

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Київський національний університет будівництва і архітектури

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Методичні вказівки
до вивчення дисципліни
для студентів, які навчаються
за напрямом підготовки 6.030150
«Товарознавство і торговельне підприємництво»

Київ 2015

ББК 67

П-68

Укладач О.М. Щербакова, старший викладач

Рецензент Н.В. Медвендчук, старший викладач

Відповідальний за випуск О.С. Волошкіна, д-р техн. наук,
професор

*Затверджено на засіданні кафедри охорони праці і
навколишнього середовища, протокол № 11 від 10 червня 2014 року.*

Правове регулювання захисту прав споживачів: Методичні
П-68 вказівки до вивчення дисципліни /уклад. О.М.Щербакова. – К.:
КНУБА, 2015. – 24 с.

Розглянуто програму курсу, перелік та зміст тем лекцій,
практичних занять, приклади ситуаційних завдань, організацію
самостійної роботи. Містять запитання для підсумкового контролю,
рекомендовану літературу.

Призначено для студентів, які навчаються на напрямом
підготовки 6.030510 «Товарознавство і торгівельне підприємництво»,
усіх форм навчання.

© КНУБА, 2015

ЗМІСТ

Загальні положення	4
1. Опис навчальної дисципліни	5
2. Перелік основних тем та зміст лекційного курсу	6
3. Перелік тем практичних занять	17
4. Ситуаційні завдання	17
5. Організація самостійної роботи студентів	20
Питання для підсумкового контролю	20
Список літератури	22

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Метою вивчення дисципліни "Правове регулювання захисту прав споживачів" є опанування майбутніми працівниками-товарознавцями фундаментальних знань з питань основних прав споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг, а також нормативних актів, що регулюють цю сферу відносин.

Споживання і справедлива торгівля – один із основоположних принципів будь-якого демократичного суспільства, а захист прав людини як споживача є об'єктивною, незворотною закономірністю розвитку та однією з найважливіших ознак такого суспільства.

Основними завданнями курсу є вивчення: прав споживачів, що визначені міжнародною організацією споживчих товариств (ЮСЦ); формування та розвитку консюмеризму; проблем захисту інтересів і прав споживачів.

Професійна спрямованість курсу полягає у тому, що «Правове регулювання захисту прав споживачів», як навчальна дисципліна, виступає курсом, в якому оволодіння матеріалом передбачає комплекс знань з дисциплін бакалаврського рівня: теоретичних основ товарознавства, організації та технології торгівлі і послуг, комерційного права, основ стандартизації та ін.

Форми навчання: застосування компаративної методики для аналізу і вирішення конкретних ситуацій, опанування практичних навичок щодо втілення їх у повсякденні тощо.

Методи навчання: курс лекцій, семінарські заняття, самостійна робота студентів (опанування тем курсу, підготовка рефератів тощо).

Мета пропонованих методичних вказівок – допомогти студентам глибоко і ґрунтовно засвоїти матеріал курсу.

В методичних вказівках наведені питання, що розглядаються у кожній темі, види навчальних завдань, на яких ці питання проробляються, запитання для підсумкового контролю знань.

Ґрунтовний і самостійний аналіз зроблених теоретичних висновків та практичних завдань сприятиме глибокому і всебічному засвоєнню знань, належному застосуванню їх у суспільному житті під час вирішення конкретних життєвих ситуацій.

Засоби навчання: нормативно-правова база, рекомендовані літературні джерела (підручники, посібники), публіцистика, використання комп'ютерних технологій.

Місце навчальної дисципліни у навчальному процесі визначається її характером та тісним зв'язком з комплексом базових, спеціальних, фахових та професійно-орієнтованого спрямування дисциплін.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- загальну характеристику законодавства України про захист прав споживачів;
- права та обов'язки споживачів;
- структуру організації захисту прав споживачів: державних, громадських та інших установ;
- відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів;

вміти:

- користуватися нормативно-правовими актами;
- розбиратися в питаннях юридичної відповідальності;
- додержуючись законодавства вирішувати питання організації захисту прав споживачів;
- захищати свої законні права та інтереси.

Згідно із планом підготовки бакалаврів студенти повинні прослухати курс лекцій, виконати завдання семінарських занять, опрацювати питання, винесені на самостійне вивчення, виконати індивідуальне завдання у формі реферату та скласти іспит.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань: 0305, Економіка та підприємництво

Напрямок підготовки: 6.030510, Товарознавство і торговельне підприємництво

Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр

Кількість кредитів – 1

Модулів – 1

Змістовних модулів – 4

Загальна кількість годин – 108

Кількість годин для денної форми навчання:

аудиторних – 28

самостійної роботи студентів – 80

індивідуальні завдання (вид та к-ть) – 1

Характеристика навчальної дисципліни								
Вид навчальної роботи	Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
	Рік підготовки				Рік підготовки			
	4		5		4		5	
	семестр				семестр			
	7	8	9	10	7	8	9	10
Лекції (год)	-	8	-	-	-	-	8	-
Семінарські заняття (год)	-	16	-	-	-	-	24	-
Самостійна робота (год)	-	80	-	-	-	-	72	-
Індивідуальна робота (год)	-	4	-	-	-	-	4	-
Індивідуальне завдання (к-ть)	-	1	-	-	-	-	1	-
Вид контролю (залік чи екзамен)	-	залік	-	-	-	-	екзамен	-
Усього (год)	-	108	-	-	-	-	108	-

2. ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ТЕМ ТА ЗМІСТУ ЛЕКЦІЙНОГО КУРСУ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Нормативна основа захисту прав споживачів в Україні

Етапи розвитку законодавства України про захист прав споживачів. Україна першою з країн СНД стала опікуватися захистом прав споживачів. В 1989 р. в Україні з'являються громадські організації із захисту прав споживачів. У 1991 р. був прийнятий Закон України «Про захист прав споживачів» (далі ЗУ «Про ЗПС»), у 1992 р. створено Державний комітет із захисту прав споживачів. У 1993 р. Закон викладено у новій редакції, а на даний час він діє у редакції від 01. 12. 2005.

Цей Закон регулює відносини між споживачем товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Закон складається з п'яти розділів та тридцяти двох статей:

Розділ 1. Загальні положення.

Розділ 2. Права споживачів та їх зміст.

Розділ 3. Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Розділ 4. Діяльність органів влади у сфері захисту прав споживачів.

Розділ 5. Прикінцеві положення.

Нормативно-правова база консюмеризму в Україні складається, крім згаданого Закону, з понад 30 законів та підзаконних актів, прийнятих для захисту прав споживачів. Ст. 42 Конституції України від 28. 06. 1996. проголошує: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів», ст.50 – право на вільний доступ до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів та предметів побуту.

Кодекси України: цивільний, господарський, цивільно-процесуальний, кримінальний, кримінально-процесуальний, про адміністративні правопорушення.

Закони України:

- «Про охорону навколишнього середовища» (1991 р.);
- «Про об'єднання громадян» (1993 р.);
- «Про рекламу» (1996 р.);
- «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» (1997 р.);
- «Про метрологію та метрологічну діяльність» (1999 р.) та ін.
- Укази та розпорядження Президента України:
- Про положення про Державний комітет України у справах захисту прав споживачів (1996 р.);
- Про порядок застосування обмежень імпорту товарів відповідно до норм і принципів ГАТТ/ВТО (1996 р.);
- Про положення про Державний Комітет України з стандартизації, метрології та сертифікації (1996 р.);
- Про національну Раду з питань якості (1997 р.) та ін.

До нормативних актів, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні, також належать Постанови Верховної Ради України, Постанови Кабінету міністрів України та інші акти, що містять положення про захист прав споживачів.

Якщо міжнародним договором, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж передбачені законодавством України про захист прав споживачів, застосовуються правила міжнародного договору.

Тема 2. Сучасна правова держава – гарант захисту прав споживачів

Споживча політика – це політика держави, спрямована на створення умов для насичення споживчого ринку якісними і безпечними товарами (роботами, послугами), підвищення рівня захисту здоров'я й безпеки споживачів, а також вдосконалення законодавства про захист прав споживачів.

Державний захист прав споживачів є комплексом заходів щодо:

- забезпечення громадянам захисту їх прав як споживачів;
- надання можливості вільного вибору товарів (робіт, послуг);
- надання можливості набуття знань і кваліфікації, які необхідні для прийняття споживачами самостійних рішень під час придбання та використання товарів відповідно до їх потреб;
- надання гарантій придбання товарів (робіт, послуг), що забезпечують рівень споживання, достатній для підтримки здоров'я та життєдіяльності.

Система захисту прав споживачів передбачає залучення до практичної діяльності таких структур:

- спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, Державний комітет України у справах захисту справ споживачів, Державний комітет України по стандартизації, метрології та сертифікації та ін.;
- місцеві державні адміністрації;
- органи і установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд;
- органи місцевого самоврядування;
- громадські органи споживачів (Українська асоціація споживачів, Інститут споживачів, Союз споживачів);
- науково-дослідні установи;
- експертні організації;
- освітянські організації;
- суди.

Споживач – фізична особа, яка придбаває, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника (ст.1 ЗУ «Про ЗПС»).

На схемі (рисунок) подано перелік прав споживачів, дотримання яких гарантовано законодавством, включає дві узагальнені групи прав, класифікованих залежно від сфери їх реалізації .



Рисунок

Обов'язки споживачів (ст.4 ЗУ «Про ЗПС»):

– перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

– 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 документації особи, яка виконує їх функції;

– користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

– з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару – застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації – дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Права споживача під час придбання товару належної якості зазначені у ст.9 ЗУ «Про ЗПС» - обміняти непродуктовий товар 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. Право на обмін здійснюється протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі.

Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню) затверджується Кабінетом Міністрів України:

Продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети гігієни:

Непродуктові товари:

- фотоплівки, фотоплатівки, фотографічний папір;
- корсетні товари;
- парфумерно-косметичні вироби;
- перово-пухові вироби;
- дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні;
- зубні щітки;
- мундштуки;
- апарати для бриття, помазки для бриття;
- розчіски, гребені та щітки масажні;
- сурдини (для духових музичних інструментів);
- рукавички;
- тканини;
- тюлегардинні та мереживні полотна та ін.

Тема 3. Загальна характеристика гарантійних та інших термінів

Товари, що надходять в роздрібну торгівлю, повинні мати здатність забезпечувати потреби споживачів упродовж певного проміжку часу. Для цього в законодавстві передбачаються відповідні строки (терміни), зокрема, гарантійні терміни, терміни придатності, терміни експлуатації.

Гарантійний термін це термін, встановлений законодавством чи договором, протягом якого виробник (продавець) зобов'язаний забезпечити споживачеві можливість використання придбаного товару за

призначенням, а у разі виявлення протягом цього терміну недоліків – задовольнити вимоги споживача, передбачені законом.

Поняття товару неналежної якості:

– **товар з недоліком**, тобто з будь-якою невідповідністю вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являють до нього, а також інформації, наданій виробником (виконавцем, продавцем);

– **товар з істотним недоліком**. Істотним вважають недолік, який робить неможливим або неприпустимим використання товару за його цільовим призначенням, виник з вини виробника (продавця, виконавця), а після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин. Цей недолік повинен мати хоча б одну з таких ознак:

а) його взагалі не можна усунути;

б) усунення потребує понад 14 календарних днів;

в) робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором;

– **фальсифікований товар** – це самовиготовлений з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи;

– **приховані недоліки** - визначаються протягом гарантійного строку експлуатації.

У Законі «Про ЗПС» не визначено товари, на які обов'язково мають встановлюватися гарантійні терміни. Але, як правило, в обов'язковому порядку гарантійні терміни встановлюються на всю побутову електроніку та іншу складну побутову техніку. Не встановлено також мінімальний та максимальний гарантійні терміни.

Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затвердженого Постановою Кабінету міністрів України від 11 квітня 2002 року № 506, визначає поняття «гарантійний термін зберігання» і «гарантійний термін експлуатації».

Гарантійний термін зберігання – термін, протягом якого споживчі властивості товару не повинні погіршуватися за умови дотримання вимог нормативних документів. Гарантійний термін зберігання обчислюється від дати виготовлення товару і закінчується датою, визначеною виробником.

Гарантійний термін експлуатації – термін, протягом якого гарантується використання товару, в тому числі комплектуючих виробів та складових частин, за призначенням за умови дотримання споживачем правил користування і протягом якого виробник (продавець) виконує гарантійні зобов'язання.

Згідно зі ст. 13 Закону України «Про ЗПС» стосовно товарів, на які гарантійні терміни не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю відповідні вимоги, якщо недоліки були виявлені протягом 6 місяців, а стосовно нерухомого майна – не пізніше 3 років від дня передачі споживачеві. Ці строки називаються **претензійними**.

Якщо законодавством встановлюється певний гарантійний термін, виробник або продавець безперечно вправі його збільшувати.

Гарантійний термін зазначається в паспорті на товар або на його етикетці, чи в будь-якому іншому документі, що додається до товару. Гарантійні терміни обчислюються з дня роздрібного продажу. Однак на сезонні товари (одяг, хутряні вироби, взуття та інші) гарантійний термін обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлено постановою Кабінету міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про ЗПС».

Відповідно до цієї постанови, затверджено перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону:

- на одяг, хутряні та інші вироби весняно-літнього асортименту – з 1 квітня;
- на одяг, хутряні та інші вироби осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня;
- на взуття зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня;
- весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня, з 15 вересня по 15 листопада;
- літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня.

За умови продажу товарів за зразками, поштою, а також у випадках, коли час укладання договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійні терміни обчислюються від дня доставки товару споживачеві.

Якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складання – від дня їх здійснення.

Якщо день доставки, установки (підключення) чи складання товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача до укладання договору купівлі-продажу, гарантійні терміни обчислюються від дня укладання договору купівлі-продажу.

Під час виконання гарантійних ремонтів гарантійний термін збільшується на час перебування товару (роботи, послуги) в ремонті. Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою стосовно усунення недоліків.

Якщо товар підлягає обміну, його гарантійний термін обчислюється заново від дня обміну.

Термін придатності – це термін, установлений виробником товару, протягом якого органолептичні, фізико-хімічні, медико-біологічні та інші показники товару в разі дотримання відповідних умов зберігання повинні відповідати вимогам нормативних документів.

Відповідно до Закону України «Про ЗПС» термін придатності встановлюється для лікарських засобів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфумерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна і навколишнього середовища, який зазначається на етикетках, упаковці або інших документах, що додаються і який вважається гарантійним терміном.

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

Згідно зі ст.1 Закону України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» строком придатності харчового продукту до споживання вважається проміжок календарного часу, визначений виробником цього продукту згідно з законодавством, протягом якого органолептичні, фізико-хімічні, медико-біологічні та інші показники харчового продукту повинні відповідати чинним в Україні нормам і правилам у разі додержання відповідних умов зберігання.

У законодавстві про торговельну діяльність вживається також поняття «**термін реалізації**» (пункти 29, 30, 40, 41 Порядку заняття торговельною діяльністю і правил торговельного обслуговування населення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 лютого 1995 року № 108).

Законом України «Про ЗПС» передбачене поняття «**термін служби товару**», але не дається його визначення.

Зобов'язання виробника:

– виробник зобов'язаний забезпечити можливість використання товару за призначенням протягом терміну його служби, передбаченого нормативним документом або встановленого ним за домовленістю із споживачем, а в разі відсутності таких термінів – протягом 10 років;

– виробник зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт товару, а також випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, в необхідних обсягах і

асортименті запасних частин протягом усього терміну виробництва товару, а після зняття з виробництва – протягом терміну служби, в разі відсутності такого терміну – протягом 10 років.

Термін служби товару не є гарантійним терміном, протягом якого виробник зобов'язаний безоплатно усувати виявлені недоліки в товарі та забезпечувати використання його за призначенням. Такий обов'язок покладається на виробника (продавця) лише в межах гарантійного терміну.

Термін служби товару (термін експлуатації) може визначатися на розсуд виробника, але експлуатаційний термін не може бути меншим гарантійного терміну.

Тема 4. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав

До одного з основних прав споживачів, проголошених Генеральною Асамблеєю ООН, належить право на безпеку товарів (робіт, послуг), що купуються (надаються). Споживач має право на те, щоб товари (роботи, послуги) в звичайних умовах їх використання, зберігання і транспортування були безпечними для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не задавали шкоди його майну. Це право гарантується державою шляхом встановлення в стандартах обов'язкових вимог до товарів (робіт, послуг).

«Продавець, виготовлювач товару, виконавець робіт (послуг) зобов'язаний відшкодувати шкоду, завдану фізичній або юридичній особі внаслідок конструктивних, технологічних, рецептурних та інших недоліків товарів, робіт (послуг), а також недостовірної або недостатньої інформації про них», - ст.1209 ЦК України.

У сфері порушення прав споживачів законодавство України передбачає:

- *цивільно-правову відповідальність;*
- *адміністративно-правову відповідальність;*
- *фінансово-економічну відповідальність;*
- *кримінальну відповідальність.*

Основним способом захисту порушеного права споживача є відшкодування шкоди, яку було заподіяно товарами (роботами, послугами) неналежної якості.

Право вимагати відшкодування шкоди визнається:

- за кожним потерпілим споживачем незалежно від наявності договірних відносин із виробником (виконавцем, продавцем);

– не тільки за споживачем, який сам придбав товар (роботу, послуги), будучи однією з сторін відповідного договору купівлі-продажу (підряду), але і за тими громадянами, яким товар (результат роботи) був подарований споживачем, перейшов у спадок, був переданий за договором міни або оренди та ін.;

– за будь-яким іншим громадянином, який постраждав у результаті використання товару (результату роботи) його власником.

Різниця в правилах відшкодування шкоди громадянам, які отримали майно від споживача на основі договору, та іншим громадянам полягає в тому, що перші вправі вимагати відшкодування шкоди від продавця або виробника (виконавця), а другі – тільки від виробника (виконавця).

Порушення цивільних прав, невиконання або неналежне виконання договірних зобов'язань тягне для особи, яка заподіяла шкоду, чи боржника певні не вигідні для них майнові та інші правові наслідки, в тому числі цивільно-правову відповідальність.

Цивільно-правова відповідальність полягає у застосуванні до правопорушника таких примусових санкцій:

- стягнення завданих потерпілому збитків;
- стягнення з порушника штрафних санкцій;
- присудження обов'язку виконати зобов'язання в натурі;
- вилучення майна у боржника на користь кредитора для покриття заборгованості;
- застосування до порушника інших засобів, спрямованих на відновлення попереднього майнового стану потерпілого.

Правовою підставою для покладення відповідальності є:

- наявність майнових збитків;
- протиправна поведінка (бездіяльність) боржника;
- наявність причинного зв'язку між протиправною поведінкою боржника і заподіяними збитками;
- вина боржника.

Однак для застосування санкцій, не пов'язаних із завданням майнових збитків, закон не вимагає встановлення усіх перерахованих умов. В окремих випадках може виявитися достатнім встановлення неправомірної поведінки і вини боржника.

Відповідно до ст.22 ЦК України збитками є:

- втрати, яких особа зазнала у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речі, а також витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права (реальні збитки);

- доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних обставин, якби її право не було порушене (упущена вигода).

Покупець, якому передано товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця за своїм вибором:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат за усунення недоліків товару.

У разі істотного порушення вимог щодо якості товару (виявлення недоліків, які не можна усунути, недоліків, усунення яких пов'язане з непропорційними витратами або затратами часу, недоліків, які виявилися неодноразово чи з'явилися знову після їх усунення), покупець має право за своїм вибором:

- відмовитися від договору і вимагати повернення сплачених за товар грошових коштів;
- вимагати заміни товару.

Шкода, заподіяна життю, здоров'ю громадянина або його майну, відшкодовується в повному обсязі. Спосіб відшкодування шкоди – в натурі чи шляхом компенсації збитків – визначається за правилами ЦК України.

Шкода, завдана внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) підлягає відшкодуванню, якщо її завдано протягом встановлених строків придатності товару, роботи (послуги), а якщо вони не встановлені, протягом **десяти років** від дня виготовлення товару, виконання роботи (надання послуги).

Шкода, завдана внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг), підлягає відшкодуванню також якщо:

- на порушення вимог закону не встановлено строку придатності товару, роботи (послуги);
- особу не було попереджено про необхідні дії після спливу придатності і про можливі наслідки в разі невиконання цих дій.

У Законі «Про ЗПС» не дається визначення вини як умови цивільної відповідальності. Про те йдеться, що вимоги споживача не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем користування товаром або його зберігання.

3. ПЕРЕЛІК ТЕМ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ пор.	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Загальна характеристика законодавства України про захист прав споживачів.	2	2
2	Правове регулювання здійснення державної споживчої політики.	-	2
3	Поняття консюмеризму, складові консюмерської політики.	-	2
4	Поняття цивільних правовідносин, на які поширюється законодавство про захист прав споживачів.	-	2
5	Права та обов'язки споживачів.	2	2
6	Правове значення договору купівлі-продажу для захисту прав споживачів. Поняття договору, різновиди, особливості.	2	2
7	Правові гарантії забезпечення належної якості товарів.	2	2
8	Загальна характеристика гарантійних термінів.	2	2
9	Відповідальність за порушення прав споживачів: види та підстави застосування.	2	2
10	Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості.	-	2
11	Судовий розгляд справ про захист прав споживачів.	2	2
12	Визнання договорів недійсними, що обмежують права споживача.	2	2
	Разом	16	24

Практичні заняття проводяться у формі обговорення тем лекційного курсу, з урахуванням доповідей студентів за індивідуально обраними темами, та вирішення ситуаційних завдань. Приклади завдань наводяться нижче.

4. СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ

1. Громадянка В. придбала в магазині книгу в подарунок своєму чоловікові. Ввечері вона дізналась, що помилилася, бо така книга в їх бібліотеці вже була. Наступного дня вона звернулась до продавця магазину з приводу обміну, надала чек, але той відмовив їй.

Чи правомірна відмова продавця? Надайте консультацію.

2. Громадянин А. прибав в продовольчому магазині рибні консерви. Прийшовши додому, він побачив, що банка роздута, але термін придатності даних продуктів ще не скінчився. Через день він звернувся до

продавця з вимогою повернення коштів, приклавши чек. Але продавець відмовив, пославшись на термін придатності.

Дайте правову оцінку ситуації.

3. К. обміняв товар неналежної якості на аналогічний товар. Під час обміну продавець просив доплатити за товар, оскільки ціна на нього збільшилася.

Як повинен вчинити К.

4. Громадянка Ш. придбала в аптечному кіоску медичний препарат. Прийшовши додому і відкривши упаковку з ліками, вона виявила, що назва медичного препарату і назва на самій упаковці не співпадають.

Чи можна обміняти даний товар? Які права громадянки були порушені?

5. Громадянин Д. придбав туфлі в магазині на розпродажу. Туфлі виявилися неналежної якості і Д. через 15 днів приніс обміняти їх. Продавець відмовив, мотивуючи, що термін обміну вже збіг.

Дайте правову оцінку ситуації.

6. Споживач звернувся із позовом до суду за захистом своїх прав не за місцем проживання, а за місцем заподіяння шкоди.

Як повинен вчинити споживач?

7. Громадянин Ж. придбав у магазині вентилятор. Через декілька днів він вийшов із ладу в результаті різкого підвищення напруги в електромережі. Громадянин звернувся в магазин з вимогами усунення неполадки, але йому відмовили через вищезгадані причини, тобто прилад зламався не з вини виробника.

Що робити громадянину Ж?

8. Громадянка М. на весняному розпродажі придбала хутряне манто. В листопаді вона вирішила здати його в магазин, бо воно виявилось їй не за розміром, а чек на той час вже було загублено.

Чи може вимога громадянки М. бути задоволена?

9. У весільному салоні громадянин Ц. придбав дві обручки, але нареченій вони не сподобалися.

Чи може обміняти товар наречений? Чи повернуть йому гроші?

10. Громадянка прийшла в перукарню для фарбування волосся. Фарба належала салону, проте виявилася нестійкою. Споживачка висунула претензію щодо відшкодування збитку, завданого їй неякісною послугою.

Чим регулюються вказані відносини?

Як розв'язати дану суперечку?

11. Громадянин Р. придбав телевізор з гарантійним терміном 2 роки. Вдома під час установки телевізор впав, внаслідок чого перестав працювати, хоча видимих пошкоджень на корпусі немає.

Чи може бути проведений гарантійний ремонт телевізора? Проконсультуйте громадянина Р.

12. Громадянка П. купила в магазині автоматичну пральну машину. Під час покупки магазин зобов'язався доставити і підключити товар, що було зроблено. Споживачка ввімкнула машину на прання та пішла з дому у своїх справах. Після повернення, вона побачила, що зливний шланг пошкоджено, а вода залила її квартиру та сусідів. Представники ЖЕКу склали акт про заподіяння шкоди жильцям і притягли Громадянку П. до компенсації збитків.

Хто і яку відповідальність повинен нести у цьому випадку?

13. Господарка купила на ринку 2 кг м'яса. Під час приготування обіду вона звернула увагу на те, що воно не свіже.

Чи може господарка повернути товар продавцю?

Проконсультуйте споживачку.

14. Громадянка придбала упаковку дитячого харчування. Після його вживання у дитини з'явився діатез. Під час проведення експертизи було встановлено, що товар сертифікований і відповідає всім необхідним нормам.

Чи можна притягти до юридичної відповідальності виробника чи реалізатора товару, бо дитині нанесена шкода?

15. Споживач придбав в магазині стаціонарний комп'ютер. За документами виходило, що від придбав комп'ютер не як одну одиницю, а декілька товарів – системний блок, монітор, клавіатуру, мишку. На всі ці товари встановлені різні гарантійні строки.

Дайте правову оцінку ситуації.

16. Покупець, який придбав мікрохвильову піч, вирішив повернути придбаний товар на 10-й день після покупки.

Як розрахуватися з покупцем, якщо такі мікрохвильові печі за ці 10 днів подешевшали? А якщо подорожчали?

17. Громадянка Ф. придбала в магазині «Космо» парфумерний набір на суму 587 гр. Проте, повернувшись додому і розглянувши набір уважніше, прийшла до висновку, що їй не підходить тон пудри. Звернувшись до магазину стосовно обміну товару або повернення грошей, отримала відмову. Продавець посилалась на те, що даний товар обміну не підлягає.

Дайте правомірну оцінку діям продавця.

18. Покупцю була продана в магазині праска білого кольору. Через тиждень він вирішив обміняти її на аналогічну, але синього кольору. На момент звернення в магазині такого товару не було, і продавець запропонував почекати два тижні.

Як діяти у такому випадку? Чи повинні повернути гроші покупцю до отримання нової партії прасок?

19. Під час розірвання договору купівлі-продажу якісного товару продавець не зміг повернути гроші покупцю, посилаючись на те, що директор магазину знаходиться у відпустці і буде через два тижні.

Які права покупця було порушено? Як проводиться розрахунок зі споживачем у подібних випадках ?

20. Громадянка Ю. придбала на речовому ринку «Південний» товар. Вдома вона з'ясувала, що він неналежної якості. Звернувшись до продавця стосовно заміни товару або повернення грошей, отримала відмову. Продавець заявив, що таким товаром він взагалі не торгує, а товарного чеку у споживача немає.

Які права громадянки Ю. порушено? Як проводиться торгівля на ринках? Назвіть способи захисту споживачем своїх прав.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студентів призначена для опрацювання тем дисципліни згідно з розподілом навчального часу. Контроль знань самостійної роботи проводиться у передбаченій формі і порядку. Питання з тем, які віднесені на самостійне опрацювання, входять до переліку питань підсумкового контролю.

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Загальна характеристика законодавства України про захист прав споживачів.
2. Етапи розвитку законодавства України про захист прав споживачів.
3. Права споживачів та їх захист.
4. Право споживача на належну якість продукції.
5. Гарантійні зобов'язання споживачів.
6. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості.
7. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт.
8. Права споживача у разі придбання ним продукції у кредит.
9. Права споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями.
10. Право споживача у разі укладення договору на відстані.
11. Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт).
12. Право споживача на інформацію про продукцію.
13. Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості.
14. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживачів.
15. Заборона нечесної підприємницької практики.
16. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

17. Державне регулювання правового захисту споживачів.
18. Сучасна правова держава – гарант захисту прав споживачів.
19. Діяльність громадських організацій із захисту прав споживачів.
20. Договір роздрібно-купівлі-продажу та його особливості.
21. Договір купівлі-продажу майна в процесі приватизації.
22. Договір купівлі-продажу на аукціонах і біржах.
23. Поняття форвардного, ф'ючерсного і опціонного договорів купівлі-продажу.
24. Правові гарантії забезпечення належної якості товарів.
25. Поняття стандартизації та її види.
26. Обов'язкові та рекомендовані вимоги державних стандартів.
27. Сертифікація. Мета та особливості сертифікації.
28. Поняття гарантійного терміну.
29. Гарантійний термін зберігання.
30. Гарантійний термін експлуатації.
31. Визначення терміну придатності.
32. Відмінність гарантійного терміну від терміну придатності.
33. Види юридичної відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів.
34. Підстави цивільно-правової відповідальності та види цивільно-правових санкцій.
35. Адміністративно-правова відповідальність: підстави застосування та види санкцій.
36. Кримінальна відповідальність: підстави застосування та види санкцій.
37. Фінансово-економічна відповідальність: підстави застосування та види санкцій.
38. Захист прав споживачів у сфері побутових послуг.
39. Основні джерела надходження консюмерської інформації.
40. Поняття консюмеризму.
41. Засоби інформаційного впливу на споживача.
42. Юридичні органи, які забезпечують практичне втілення права споживача на відшкодування збитків.
43. Відшкодування збитків, завданих майну.
44. Визначення поняття «моральний збиток», його інтерпретація в сучасному законодавстві. Проблема компенсації морального збитку.
45. Судовий захист прав споживачів.
46. Правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів.
47. Сучасні проблеми забезпечення якості та безпеки товарів.
48. Поняття та ознаки якості продукції.
49. Громадські консюмерські структури в Україні.
50. Державні консюмерські структури в Україні.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основний

1. *Конституція* України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. - № 30. – Ст. 141.
2. *Кодекс* України про адміністративні правопорушення, прийнятий 7 грудня 1984 р. // Відомості Верховної ради Української РСР. – 1984. – Додаток до № 51. – Ст.1122.
3. *Цивільний кодекс* України, прийнятий 16 січня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - №№ 4 – 44. Ст. 356.
4. *Господарський кодекс* України, прийнятий 16 січня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22 – Ст.144.
5. *Закон* України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII «Про захист прав споживачів» (в редакції від 01 грудня 2005 р.) – 1994. – С. // Відомості Верховної Ради України, 2006 р. № 7, Ст. 84.
6. *Закон* України від 7 червня 1996 р. № 236/96-ВР «Про захист від недобросовісної конкуренції» // Відомості Верховної ради України. – 1996. - № 36. – Ст.164.
7. *Закон* України від 3 липня 1996 р. № 270/96-ВР «про рекламу» (в редакції Закону від 11 липня 2003 р.) // Відомості Верховної Ради України. – 2004. - № 8. – Ст.62.
8. *Закон* України від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» // Відомості Верховної ради України. – 1998. - № 19, Ст.98.
9. *Закон* України від 17 травня 2001 р. № 2408-III «Про стандартизацію» // Відомості Верховної Ради України. – 2001. - № 31. – Ст. 145.
10. *Декрет* Кабінету міністрів України від 8 квітня 1993 р. № 30-93 «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» // Відомості Верховної Ради України. – 1993. - № 23. – Ст.247.
11. *Декрет* Кабінету міністрів України від 10 травня 1993 р. № 46-93 «Про стандартизацію і сертифікацію» // Відомості Верховної Ради України. – 1993. - № 27. – Ст. 289.
12. *Указ* Президента України від 12 січня 2002 р. № 16/2002 «Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів» // Офіційний вісник України. 2002. – № 3.– С.61.
13. *Положення* про Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, затв. Указом президента України від 18 березня 2003 р. № 225/2003 // Офіційний вісник України. – 2003. - № 12. – С. 84.
14. *Положення* про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств торгівлі, громадського харчування і послуг, які

- систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів, затверджений Постановою Верховної ради України. – 1995. - № 5. – Ст. 34.
15. *Положення про порядок вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів, затверджений Постановою Верховної Ради України. – 1995. - № 5. – Ст.34.*
 16. *Положення про порядок припинення (заборони) господарюючим суб'єктам відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів, затверджений Постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 р. № 26/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. - № 5. – Ст.34.*
 17. *Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення, затверджений постановою Кабінету міністрів України від 8 лютого 1995 р. № 108// Бізнес. – 1995. № 7.*
 18. *Правила побутового обслуговування населення, затверджений постановою Кабінету міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313 (в редакції постанови від 4 червня 1999 р. № 974) // Офіційний вісник України. – 1999. - № 23. – С.51.*
 19. *Правила роздрібною торгівлі продовольчими товарами, затверджений наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 липня 2003 р. № 185 // Офіційний вісник України. – 2003. - № 30. – С.310.*
 20. *Правила роздрібною торгівлі непродовольчими товарами, затверджений наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 березня 2004 р. № 98 // Офіційний вісник України. – 2004. - № 13. – С.397.*

Додатковий

1. *Зверєва О. В. Захист прав споживачів: навч. посібник – К. : ЦУЛ, 2007. – 191 с.*
2. *Прокопенко О. В. Поведінка споживачів: навч. посібник для студ. вищ. навч закл. – К. : ЦУЛ, 2008. – 174 с.*
3. *Дудла І.О. Захист прав споживачів: навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2007. – 447 с.*
4. *Організація захисту прав споживачів: опорний конспект лекцій / уклад.: Притульська Н.В., Мотузка Ю.М. – К.: КНТЕУ, 2006. – 93с.*

Навчально-методичне видання

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Методичні вказівки
до вивчення дисципліни
для студентів, які навчаються
за напрямом підготовки 6.030150
«Товарознавство і торговельне підприємництво»

Укладач **ЩЕРБАКОВА Олена Миколаївна**

Редагування та коректура *О.В. Карпенко*
Комп'ютерне верстання *Ю.Г. Томащука*

Підписано до друку .2014. Формат 60 × 84 _{1/16}
Ум. друк. арк.1,39. Обл.-вид. арк.1,5.
Електронний документ. Вид. № 59/III-14.

Видавець і виготовлювач
Київський національний університет будівництва і архітектури

Повітрофлотський проспект, 31, Київ, Україна, 03680
E-mail: red-isdat@ukr.net, тел. (044)241-54-22, 241-54-87

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів
Видавничої справи ДК № 808 від 13.02.2002 р.