язаний надати йому контрольно-вимірювальні прилади. (п. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 88***

Споживачці необхідно замовити експертизу меблів, а також експертизу посудомийної машини. Бажано, щоб експертизи проводились незацікавленими третіми юридичними особами. І якщо не вдасться вирішити це питання в досудовому порядку, необхідно звернутися з позовною заявою до суду (ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 89***

У цей день температура була 30 градусів по Цельсію. На лотку холодильника не було, лимонад сильно нагрівся і зіпсувався (було не дотримано умов зберігання). Олег звернувся до продавців сусідніх лотків, які були свідками того, що він купував лимонад конкретно на цьому лотку, і бачили як пляшка вибухнула. Вони підтвердили це письмово. Олег звернувся з претензією до продавця лотка про відшкодування шкоди заподіяної його здоров'ю продукцією неналежної якості, яка підлягає відшкодуванню в повному обсязі (п. 1 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів»). Олег довів, що є:

- 1) наявність шкоди;
- 2) наявність дефекту продукції;
- 3) наявність причинно-наслідкового зв'язку між такою шкодою та дефектом (п. 2 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 90**

Згідно з «Правилами продажу продовольчих та непродовольчих товарів» (п. 21 розд. 4), на замовлення покупця продавець зобов'язаний нарізати ковбасу дотримуючись санітарно-гігієнічних правил. Нарізані шматки слід викласти на чистий посуд або пакувальний папір за допомогою ножа або виделки.

**Ситуація 91**

Настя має право на перевірку якості туалетної води (п. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів»). Згідно з «Правилами продажу продовольчих і непродовольчих товарів» (п. 7 розд. 10) під час продажу одеколонів, туалетної води тощо продавець повинен ознайомити покупця з їх запахом за допомогою спеціальних папірців, які насичені цими виробами, а також зразків – понюшок, наданих виробником.

**Ситуація 92**

Справді, Марія Миколаївна надала згоду на ремонт протягом двох місяців, але це не дає права гарантійній майстерні не виплачувати неустойку (п. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 93**

Антоніна повинна написати претензію до перукарні, вказати свої реквізити і на свій вибір вимагати:

- 1) безоплатного усунення недоліків у цій послугі;
- 2) відповідного зменшення ціни наданої послуги;
- 3) безоплатного повторного надання послуги силами перукарні чи із залученням третьої особи.

Якщо це зробити неможливо, то необхідно вимагати повернення сплаченої суми. Якщо перукар не згодний з претензією Антоніни, він може замовити експертизу в іншій перукарні, не зацікавленій у цій справі. Експертиза проводиться за рахунок перукарні. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що зачіска виконана професійно, то вимоги Антоніни не підлягають задоволенню і вона повинна буде сплатити за експертизу. Антоніна має право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку (п. 3, 4 ст. 10, п. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 94**

Григорій Іванович має право відмовитись від договору про виконання робіт, оскільки фірма-виконавець виконала роботу лише на 20 % і закінчити її у визначений строк стало неможливо. Також він має право вимагати відшкодування завданих збитків у результаті невиконання договору. Григорій Іванович зазнав моральної шкоди, повернувшись із відпустки, побачивши квартиру в такому стані. Сплачувати за роботу не обов'язково (п. 1 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 95**

Виключення прав споживача стосовно виконавця у разі повного або часткового невиконання, чи неналежного виконання виконавцем договірних зобов'язань — така умова договору є несправедливою. Її необхідно змінити або визнати недійсною. Якщо

зміна цього положення або визнання його недійсним зумовить зміну інших положень договору, то такі положення підлягають зміні або договір може бути визнаним недійсним у цілому (п. 3.2, 6 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів»). Споживачка має право звернутися до виконавця з вимогою про визнання пункту «про неможливість розірвання договору з її сторони» недійсним і вимагати розірвати договір (п. 1 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 96***

Умова договору, яка дає право виконавцю в односторонньому порядку змінювати характеристики продукції на власний розсуд, є несправедливою, і така умова повинна бути змінена або договір може бути не визнаний у цілому.

Якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, ті повинні відшкодувати збитки в повному обсязі. Споживач має право на відшкодування збитків, завданих йому виконавцем, у зв'язку з використанням останнім переваг свого становища у виробничій діяльності (п. 3.12, 9 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 97***

Права майстерня. Громадянка придбала касовий апарат не для задоволення суспільних потреб як вимагає цього пункт 19 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», а для ведення підприємницької діяльності. Її відносини з майстернею не регулюються цим законом.

### ***Ситуація 98***

На час обміну аналогічного товару не було, Павло має право повернути назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, тобто ту суму, яку він сплатив. У цій ситуації правий продавець (п. 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 99***

Оскільки на час обміну аналогічного товару не було в наявності, Андрій має право повернути назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, тобто ту суму, яку він сплатив. Зменшення ціни — це внутрішні справи магазину. В цій ситуації правий Андрій (п. 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 100***

У цьому випадку продавець не правий. Якщо Олег підібрав інші кросівки з наявного асортименту і вони дешевші на 40 грн., то продавець повинен зробити відповідне перерахування вартості, тобто повернути 40 грн. (п. 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### ***Ситуація 101***

Тарас підібрав інші кросівки з наявного асортименту, а продавець повинен зробити відповідний перерахунок вартості. Якщо така умова не влаштовує Тараса, він може повернути куплені кросівки та отримати сплачену суму (п. 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 102**

Строк дії сертифіката відповідності дійсно скінчився, але для електрочайників, які були випущені з 1 лютого 2006 р. і до 1 лютого 2008 р. не реалізовувалися, він підходить. Електрочайник, який підібрав громадянин Б., випущений 1 серпня 2008 р., тобто після закінчення строку дії сертифіката відповідності. Підприємство, яке виготовляє електрочайники, повинно отримати новий сертифікат відповідності і надати його реалізаторам їх продукції. Громадянин Б. не повинен купувати електрочайник, якщо на нього немає сертифіката відповідності, а на електрочайник який він підібрав, документів немає.

**Ситуація 103**

Тимуру необхідно звернутися до гарантійної майстерні. У разі, якщо гарантійна майстерня визначить, що недолік виник внаслідок удару, Тимуру необхідно буде заплатити за ремонт.

Якщо гарантійна майстерня не виявить удару, то протягом встановленого гарантійного строку Тимур має право на свій вибір вимагати:

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

Якщо недолік виявиться істотним, то Тимур має право на свій вибір вимагати:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої суми.
- 2) заміни на такий самий магнітофон або на аналогічний. (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 104**

Згідно з пунктом 5 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі, коли виконавець не може виконати роботу згідно з договором, за кожний день прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі 3 % від вартості роботи. Положення в договорі між Світлоною Григорівною і страховою компанією, в якому за несвоєчасне проведення розрахунків винна сторона повинна сплачувати іншій стороні пеню 0,1 % від суми, що підлягає сплаті за кожний день затримки виплат, обмежує відповідальність стосовно зобов'язань сторін і є несправедливим. Це положення необхідно змінити або визнати недійсним. Світлані Григорівні треба звернутися до страхової компанії з претензією і вимагати зробити перерахунок необхідної суми на рахунок СТО, а також вимагати сплатити пеню починаючи з 3 березня 2009 р. за кожний день затримки виплат по 3 % від 20 000 грн. (п. 3.15 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 105**

Для того щоб такої ситуації не було, Микола Іванович повинен був з першого ж дня, коли не одержав тепла, подати письмову претензію до ЖКГ, в якій вимагати ліквідувати цей недолік, а також вимагати від ЖКГ зафіксувати цей факт письмово. Якщо житлово-експлуатаційна контора (ЖЕК) цього не виконує, Микола Іванович згідно з «Правилами надання населенню послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення» (затверджено Кабінетом Міністрів України Постановою від 30 грудня 1997 р. № 1497) може зробити

це сам — скласти акт про відсутність тепла в квартирі і попросити двох сусідів підписати його. Акт треба надати до ЖКГ разом із заявою, в якій вимагати зробити перерахунок.

### **Ситуація 106**

Степану Миколайовичу необхідно звернутися до ЖКГ з претензією, в якій вимагати подачі гарячої води, а також обов'язкової фіксації ЖЕКом факту, що в квартирі немає гарячої води. Якщо ЖЕК цього не робить, то згідно з «Правилами надання населенню послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення» (затверджено Кабінетом Міністрів України Постановою від 30 грудня 1997р. № 1497) Степан Миколайович може зробити це сам — скласти акт про те, що в його квартирі немає гарячої води, і два сусіди повинні підписати цей акт. Такий акт надається до бухгалтерії ЖКГ разом із заявою з вимогою зробити перерахунок. За послугу, яка не надається, Степан Миколайович не повинен платити. Якщо ЖЕК не виконає вимогу Степана Миколайовича, тільки тоді він може звернутися з позовною заявою до суду.

### **Ситуація 107**

У разі аварії сусіди повинні були викликати представників ЖКГ або аварійну службу для фіксації цього факту актом, в якому вказується причина залиття. Сусіди цього не зробили. У свою чергу Олені Сергіївні необхідно викликати представників ЖКГ, які складуть акт про залиття, а також зроблять кошторис. Якщо в акті про залиття буде зазначено, що причиною залиття стали неправомірні дії сусідів, цей випадок не регулюється Законом України «Про захист прав споживачів», а якщо причиною залиття стали неправомірні дії ЖКГ, то регулюється.

### **Ситуація 108**

Споживачка має право на одержання необхідної, доступної та своєчасної інформації про продукцію, яка забезпечує можливість свідомого та компетентного вибору. Інформація споживачці повинна надаватися згідно із законодавством про мови. У разі, коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію спричинило заподіяння шкоди майну споживачки, вона має право вимагати відшкодування шкоди в повному обсязі (п. 1, 7 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

### **Ситуація 109**

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків у мобільному телефоні Олена має право за своїм вибором вимагати:

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

Якщо недолік у мобільному телефоні виявиться істотним, то Олена має право за своїм вибором вимагати:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої суми за мобільний телефон;
- 2) заміни на такий самий телефон або аналогічний з числа наявних у продавця.

(П. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».)



**Ситуація 110**

Права громадянка. Під час відпускання хліба та хлібобулочних виробів продавцем, а також під час самостійного відбору виробів покупцями необхідно користуватися щипцями, ложечками, лопатками, виделками або смужками чистого паперу. Забороняється відпускання хліба і хлібобулочних виробів працівниками, які проводять розрахунки за готівку (приймають гроші) (п. 1.11 Правил продажу продовольчих та непродовольчих товарів).

**Ситуація 111**

Правий споживач. Перед укладанням договору про надання споживчого кредиту кредитна установа зобов'язана повідомити споживачу у письмовій формі: орієнтовну сукупну вартість кредиту та вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з одержанням кредиту, його обслуговуванням та поверненням, зокрема таких як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення та інше) (п. 2 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів»). У разі, коли надання неповної інформації спричинило укладання договору на кредит, на який в іншому випадку споживач би не погодився, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків (п. 7.1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 112**

Наталія повинна звернутися до магазину з претензією. Шкода, завдана майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості підлягає відшкодуванню в повному обсязі. Наталія повинна довести:

- 1) наявність шкоди;
- 2) наявність дефекту;
- 3) наявність причинно-наслідкового зв'язку між шкодою та дефектом.

Якщо магазин сумнівається в правоті Наталії, у свою чергу він може у триденний строк з дня одержання від неї письмової згоди організувати проведення експертизи сукупно. Експертиза проводиться за рахунок магазину. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції Наталії внаслідок порушення нею встановлених правил користування, її вимоги не підлягають задоволенню, а Наталія повинна відшкодувати магазину витрати на проведення експертизи. Наталія має право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку (п. 1, 2 ст. 16, п. 4 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 113**

Агресивною вважається підприємницька практика, яка містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції. У випадку з Іриною Сергіївною наявні елементи примусу, зокрема:

- час, характер та повторюваність пропозицій щодо придбання продукції;
- використання тяжкої для Ірини Сергіївни обставини, про яку продавцю було відомо,



для впливу на її рішення: необхідність придбання ще одного комплексу;

- здійснення постійних телефонних дзвінків.

Правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними. Ірина Сергіївна має право відмовитися від продукції і повернути сплачені гроші (п. 4, 5, 6 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів»).

#### ***Ситуація 114***

Згідно з пунктом 6 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів» виконавець не несе відповідальність за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо такі виникли внаслідок дії непереборної сили.

#### ***Ситуація 115***

Майстерня не відмовила Вікторії, вона обіцяла це зробити через 10 днів. Згідно з пунктом 9 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів» майстерня зобов'язана протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою туюфель.

#### ***Ситуація 116***

Сплачуючи кредит за ноутбук, Максим зарекомендував себе як недобросовісний клієнт (споживач). Банк надав дані про нього до бюро кредитних історій. Такі дії банку не є порушенням законодавства. Бюро кредитних історій займається збиранням, обробленням, зберіганням, захистом і використанням інформації відповідно до законодавства про формування і ведення кредитних історій. Фінансові установи несуть відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних згідно із законом (п. 3 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів»).

#### ***Ситуація 117***

Правомірні. Олександр Степанович віддав під заставу квартиру, яку придбав. Він повністю забезпечив кредит, який взяв. Банк не має права вимагати від Олександра Степановича відомостей, що не стосуються визначення його платоспроможності та не є необхідними для надання споживчого кредиту (п. 3 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів»).

#### ***Ситуація 118***

Споживачка повернула холодильник, але зобов'язана сплатити банку відсотки, які нараховуються на період між одержанням кредиту та його поверненням, згідно з відсотковою ставкою, встановленою договором (користування кредитом). Споживачка не зобов'язана сплачувати будь-які інші збори у зв'язку з відкликанням згоди. Кредитна установа зобов'язана повернути споживачці кошти, сплачені нею згідно з договором про надання споживчого кредиту (адміністративні витрати та юридичне оформлення), але не пізніше ніж протягом семи днів. За кожний день затримки сплачується неустойка в розмірі 1 % від суми, належної до повернення (п. 6 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів»).

#### ***Ситуація 119***

Правий споживач. Якщо кредитна установа на основі умов договору про надання споживчого кредиту вимагає повернення такого кредиту, повернення може бути здійснене

споживачем протягом тридцяти календарних днів з дати одержання повідомлення про таку вимогу від кредитної установи. Якщо протягом цього періоду споживач усуне порушення умов договору про надання споживчого кредиту, вимога кредитної установи втрачає силу (п. 10 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 120***

У разі, коли товар потребує спеціальної установки (підключення), гарантійний строк обчислюється від дня установки (підключення) (п. 4 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»). Гарантійний строк на пральну машину Тамари Петрівни закінчується 1 листопада 2009 р. а не 15 жовтня 2009 р. Гарантійна майстерня повинна безкоштовно відремонтувати її.

***Ситуація 121***

Правий Олексій. Майстерня повинна виконати гарантійний ремонт. При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту (п. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 122***

Відповідно до пункту 1 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови. Згідно зі статтею 36 Закону УРСР «Про мови в Українській РСР», маркування товарів, етикетки на товари, інструкції щодо користування товарами, виробленими в Українській РСР, виконуються українською мовою. Назви у знаках для товарів і послуг надаються українськими заявниками українською мовою, якщо товари реалізуються, а послуги надаються виключно на території України. Надання недоступної, недостовірної, неповної та несвоєчасної інформації про продукцію привело до заподіяння шкоди майну Світлани. (П. 7 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»). Світлана має право вимагати від магазину відшкодування завданої шкоди. При цьому їй необхідно довести:

- 1) наявність шкоди;
- 2) наявність дефекту продукції;
- 3) наявність причинно-наслідкового зв'язку між шкодою та дефектом (п. 2 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 123***

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови (п. 1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»). Назви у знаках для товарів і послуг надаються українськими заявниками українською мовою, якщо товари реалізуються, а послуги надаються виключно на території України. У разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію спричинило придбання продукції, яка не має потрібних для пенсіонерки властивостей, вона має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих їй збитків (п. 7.1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 124**

Андрій повинен письмово звернутися на телевізійний канал з вимогою надати адресу підприємства, яке рекламувало ножі. Збитки, завдані споживачеві недобросовісною рекламою, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі. Якщо телевізійний канал не зможе надати Андрію достовірної інформації про підприємство-рекламодавця, тоді канал сам буде змушений відшкодувати збитки завдані недобросовісною рекламою (п. 8 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 125**

Стосовно продукції, на яку гарантійний строк не установлений, споживач має право пред'явити виробнику відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років, а стосовно об'єкта будівництва – не пізніше десяти років від дня передачі його споживачеві (п. 5 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»). Стосовно квартири Анатолія Володимировича минуло чотири роки. Забудовник гарантійного строку не встановив і повинен усувати недоліки протягом десяти років.

**Ситуація 126**

При обміні товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну (п. 7 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»). Від дня, коли Леонід Павлович обміняв перфоратор на інший, минуло 10 місяців. До закінчення гарантійного строку залишилось ще два місяці. Гарантійна майстерня повинна безкоштовно відремонтувати перфоратор.

**Ситуація 127**

Валентина має право на одержання необхідної, доступної та своєчасної інформації про концерт, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана до придбання квитків. Інформація про послуги, пов'язані з концертною діяльністю, має містити дані про використання чи невикористання виконавцем музичних творів фонограм власного вокально-інструментального виконання творів. У разі, коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про концерт спричинило придбання квитків на такий концерт, який не має потрібних для Валентини властивостей, Валентина має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих їй збитків (п. 1. 7 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 128**

Споживачка може відмовитися від посилки і вимагати від поштового відділення сплатити її вартість. Шкода, завдана майну споживачки послугою неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі (п. 1 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 129**

Під час укладання угоди на виконання робіт з виготовлення меблів підприємець не оформив договір, а видав чек, що скоріше за все засвідчує правочин купівлі-продажу. Також письмово не визначався строк виконання. Валерій Павлович не може розраховувати на пеню.

**Ситуація 130**

Михайлу необхідно дізнатися до якого відомства належить, або в чийй власності перебуває будівля, де знаходився магазин. Для цього необхідно звернутися до органів місцевого самоврядування. Також всі юридичні підприємства і приватні підприємці обов'язково реєструються в статистичному управлінні. Ще один варіант — звернення до правоохоронних органів. Коли Михайло встановить юридичну адресу магазину, він зможе надати претензію з вимогою про усунення недоліків.

**Ситуація 131**

Згідно з ГОСТом 19116—84 «Взуття модельне. Технічні умови», на модельне взуття на шкіряній підшві встановлено гарантійний строк 50 днів. Магазин повинен зробити гарантійний ремонт туфель (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 132**

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю (підприємству, що задовольняє вимоги споживача) та їх повернення споживачеві здійснюється за рахунок продавця (підприємства, яке задовольняє вимоги споживача) (п. 5 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Магазин повинен відшкодувати пенсіонеру гроші за всі здійснені перевезення.

**Ситуація 133**

Шкода, завдана майну споживача продукцією неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі. При цьому на споживача покладається обов'язок довести:

- 1) наявність шкоди;
- 2) наявність дефекту в продукції;
- 3) наявність причинно-наслідкового зв'язку між шкодою та дефектом. Дефект телевізора підтвердив майстер, наявність шкоди — спалена кімната споживача та кімната сусіда, зв'язок між ними — загорівся телевізор, а від нього дві кімнати (п. 1, 2 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 134**

Якщо після укладення договору стане очевидно, що послуги явно не задовольнятимуть інтереси споживачки, виконавець зобов'язаний негайно повідомити про це споживача. Виконавець зобов'язаний таким самим чином повідомити споживача, якщо вартість послуг може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору. Ірина має право відмовитися сплачувати додаткову суму, оскільки її про це ніхто раніше не повідомив (п. 12 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Ситуація 135**

У разі виявлення недоліків у наданій послугі Світлана має право на свій вибір вимагати:

- 1) безкоштовного усунення недоліків у наданій послугі у розумний строк;
- 2) відповідного зменшення ціни готельного номеру;
- 3) безкоштовного надання іншого готельного номера;

4) щось інше за домовленістю;

5) розірвати договір і повернути сплачені гроші.

(п. 3, 4 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 136***

Ні, не може. Споживачка зобов'язана була перед початком використання засобу ознайомитися з інструкцією з використання, де написано, що перед тим, як узяти в руки цей засіб необхідно надягти гумові рукавички. Споживачка могла звернутися за роз'ясненням до продавця. Вона цього не зробила (п. 3 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»).

***Ситуація 137***

Так, може. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків, Тетяна в порядку та у строки, визначені законодавством, має право вимагати відшкодування витрат на усунення недоліків товару (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**ЗБІРНИК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ**  
**для 9-12 класів**

до навчально-методичного посібника  
для загальноосвітніх навчальних закладів «Основи споживчих знань»

Авторський колектив:

***Блінохватова Алла** Анатоліївна, **Богданов Сергій** Олександрович,  
**Вегера Світлана** Анатоліївна, **Овчарук Оксана** Василівна.*

Відповідальні за випуск:

*Богданов С.О., Овчарук О.В., к.п.н.*

Комп'ютерна верстка: *Андріяк В.О.*

Редактор: *Бартош С.В.*

Дизайн обкладинки: *Андріяк В.О.*

Підписано до друку 20.12.09. Формат: 60x84 1/8

Папір офсетний. Друк офсетний. Умовн. друк. арк. 12,32.

Тираж 1500 прим. Зам. №

ТОВ НВП «Ніка-Центр». 01135, Київ-135, а/с 192

т./ф. (044) 390-11-39; e-mail:psyhea@i.com.ua, www.nika-centre.kiev.ua

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів

видавничої справи ДК №1399 від 18.06.2003





СПІЛЬНОТА СПОЖИВАЧІВ ТА  
ГРОМАДСЬКІ ОБ'ЄДНАННЯ

Спільний проект Європейського Союзу та  
Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй  
«СПІЛЬНОТА СПОЖИВАЧІВ ТА ГРОМАДСЬКІ ОБ'ЄДНАННЯ»

[www.consumerinfo.org.ua](http://www.consumerinfo.org.ua)