

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності



### **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**Методичні вказівки для практичних занять і самостійного вивчення дисципліни студентами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"**

УДК 346.548(076)

Затверджено науково-методичною  
комісією університету  
Протокол № 10 від 18 серпня 2020 р.

Укладачі: Сатир Л.М., доктор екон. наук  
Стаднік Л.І., канд. екон. наук  
Шевченко А.О., канд. екон. наук  
Задорожна Р.П., канд. екон. наук  
Кепко В.М., канд. екон. наук  
Непочатенко А.В., канд. екон. наук  
Василенко О.І.

Захист прав споживачів. Методичні вказівки для практичних занять і самостійного вивчення дисципліни студентами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» / Л.М. Сатир, Л.І. Стаднік, В.М. Кепко та ін. Біла Церква, 2020. 86 с.

**Рецензенти:** Юхименко П.І. – доктор економічних наук  
Вихор М.В. – кандидат економічних наук

## ЗМІСТ

	Вступ	4
1	Очікувані результати навчання	5
2	Зміст навчальної дисципліни	6
3	Завдання до практичних занять та самостійної підготовки	9
3.1	Практичне заняття 1. Державні організації по захисту прав споживачів у системі ринкових відносин	9
3.2	Практичне заняття 2. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні	13
3.3	Практичне заняття 3. Законодавча база і органи, які здійснюють державний захист прав споживачів у країнах Європи	17
3.4	Практичне заняття 4. Дії споживачів в разі придбання ними товару неналежної якості	21
3.5	Практичне заняття 5. Дії споживачів по захисту своїх прав за сучасних форм торгівлі	25
3.6	Практичне заняття 6. Дії споживачів на безпеку продукції та у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг	28
3.7	Практичне заняття 7. Розгляд підстав і права споживачів на обмін товарів належної якості, недійсність умов договорів, що обмежують права споживачів	32
3.8	Практичне заняття 8. Суть права споживачів: на інформацію про товари (роботи, послуги) у сфері торговельного та інших видів обслуговування	38
3.9	Практичне заняття 9. Розгляд порядку відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів	44
3.10	Практичне заняття 10. Розгляд і вивчення Правил торгівлі продовольчими товарами	48
3.11	Практичне заняття 11. Розгляд і вивчення Правил торгівлі непродовольчими товарами	55
4	Завдання для самостійної роботи	64
5	Питання модульного контролю	71
5.1	Питання модульного контролю 1	71
5.2	Питання модульного контролю 2	72
6	Індивідуальне навчально-дослідне завдання	74
7	Питання підсумкового контролю	83
	Рекомендована література та інформаційні джерела	85

## ВСТУП

На даному етапі розвитку реформування економіки України здійснюється за допомогою правових норм, спрямованих перш за все на захист прав громадян, коли вони виступають споживачами товарів, робіт чи послуг. В основі всебічного законодавчого забезпечення такого захисту знаходяться й положення Цивільного кодексу України, Закону України “Про захист прав споживачів”. Разом із тим, це й Закони «Про рекламу», «Про інформацію», «Про освіту», «Про транспорт», «Про зв’язок», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» та ряд підзаконних нормативно-правових актів. Тобто держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю та безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

Проте останнім часом, у процесі ринкових перетворень, ускладнених такими явищами, як інфляція та підвищення цін, значно знизився рівень соціального захисту населення. Зростає кількість скарг споживачів на незадовільну якість продукції, надання послуг та обслуговування. Крім того, недостатньо реалізується право споживача на отримання необхідної йому достовірної інформації про товари, роботи, послуги, а також права споживачів бути почутими, захищеними та одержати відшкодування збитків за завдану шкоду. Не повною мірою до захисту прав споживачів в Україні залучені громадські організації та спілки. Що й зумовлює актуальність вивчення захисту прав споживачів.

«Захист прав споживачів» є дисципліною вибіркової частини циклу професійної та практичної підготовки фахівця.

Мета курсу - забезпечити поглиблене вивчення основних прав споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг, а також нормативних актів, що регулюють цю сферу відносин.

## 1. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни у здобувача вищої освіти формуються наступні результати навчання:

Стандарт ВОУ 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»	Результат навчання, який забезпечує дисципліна «Захист прав споживачів»
РН 2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.	<p>РН 2.1. Застосовувати набуті знання для розуміння змісту концепції консюмеризму, його ролі в системі ринкових відносин.</p> <p>РН 2.2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань правового захисту прав споживачів.</p> <p>РН 2.3. Застосовувати набуті знання для розуміння загальногромадської державної консюмерської політики цивілізованих країн щодо підвищення якості товарів і послуг.</p>
РН 8. Застосовувати одержані знання й уміння для ініціювання та реалізації заходів у сфері збереження навколишнього середовища і здійснення безпечної діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.	<p>РН 8.1. Застосовувати одержані знання й уміння для ініціювання та реалізації заходів у сфері збереження навколишнього середовища.</p> <p>РН 8.2. Застосовувати одержані знання й уміння для ініціювання та реалізації заходів у сфері безпечної діяльності підприємницьких та торговельних структур.</p> <p>РН 8.3. Застосовувати одержані знання й уміння для ініціювання та реалізації заходів у сфері прав споживачів на безпеку продукції.</p>
РН 15. Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.	<p>РН 15.1. Оцінювати характеристики продовольчих товарів у торговельній діяльності за допомогою сучасних методів.</p> <p>РН 15.2. Оцінювати характеристики непродовольчих товарів у торговельній діяльності за допомогою сучасних методів.</p>
РН 16. Знати нормативно-правове забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових	<p>РН 16.1. Знати права споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг)</p> <p>РН 16.2. Знати права споживача в разі придбання ними товарів не належної якості</p> <p>РН 16.3. Знати нормативно-правове забезпечення</p>

структур і застосовувати його на практиці.	споживача у разі порушення виконавцем умов договору.
	РН 16.4. Знати права споживачів на інформацію про товари (роботи, послуги).
	РН 16.5. Знати нормативно-правове забезпечення щодо відповідальності за порушення законо-давства про захист прав споживачів та судовий захист прав споживачів.
	РН 16.6. Знати правила торгівлі продовольчими та непродовольчими товарами.

Кожне практичне заняття корисне тим, що реалізовується шляхом виконання завдань та рішення ситуацій за темою заняття. Це сприяє формуванню професійних компетенцій фахівця з підприємництва, торгівлі та біржової діяльності. Практичні завдання виконуються студентами за формою, яку визначає викладач.

## 2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### *Змістовий модуль 1. Теоретико-концептуальні аспекти захисту прав споживачів*

#### **1.1. Основний зміст концепції консюмеризму і його роль в системі ринкових відносин.**

Основний зміст концепції захисту прав споживачів. Консюмеризм – найважливіший напрямок соціальної діяльності в системі ринкових відносин. Передумови виникнення консюмеризму в Україні. Розвиток руху захисту прав споживачів в Україні. Діяльність державних консюмерських організацій. Структура, напрями діяльності та завдання Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Правове регулювання захисту прав споживачів. Структура та напрями діяльності управління у справах захисту прав споживачів. Організація та порядок роботи Департаменту захисту споживачів. Документи щодо організації та порядку захисту прав споживачів.

#### **1.2. Правові основи захисту прав споживачів**

Основні етапи розвитку ринків. Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів». Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.

### **1.3. Загальногромадська державна консьюмерська політика цивілізованих країн щодо підвищення якості товарів і послуг**

Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи. Захист прав споживачів у пострадянських державах. Передумови формування перших консьюмерських структур в пострадянських державах. Проблеми захисту споживачів у пострадянських державах. Федерація товариств споживачів у пострадянських державах. Міжнародна конференція товариств споживачів. Стратегія та напрямки діяльності. Законодавча база і органи, які здійснюють державний захист прав споживачів. Роль і значення товарознавства у вирішенні соціально – економічних завдань щодо захисту прав споживачів. Державне регулювання належної якості та безпечності непродовольчих товарів. Повноваження органів з захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок.

### **1.4. Права споживача в разі придбання ними товарів неналежної якості**

Основний зміст статті 8 Закону України „Про захист прав споживачів”. Обов’язки покупця при купівлі товарів. Заміна та повернення товару на вимогу споживача.

### **1.5. Права споживачів за сучасних форм торгівлі та на безпеку продукції**

Захист прав споживачів при придбанні товарів через інтернет. Права покупця при споживчому кредитуванні. Порядок повернення товару при розрахунку платіжною картою. Відносини споживача і продавця при купівлі товару зі складу. Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт)

### **1.6. Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг**

Основний зміст статті 10 Закону України „Про захист прав споживачів”. Права споживача у разі укладення договору поза торговельними або фісними приміщеннями. Право споживача у разі укладення договору на відстані.

## *Змістовий модуль 2. Права споживачів та їх захист*

### **2.1. Права споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг)**

Основний зміст статті 6 Закону України „Про захист прав споживачів”. Основний зміст статті 7 Закону України „Про захист прав споживачів”. Права споживачів на обмін товарів належної якості. Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню). Як бути, якщо продавець чи виробник не виконує гарантійних зобов’язань.

## **2.2. Права споживачів на інформацію про товари (роботи, послуги) у сфері торговельного та інших видів обслуговування**

Права споживачів на інформацію про продукцію. Права споживачів у сфері торговельного та інших видів обслуговування. Основний зміст статті 17 Закону України „Про захист прав споживачів”. Порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та громадського харчування.

## **2.3. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів та судовий захист прав споживачів**

Відповідальність за порушення законодавства “Про права споживачів”. Основний зміст статті 23 Закону України „Про захист прав споживачів”. Повноваження органів з захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок. Види відповідальності за порушення законодавства України «Про захист прав споживачів».

## **2.4. Правила торгівлі продовольчими товарами**

Організація торгівлі продовольчими товарами. Особливості продажу круп, макаронних виробів, борошна, крохмалю, цукру та кухонної солі. Особливості продажу м'яса і м'ясопродуктів. Особливості продажу молока, молокопродуктів, майонезу, морозива, харчових жирів, сирів, яєць курячих харчових. Правила роздрібно́ї торгівлі хлібобулочними виробами. Організація торгівлі продовольчими товарами.

## **2.5. Правила торгівлі непродовольчими товарами**

Правила продажу непродовольчих товарів. Особливості продажу товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин. Особливості продажу лісоматеріалів і будівельних матеріалів. Особливості продажу меблів. Особливості продажу тютюну і тютюнових виробів. Правила продажу деяких груп непродовольчих товарів. Правила продажу товарів для фізичної культури, спорту, туризму.



### 3. ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

#### Практичне заняття 1

**Державні організації по захисту прав споживачів у системі ринкових відносин**

**Мета:** Розглянути і засвоїти зміст концепції консюмеризму. Ознайомитися з роллю та функціями органів по захисту прав споживачів

#### Завдання для самостійної підготовки:

##### Вивчити:

- категорію "споживач" в аспекті консюмеризму.
- роль держави у створенні та забезпеченні дієвості консюмерської політики.
- державні установи захисту прав споживачів.
- основні структурні елементи системи захисту прав споживачів в Україні.
- складові забезпечення права споживачів на гарантований рівень споживання.
- глобальні проблеми консюмеризму.

##### Ознайомитися:

- з організаціями та установами, які причетні до соціального захисту населення
  - з визначенням понять "споживач", "договір", "виробник", "недолік" та "істотний недолік", "безпека", "термін придатності".
  - з існуючим станом захисту прав споживачів в Україні.
  - з структурою та функціями Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.
  - з шляхами впровадження всесвітніх ідей захисту прав споживачів в Україні.

**Засоби навчання:** персональний комо'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

#### Практичні завдання:

**Завдання 1.** Згадайте про товар, який ви нещодавно придбали і використали. Спираючись на аналіз споживання та на свій споживацький досвід, подумайте, які особливості продукту або його упакування можна покращити.

**Завдання 2.** В Україні вже створено правову базу щодо захисту прав споживачів. Проаналізуйте, чи відповідає вітчизняне законодавство основним положенням про права споживачів, визнаних Міжнародною організацією «Consumers International».

**Тестові завдання:****1. Консюмеризм походить від:**

- а) англ. consumer – споживач;
- б) франц. consimer – споживач;
- в) німец. consamer – споживач;
- г) іспан. consamer – споживач.

**2. Організований рух громадян, а також діяльність державних і громадських установ за розширення прав і впливу споживачів на виробників і торговців як в комерцій-ній, так і позакомерційній сферах, це:**

- а) політична діяльність у державі
- б) громадська діяльність у позакомерційній сфері
- в) консюмеризм
- г) громадська діяльність у комерційній сфері

**3. В Україні виникає консюмерський рух на основі досягнень міжнародного досвіду, а також специфічних умов сучасного соціально-політичного й економічного розвитку у:**

- а) 1980-х роках
- б) 1990-х роках
- в) 2000-х роках
- г) 1970-х роках

**4. Закон "Про захист прав споживачів" був прийнятий Україною:**

- а) 12.05.1991
- б) 22.07.1992
- в) 24.08.1994
- г) 28.06.1996

**5. Теоретиками української споживчої кооперації вважаються:**

- а) М.П. Василенко, М.А. Зівер, М.І. Туган-Барановський;
- б) М.П. Баллін, М.І. Зібер, М.І. Туган-Барановський;
- в) М.П. Балліян, М.І. Зіберман, М.І. Туган-Баровський;
- г) М.П. Балліневич, М.І. Зіберан, М.І. Туган-Балановський.

**6. Традиційно щороку під егідою ООН відзначається Всесвітній день прав споживачів, а саме:**

- а) 28 липня;
- б) 15 березня;
- в) 12 травня;
- г) 10 червня.

**7. Розпорядженням Президента України „Про місцеві органи у справах захисту прав споживачів” було створено Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, управління у справах захисту прав споживачів в Автономній**

### **Республіці Крим, областях, мм. Києві і Севастополі:**

- а) 10 червня 1991 року;
- б) 18 серпня 1993 року;
- в) 3 липня 1992 року;
- г) 19 вересня 1994 року.

### **8. Пріоритетними напрямками національної політики повинні стати:**

- а) створення національної системи захисту прав споживачів з впливовим підключенням до цієї проблеми регіонів, взаємодія всіх її гілок з метою захисту законних інтересів споживачів - громадян суспільства.
- б) інформування і освіта населення з питань національної політики у сфері захисту прав споживачів.
- в) організація системи навчання молоді у всіх типах навчальних закладів правам споживача.
- г) усі відповіді вірні.

### **9. Законодавчою основою відносин між виробниками (виконавцями), продавцями і споживачами товарів (робіт, послуг) є:**

- а) Трудовий кодекс України і Закон № 1023 „Про захисти прав споживачів”.
- б) Цивільний кодекс Української РСР і Закон № 1025 „Про захисти прав споживачів”.
- в) Адміністративний кодекс України і Закон № 1025 „Про захисти прав споживачів”.
- г) усі відповіді не вірні

### **10. Права, що реалізуються у взаємовідносинах з державними органами:**

- а) державний захист прав споживачів;
- б) належна якість товарів (робіт послуг) та обслуговування
- в) безпека товарів (робіт, послуг);
- г) необхідна, доступна, достовірна та своєчасна інформація про товари

### **11. Права, що реалізуються у взаємовідносинах з підприємствами торгівлі та сфери послуг:**

- а) належна якість товарів (робіт послуг) та обслуговування;
- б) державний захист прав споживачів;
- в) об'єднання споживачів у громадські організації;
- г) гарантований рівень споживання.

### **12. Право споживачів на гарантований рівень споживання реалізується державою:**

- а) шляхом стимулювання виробництва товарів, виконання робіт та надання послуг споживчого призначення за допомогою різних заходів як організаційно-адміністративного, так і економічного (включаючи оподаткування) характеру;
- б) запровадження нормованого розподілу товарів у випадку, коли з будь-яких причин відсутні гарантії вільного їх придбання кожним споживачем;
- в) запровадження компенсаційних виплат, різних видів допомоги та пільг громадянам;

г) усі відповіді вірні.

**13. Громадські організації (об'єднання) споживачів можуть створюватися громадянами на добровільній основі з метою захисту своїх законних прав та інтересів відповідно до:**

- а) Закону України;
- б) Указу Президента;
- в) Постанови Кабінету Міністрів;
- г) усі відповіді вірні.

**14. Позовна заява про захист прав може бути подана за місцем:**

- а) місцем проживання або місцем знаходження споживача;
- б) місцем заподіяння шкоди;
- в) місцем виконання договору;
- г) усі відповіді вірні.

**15. При зверненні споживачів до судових органів питання відшкодування моральної шкоди:**

- а) не розглядається
- б) частково розглядається
- в) повністю розглядається
- г) усі відповіді вірні

**16. Обов'язки щодо технічного обслуговування і гарантійного ремонту товарів також покладено на:**

- а) оптового продавця
- б) роздрібного продавця
- в) виробника
- г) усі відповіді вірні

**17. Гарантійні терміни на товари встановлюються:**

- а) державними органами виходячи з норм законодавства;
- б) виробником;
- в) продавцем;
- г) усі відповіді вірні.

**18. У разі пред'явлення споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони мають бути усунені в строк, встановлений за домовленістю сторін, але не більше ніж:**

- а) 14 днів;
- б) 21 день;
- в) 1 місяць;
- г) 3 місяці.

**19. Права посадових осіб органів захисту прав споживачів при проведенні перевірок викладені у Законі про захист прав споживачів:**

- а) ст.4
- б) ст. 5
- в) ст.6
- г) ст.7

**20. Порядок проведення контрольної перевірки правильності розрахунків зі споживачами за надані послуги та реалізовані товари затверджений:**

- а) Законом України «Про захист прав споживачів»
- б) Постановою КМУ
- в) місцевими органами влади
- г) регіональними органами влади

**21. Результати контрольної перевірки оформляються:**

- а) довідкою;
- б) протоколом;
- в) актом;
- г) усі відповіді вірні

**22. За результатами перевірки до суб'єктів підприємницької діяльності може застосовуватися санкція у вигляді:**

- а) вилучення неякісних товарів, документів та інше;
- б) заборони на реалізацію (продаж) товарів, які не відповідають вимогам нормативних документів;
- в) накладення адміністративних стягнень;
- г) усі відповіді вірні

## **Практичне заняття 2**

**Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.**

**Мета:** Розглянути і засвоїти зміст концепції консюмеризму. Ознайомитися з роллю та функціями органів по захисту прав споживачів

**Завдання для самостійної підготовки:**

**Вивчити:**

- основні етапи розвитку ринків;
- історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів;
- законодавчі акти, що регламентують захист прав споживачів.

**Ознайомитися:**

- з правами споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав споживачів;
- з правами та обов'язками споживачів згідно з Законом України „Про захист прав споживачів”;

- з системою захисту прав споживачів громадськими угрупованнями.

**Засоби навчання:** персональний комо'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

### Практичні завдання:

**Завдання 1.** Спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі здійснюють державний контроль за дотриманням законодавств України про захист прав споживачів у центральних і місцевих органах виконавчої влади та суб'єктами господарської діяльності, забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і мають право:

### Тестові завдання:

#### 1. «Суспільство масового виробництва», це:

- а) перший етап розвитку суспільства;
- б) другий етап розвитку суспільства;
- в) третій етап розвитку суспільства;
- г) четвертий етап розвитку суспільства.

#### 2. Перехід від «ринку продавця» до «ринку покупця», це:

- а) перший етап розвитку суспільства;
- б) другий етап розвитку суспільства;
- в) третій етап розвитку суспільства;
- г) четвертий етап розвитку суспільства.

#### 3. «Суспільство масового споживання», це:

- а) перший етап розвитку суспільства;
- б) другий етап розвитку суспільства;
- в) третій етап розвитку суспільства;
- г) четвертий етап розвитку суспільства.

#### 4. Головними дійовими особами «ринку продавця», який домінує у традиційному індустріальному суспільстві, є:

- а) виробник товару (продавець)
- б) покупець (споживач)
- в) виробник товару (продавець) і покупець (споживач)
- г) усі відповіді невірні

#### 5. Виробництво націлене на зростання обсягу випуску продукції, це:

- а) ринок продавця

- б) ринок покушця
- в) ринок споживача
- г) продавця і покушця

**6. Активізація консюмеризму, який набуває вже статусу державної політики, це:**

- а) ринок продавця
- б) ринок покушця
- в) ринок споживача
- г) продавця і покушця

**7. Перш ніж запропонувати ринку товар, проводяться соціальні дослідження щодо виявлення споживчого попиту, це:**

- а) ринок продавця
- б) ринок покушця
- в) ринок споживача
- г) продавця і покушця

**8. Право бути захищеним від продуктів, виробничих процесів і послуг, шкідливих для здоров'я або життя, це:**

- а) право на задоволення основних потреб
- б) право на безпеку
- в) право на інформованість
- г) право бути вислуханим

**9. Право на задоволення обґрунтованих претензій, тобто право отримувати компенсацію у разі придбання неякісних товарів, це:**

- а) право на задоволення основних потреб
- б) право на безпеку
- в) право на інформованість
- г) право на відшкодування

**10. Право на придбання знань і навичок, які дозволяють споживачеві постійно, протягом усього життя, підвищувати освіченість у сфері відстоювання своїх прав споживача, це:**

- а) право на безпеку
- б) право на інформованість
- в) право на споживчу освіту
- г) право бути вислуханим

**11. Закон України «Про захист прав споживачів» складається з:**

- а) 3 розділів
- б) 4 розділів
- в) 5 розділів
- г) 6 розділів

**12. Права та обов'язки споживачів передбачені у розділі Закону України «Про захист прав споживачів»:**

- a) 5
- б) 4
- в) 3
- г) 2

**13. Захист прав споживачів в Україні регламентується**

- a) Конституцією України
- б) Цивільним, Адміністративним, Кримінальним кодексами України
- в) законами України
- г) усі відповіді вірні

**14. «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів», це передбачено Конституцією України статтю:**

- a) 32
- б) 36
- в) 42
- г) 46

**15. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена. Це передбачено Конституцією України статтю:**

- a) 32
- б) 36
- в) 50
- г) 57

**16. Який з нормативних актів в даний час не діє:**

- a) Указ Президента про Положення про Державний комітет України у справах захисту прав споживачів
- б) Указ Президента Положення про Державний Комітет України з стандартизації, метрології та сертифікації (1996 р.).
- в) Постанова Кабінету Міністрів України Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів
- г) усі відповіді вірні

**17. Яка із Постанов Кабінету Міністрів України діє в даний час:**

- a) Про стандартизацію і сертифікацію (1993 р.).
- б) Про забезпечення єдності вимірювань (1993 р.).
- в) Про затвердження правил побутового обслуговування населення (1994 р.).
- г) усі відповіді вірні



### Практичне заняття 3

#### Законодавча база і органи, які здійснюють державний захист прав споживачів у країнах Європи

**Мета:** Ознайомитися із законодавчою базою і органами, які здійснюють державний захист прав споживачів у країнах Європи і СНД

#### Завдання для самостійної підготовки:

##### Вивчити:

- відмінності трактування понять "споживач", "недолік", "виконавець" тощо у законах про захист прав споживачів країн Європи і СНД.
- законодавчі акти, що регламентують захист прав споживачів у різних країнах Європи і СНД.
- відмінності законодавства щодо захисту прав споживачів різних країн Європи і СНД стосовно українського законодавства.

##### Ознайомитися:

- з організаційними системами захисту прав споживачів у країнах Європи і СНД.
- з системою забезпечення права споживача на гарантований рівень споживання у країнах Європи і СНД.
- з правами, що декларують закони окремих країн Європи і СНД, з відповідним українським законодавством.

**Засоби навчання:** персональний комо'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

#### Практичні завдання:

**Завдання 1.** Проаналізувати практику захисту прав споживачів в Німеччині.

**Завдання 2.** Проаналізувати практику захисту прав споживачів в Швеції.

**Завдання 3.** Проаналізувати практику захисту прав споживачів в Словенії.

#### Тестові завдання:

**1. Польський Закон про несумлінну конкуренцію прийнятий у:**

- а) 1990 р.;
- б) 1991 р.;
- в) 1992 р.;
- г) 1993 р.

**2. Румунський Закон про несумлінну конкуренцію прийнятий у:**

- а) 1990 р.;

- б) 1991 р.;
- в) 1992 р.;
- г) 1993 р.

**3. У колишній Чехословаччині, незадовго до її поділу, був виданий Закон про охорону інтересів споживача в:**

- а) 1990 р.;
- б) 1991 р.;
- в) 1992 р.;
- г) 1993 р.

**4. Угорський Закон № 86 про заборону на несумлінне поводження на ринку (ЗНПР) прийнятий у:**

- а) 1990 р.;
- б) 1991 р.;
- в) 1992 р.;
- г) 1993 р.

**5. Перші державні консюмерські установи, а також перші закони на захист споживачів почали з'являтися вже в незалежних державах - колишніх республіках Радянського Союзу у:**

- а) 1970-х роках;
- б) 1980-х роках;
- в) 1990-х роках;
- г) 2000-х роках;

**6. Перші згадки про застосування стандартів з Росії з метою підвищення якості продукції були ще в:**

- а) XIV столітті
- б) XV столітті
- в) XVI столітті
- г) XVII столітті

**7. Початок ширшого впровадження стандартизації в Росії був покладений царем:**

- а) Іваном Грозним
- б) Петром I.
- в) Катериною II
- г) Микола I

**8. Перші споживчі й кооперативні товариства в Росії почали виникати в**

- а) 10-ті роки XX ст.
- б) 70-ті роки XIX ст.
- в) 80-ті роки XIX ст.
- г) 90-ті роки XIX ст.

**9. Коли було оприлюднено Декрет "Про споживчу кооперацію":**

- а) 10 квітня 1918 р.
- б) 20 квітня 1919 р.
- в) 10 травня 1920 р.
- г) 20 червня 1921 р.

**10. У якому році на передових підприємствах Львівщини з'явилися комплексні системи управління якістю продукції, метою яких стало створення товарів, які відповідали кращим світовим аналогам, а також досягненням науки й техніки:**

- а) 1973 р.
- б) 1975 р.
- в) 1982 р.
- г) 1985 р.

**11. У якому році Держстандартом СРСР були розроблені та затвердженні Основні принципи Єдиної системи державного управління якістю продукції:**

- а) 1982 р.
- б) 1978 р.
- в) 1984 р.
- г) 1976 р.

**12. Організації, що ставили за мету захист прав й інтересів споживачів, виникли з початку у:**

- а) Києві і Мінську;
- б) Свердловську і Челябінську
- в) Ленінграді і Москві
- г) Ризі, Вільнюсі

**13. Перші об'єднання що ставили за мету захист прав й інтересів споживачів з'явилися в бувшому СРСР у:**

- а) 1989
- б) 1988
- в) 1990
- г) 1991

**14. Федерація товариств споживачів СРСР була створена у:**

- а) січень 1990
- б) липень 1989
- в) вересень 1990
- г) грудень 1989

**15. На початку 1992 р. у зв'язку з розпадом СРСР Федерація товариств споживачів СРСР була перетворена в Міжнародну:**

- а) Асоціацію споживчих товариств
- б) Федерацію виробників і споживачів
- в) Федерацію товариств споживачів

г) Конфедерацію товариств споживачів

**16. Верховна Рада України прийняла Закон "Про захист прав споживачів":**

а) листопад 1990 р.

б) листопад 1991 р.

в) травень 1993 р.

г) травень 1991 р.

**17. Генеральна Асамблея ООН затвердила керівні принципи щодо захисту інтересів споживачів, які повинні використовуватися урядами країн світу при реалізації політики захисту інтересів споживачів. здоров'я споживачів:**

а) квітень 1985 р.

б) червень 1985 р.

в) квітень 1991 р.

г) червень 1993 р.

**18. Має право проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за надані послуги та реалізовані товари:**

а) Державний комітет України у справах захисту прав споживачів

б) Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів

в) Державна санітарно-епідеміологічна служба України

г) Державна ветеринарна та фіто санітарна служба

**19. Споживач - це громадянин, який:**

а) має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб

б) придбаває, замовляє, використовує товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб.

в) придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) не для власних побутових потреб.

г) придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб.

**20. Продавець - це підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які:**

а) реалізують товари за договором купівлі-продажу. Стосовно до споживача він має лише обов'язки

б) реалізують товари без договору купівлі-продажу. Стосовно до споживача він має лише обов'язки

в) реалізують товари за договором купівлі-продажу. Стосовно до споживача він має права і обов'язки

г) реалізують товари без договору купівлі-продажу. Стосовно до споживача він має лише права і обов'язки

**21. Договір – це:**

- а) письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за якими здійснюється купівля-продаж, робота та послуги
- б) усна чи письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за якими здійснюється купівля-продаж, робота та послуги
- в) усна чи письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни та ціну, за якими здійснюється купівля-продаж, робота та послуги
- г) усна угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за якими здійснюється купівля-продаж, робота та послуги.

**22. Здобутки товарознавства можуть бути направлені на:**

- а) інформування споживачів через засоби масової інформації
- б) розробки змісту реклами товарів для максимізації ступеня захисту прав споживачів
- в) експертизи змісту існуючої та нової реклами на відповідність чинним нормам і споживацьким вимогам
- г) усі відповіді вірні

**23. Реклама як один із ефективних засобів забезпечення „успіху” товару на ринку теж потребує втручання товарознавців в питанні:**

- а) розробки змісту інформаційного забезпечення просування товарів (анотації, листівки, буклети тощо)
- б) експертизи змісту існуючої та нової реклами на відповідність чинним нормам і споживацьким вимогам
- в) висвітлення позитивних та негативних аспектів щодо товарів
- г) формування громадської думки щодо підтримання українського товаровиробника

**24. Перелік сезонних товарів, гарантійні терміни на які обчислюються з початку відповідного сезону, затверджено Постановою КМУ від:**

- а) 7 грудня 2005 р. №172
- б) 19 березня 1994 р. №172
- в) 16 квітня 1999 р. №286
- г) 18 травня 2001 р. № 478

**25. Короткі гарантійні терміни на імпорتنі товари можуть свідчити про їх:**

- а) невисоку якість
- б) належну якість
- в) високу якість
- г) усі відповіді невірні

**Практичне заняття 4****Дії споживачів в разі придбання ними товару неналежної якості**

**Мета:** Вивчити, які має права споживач і порядок його дій при придбанні ним товару неналежної якості

### Завдання для самостійної підготовки

#### Вивчити:

- права, які має споживач у разі придбання ним товару неналежної якості;
- права, які має споживач у разі заміни товару неналежної якості;
- дії продавця при пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару – термін і порядок усунення;
- дії у разі придбання споживачем непридатного харчового продукту.

#### Ознайомитися:

- з правовою основою захисту права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості;
- з документами споживача, які необхідно пред'явити для розгляду його вимог;
- з порядком звернення за захистом.

**Засоби навчання:** персональний комо'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

#### Ситуаційні завдання:

**Завдання 1.** Жінка придбала в магазині “Магеллан” чобітки. Через 3 дні по дорозі до магазину в них зламався каблук. Жінка вирішила повернути чобітки в магазин. Прокоментуйте дії працівників магазину.

#### *Розв'язання ситуації:*

**Завдання 2.** Громадянин Шимко М.В. придбав в магазині “Лагрос” холодильник “NORD”. Сервісна служба магазину доставила куплений товар за місцем проживання покупця. Встановивши вдома холодильник, споживач виявив, що не працює реле. Громадянин звернувся до магазину, щоб обміняти куплений холодильник на холодильник належної якості. Вага холодильника 75 кг. На обмін продавець згодився, але у послугі доставки товару в магазин відмовили і покупець своїми силами і засобами доставив холодильник. Прокоментуйте права продавця.

#### *Розв'язання ситуації:*

**Завдання 3.** Петров І.Д. придбав телевізор “SONY” в магазині “Фокстрот”. Впродовж гарантійного строку телевізор зламався, як з'ясувалося, вийшов з ладу кінескоп. Громадянин звернувся в магазин з вимогою ремонту телевізора. Йому відповіли, що для ремонту потрібен новий кінескоп, який поступить в магазин лише через 3 місяці, і запропонували йому зачекати цей строк. Але Петров І.Д. відмовився чекати і вимагав повернення вартості телевізора. Чи правомірні вимоги покупця?

#### *Розв'язання ситуації:*

**Завдання 4.** Жінка придбала в магазині пиловсмоктувач “ROWENTA”. При

купівлі їй було видано гарантійний талон зі строком гарантії на 1 рік. Через 2 місяці пылосос вийшов з ладу. Громадянка вирішила звернутися в магазин з вимогою про безоплатне відремонтування. Але, як з'ясувалося, жінка втратила технічний паспорт та гарантійний талон. Чи має право громадянка вимагати ремонту?

*Розв'язання ситуації:*

**Завдання 5.** Іванова Л.Г. висунула вимогу магазину “Престиж” про безкоштовний ремонт, купленого в цьому магазині відеореєстратора “SAMSUNG”, який коштує 1280 грн. Гарантійний термін на товар ще не закінчився. За згодою обох сторін ремонт повинен бути виконаний у 5-ти денний термін, але відеомагнітофон було відремонтовано за 20 днів. Громадянка вимагає неустойку за затримку ремонту. Чи правомірні її вимоги?

*Розв'язання ситуації:*

**Завдання 6.** Громадянка придбала мікрохвильову піч в магазині за ціною 7300 грн. Через 5 днів вона виявила, що в цій печі не працюють 2 режими. Жінка повернула куплений товар в магазин і вимагала заміни на аналогічний товар належної якості. Але ціна на цю мікрохвильову піч становила вже 7900 грн. Продавець згодився з жінкою, але за умови, що вона доплатить різницю в вартості (600 грн.). Чи правомірні дії продавця?

*Розв'язання ситуації:*

**Тестові завдання:**

**1. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:**

- а) пропорційного зменшення ціни;
- б) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- в) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.
- г) усі відповіді вірні

**2. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, споживач має право:**

- а) розірвання договору
- б) повернення сплаченої за товар грошової суми
- в) вимагати заміни товару
- г) усі відповіді вірні

**3. Доставка великогабаритних товарів і товарів продавцю, виробнику при поверненні здійснюється за рахунок продавця, виробника, якщо вага понад:**

- а) 3 кг
- б) 5 кг
- в) 10 кг

г) 15 кг

**4. За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі виникнення потреби в перевірці якості – протягом:**

а) 7 днів

б) 14 днів

в) 21 дня

г) 1 місяця

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

а) не проводиться.

б) частково проводиться

в) повністю проводиться

г) усі відповіді невірні

**6. 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:**

а) не проводиться

б) провадиться виходячи з його вартості на час обміну,

в) проводиться виходячи з вартості на час купівлі

г) усі відповіді невірні

**7. Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі зниження ціни:**

а) не проводиться

б) провадиться виходячи з його вартості на час обміну,

в) проводиться виходячи з вартості на час купівлі

г) усі відповіді невірні

**8. При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться:**

а) виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги

б) виходячи з вартості товару на час купівлі.

в) виходячи з його вартості на час обміну

г) усі відповіді невірні

**9. При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі зниження ціни:**

а) виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги,

б) виходячи з вартості товару на час купівлі

в) виходячи з його вартості на час обміну

г) усі відповіді невірні



**10. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві не пізніше ніж протягом:**

- а) 5 днів
- б) 7 днів
- в) 9 днів
- г) 14 днів

**11. За кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі:**

- а) 0,5 % вартості товару
- б) 1,0 % вартості товару
- в) 1,5 % вартості товару
- г) 2,0 % вартості товару

**12. Продавець (виробник) товарів зобов'язаний відшкодувати підприємству, що виконує його функції, збитки, яких воно зазнало у зв'язку із задоволенням вимог споживача на протязі:**

- 1 тижня
- 2 тижнів
- 3 тижнів
- 1 місяця

### Практичне заняття 5

**Дії споживачів по захисту своїх прав за сучасних форм торгівлі**

**Мета:** Засвоїти порядок захисту прав споживачів за сучасних форм торгівлі

#### Завдання для самостійної підготовки

##### Вивчити:

- суть придбання товарів через Інтернет
- умови договору про споживчий кредит
- порядок укладення договору про споживчий кредит
- порядок заміни і повернення придбаних через Інтернет товарів.
- порядок реструктуризація заборгованості за договором про надання споживчого кредиту
- право споживача на відмову від договору про споживчий кредит

##### Ознайомитися:

- з загальними положеннями споживчого кредитування
- з оформлення документів придбання товарів через Інтернет
- з формою договору про споживчий кредит
- з особливостями відповідальності споживача за договором про споживчий кредит

- з порядком повернення коштів за оплачений карткою товар у разі його повернення покупцем

**Засоби навчання:** персональний комо'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

### **Ситуаційні завдання:**

**Завдання 1.** 01.09.2019 громадянка Одуло М.П. купила холодильник за 23000 грн. Гарантійний термін складав 6 років. 23.11.19 холодильник перестав охолоджувати і зіпсувалися продукти. Прокоментуйте дії споживача.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 2.** Громадянин Дашков Т.М. купив сковороду зі спеціальним антипригарним покриттям за 460 грн. Згодом було виявлено, що елементи, які містяться у верхньому шарі сковороди, негативно впливають на шлунок і спричиняють онкологічні захворювання. Споживач захотів повернути сковороду назад, але йому відмовили. Прокоментуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 3.** Громадянин Губенко О. В. придбав у магазині йогурт «Смак» за 33 грн. Вдома він виявив, що термін придатності йогурту вже минув тиждень тому і продукт може завдати шкоди здоров'ю. Прокоментуйте дії споживача.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 4.** 01.10.2019 громадянка Супруненко А.П. придбала радіоприймач. Гарантійний термін - 1 рік. 4.11.2019 радіоприймач зламався. Прокоментуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 5.** Громадянин Рудько Н.В. придбав телевізор 1.11.2019 р. Гарантійний термін складав 3 роки. Через 6 місяців (1.05.2019 р) телевізор поламався - він заіскрив, загорівся, таким чином пошкодивши стіл. Проаналізуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 6.** Громадянин Ковальов А.І. купив набір ножів за 2400 грн із нержавіючої сталі. Один із ножів виявився неякісним і при різанні лезо зламалося, громадянин поранив руку. Проаналізуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

### **Тестові завдання:**

**1. Інтернет магазин, як правило, доставляє товари, як правило:**

- а) кур'єр магазину;
- б) «новою поштою»

- в) кур'єрською службою
- г) усі відповіді вірні

**2. Спосіб оплати інтернет-магазину за товар:**

- а) готівкою (кур'єру);
- б) банківським переказом;
- в) платіжними картками на сайті магазину
- г) усі відповіді вірні

**3. Основні особливості інтернет-торгівлі, з точки зору покупця, такі:**

- а) отримання товару і оплата за нього не збігаються у часі (крім випадку, коли доставку здійснює кур'єр і він же забирає гроші);
- б) отримання товару і оплата за нього збігаються у часі (крім випадку, коли доставку здійснює кур'єр і він же забирає гроші);
- в) при отриманні товару завжди можна перевірити його комплектність та якість (наприклад, якщо товар надсилають поштою)
- г) усі відповіді вірні

**4. Перед укладенням договору купівлі-продажу продавець завжди надає споживачеві інформацію про:**

- а) найменування продавця та його місцезнаходження
- б) порядок прийняття претензії
- в) ціну, включаючи плату за доставку
- г) порядок розірвання договору.

**5. На протязі якого періоду продавець повинен поставити товар із моменту одержання згоди споживача на укладення договору:**

- а) 7 днів
- б) 14 днів
- в) 21 день
- г) 30 днів

**6. Коли продавець не має замовленого товару і тому він не може виконати договір, йому необхідно повідомити споживача якнайшвидше, але не пізніше з якого моменту одержання його згоди на укладення договору.**

- 14 днів
- 30 днів
- 45 днів
- 60 днів

**7. Договір купівлі-продажу не потрібно оформляти письмово, коли товар через і-магазин продає фізособа-підприємець і вартість товару не перевищує:**

- а) 180 грн.
- б) 250 грн.
- в) 280 грн.

г) 340 грн.;

**8. Договір купівлі-продажу, укладений через Інтернет, покупець може розірвати протягом**

а) 14 днів

б) 30 днів

в) 45 днів

г) 60 днів

**9. Обов'язок споживача зберігати в себе продукцію припиняється по закінченні терміну після одержання:**

а) 14

б) 30

в) 45

г) 60

**10. Протягом якого періоду споживач має право відкликати свою згоду на укладення договору про надання споживчого кредиту без пояснення причин:**

а) 14

б) 30

в) 45

г) 60

**11. Правом на відкликання згоди споживач не може скористатися щодо споживчого кредиту:**

а) забезпечених іпотекою

б) на придбання житла;

в) наданих на купівлю послуги, виконання якої відбулося до закінчення строку відкликання згоди

г) усі відповіді вірні

### **Практичне заняття 6**

**Дії споживачів на безпеку продукції та у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг**

**Мета:** Засвоїти порядок дій споживачів на безпеку продукції та у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг

### **Завдання для самостійної підготовки**

#### **Вивчити:**

- право споживача відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг);

- право споживача, якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору;

- яке споживач має право за наявності у роботі (послугі) істотних недоліків;
- за що виконавець не несе відповідальності.

#### **Ознайомитися:**

- з порядком, коли у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати;
- як нараховується пеня, коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором;
- з порядком реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями.

**Засоби навчання:** персональний комо'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

#### **Ситуаційні завдання:**

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

#### ***Розв'язання ситуації:***

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

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 3.** Споживачка Одуло А. Р. 15.06. здала черевики в майстерню, з проханням їх відремонтувати. Майстер повідомив вартість роботи - 100 грн та дату, коли робота буде виконана - 16.06.2019 р. Але коли споживачка прийшла в зазначений час, майстер повідомив, що через брак часу він не встиг виконати даного замовлення й черевики будуть готові лише 18.06.2019 р. Проаналізуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 4.** Працівники СТО провели пофарбування легкового автомобіля й визначили гарантійний термін 1 рік. Але через 2 місяці фарба почала місцями злущуватися. На вимогу споживача виправити недоліки роботи йому відповіли, що це через низьку якість фарби, яка була придбана споживачем. Проведена експертиза, за рахунок споживача, встановила, що даний дефект виник в результаті порушення технологічного процесу фарбування, а саме - недбале проведення операції знежирення.

Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 5.** Споживачка Мірошник Я. М. замовила в ательє «Марія» пошиття блузи зі свого матеріалу, вартість послуги - 400 грн, термін пошиття - 2 тижні. Але коли вона прийшла забрати виріб, блуза виявилася малою. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 6.** Бригада робітників будівельного агентства «Мить» поклеїли шпалери в будинку споживача Яценка О. П. Після виконання роботи споживача попередили про недопущення протягів в даній кімнаті протягом доби. Але десятирічний син споживача, не знаючи цього, відчинив вікно, в результат чого робота була зіпсована. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 7.** Споживач Ярема О.П. придбав пувітку в туристичній фірмі «Сам» на відпочинок в Єгипті. Але коли споживач прибув до готелю, виявив, що в його номері відсутній кондиціонер, хоча це передбачено умовами договору. На вимогу споживача надати іншу кімнату, йому відмовили, мотивуючи це тим, що в готелі немає вільних місць. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 8.** Будівельна бригада фірми «Господар» на замовлення споживача виконала пофарбування кімнати з попереднім підготуванням стін. Матеріали для виконання роботи підбирали працівники фірми. Під час прийому роботи споживач (17.03.2019) недоліків не виявив. 19.07.2019 на стіні місцями з'явилися помітні тріщини, а в деяких місцях почали відпадати шматки шпатлівки з фарбою. На вимогу споживача виконати роботу належним чином чи відшкодувати збитки, йому відмовили, мотивуючи це тим, що фірма гарантійного терміну не надавала. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 9.** Споживачка Антоненко Н. А. замовила в фотоательє фотокартки на документи о дев'ятій годині ранку, заплативши авансом за виконання роботи (8грн), про що отримала касовий чек. За домовленістю сторін робота мала бути виконана через годину. Але коли споживачка прийшла за замовленням, майстер повідомив, що зламалася апаратура й фотокартки споживачка може отримати не раніше 18 год. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 10.** Споживачка Жукова Л. Д. зробила манікюр в салоні «Марго» (вартість послуги - 150 грн). В результаті використання майстром нестерилізованих інструментів була занесена інфекція, на лікування якої споживачка витратила 1500 грн, про що має медичну довідку. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Тестові завдання:**

**1. При виявленні недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати:**

- а) платного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк;
- б) відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- в) платного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
- г) усі відповіді вірні

**2. У разі, коли виконавець не може виконати роботу згідно з договором, за кожний день прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі:**

- а) 1% вартості роботи (послуги),
- б) 3% вартості роботи (послуги),
- в) 5% вартості роботи (послуги),
- г) 8% вартості роботи (послуги),

**3. У випадку коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі:**

- а) 3% загальної вартості замовлення.
- б) 5% загальної вартості замовлення.
- в) 8% загальної вартості замовлення.
- г) 10% загальної вартості замовлення.

**4. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями, з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору, продавець (виконавець) повинен повернути сплачені гроші без затримки не пізніше:**

- 20 днів
- 30 днів
- 40 днів
- 50 днів

**5. У разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, обов'язок споживача зберігати у себе продукцію припиняється по закінченні певного терміну після її одержання, а саме:**

- а) 20 днів
- б) 30 днів
- в) 60 днів
- г) 90 днів

**6. Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом певного терміну з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару, а саме:**

- а) 7 днів

- б) 14 днів
- в) 21 день
- г) 28 днів

**7. Споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо:**

- а) споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними;
- б) договір стосується доставки періодичних видань;
- в) ціна товару або послуги залежить від котировок на фінансовому ринку, тобто поза контролем продавця
- г) усі відповіді вірні

**8. У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару продавець повинен негайно повідомити про це споживача, але не пізніше відповідного терміну з моменту одержання згоди споживача на укладення договору, а саме:**

- а) 14 днів
- б) 30 днів
- в) 45 днів
- г) 60 днів

**9. Продавець може використовувати стандартну умову у договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Така умова вважатиметься справедливою, якщо:**

- а) інший товар відповідає меті використання замовленого товару;
- б) має таку ж або кращу якість;
- в) його ціна не перевищує ціни замовленого товару
- г) усі відповіді вірні

### **Практичне заняття 7**

**Розгляд підстав і права споживачів на обмін товарів належної якості, недійсність умов договорів, що обмежують права споживачів**

**Мета:** Засвоєння права споживачів на обмін товарів належної якості, недійсність умов договорів, що обмежують права споживачів

### **Завдання для самостійної підготовки**

**Вивчити:**

- суть стандартизації, як одного із дієвих засобів забезпечення споживачів високоякісною та конкурентоспроможною продукцією;
- зміст Інформації, яка є важливою для визначення належної якості товару, роботи (послуги);



- вимоги до товару (роботи, послуги) щодо його безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища;
- обов'язки виробника товару;
- право споживача обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця;
- перелік товарів належної якості, які взагалі не підлягають обміну (поверненню).

#### **Ознайомитися:**

- з порядком надходження товарів у роздрібну торгівлю і задоволення потреби споживачів упродовж певного часу.
- з порядком дії споживача у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних порушень, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи.
- з забезпеченням реалізації інтересів споживачів у встановленні вимог до якості товарів (робіт, послуг).
- з забезпеченням виробником технічного обслуговування та гарантійного ремонту товару.
- з методом обчислення терміну придатності окремих товарів.
- з порядком дії споживача при відмові продавця (виробника) виконати гарантійні зобов'язання

**Засоби навчання:** персональний комп'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

#### **Ситуаційні завдання:**

**Завдання 1.** Громадянин Петренко П. П. в магазині побутової техніки купив холодильник іноземного виробництва. Документи на купівлю оформляв продавець, але без участі покупця, який після оформлення їх не перевіряв. Через 5 місяців холодильник зламався. Петренко П. П. звернувся до магазину з вимогою відремонтувати куплений товар та пред'явив документи на нього. Йому відмовили, аргументуючи тим, що гарантійні терміни не зазначені і тому це не входить до їх обов'язків. Зробіть висновки.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 2.** Громадянка Іванова І. І. у ювелірному магазині придбала собі золоту каблучку з діамантом, але через 3 дні вирішила обміняти дану каблучку на іншу, більшого розміру. Їй відмовили. Зробіть висновки.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 3.** Громадянка Сидорова Т.Л. у косметичному відділі магазину “Галантерея” придбала крем для обличчя без зазначення дати виробництва на упаковці. Через тиждень застосування цього крему на обличчі Сидорової з’явилося подразнення. Вона прийшла в магазин “Галантерея”, щоб повернути товар Але товар не було прийнято. Зробіть висновки.

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 4.** Громадянин Петров В. В. придбав машину в кредит і виплатив повну суму за неї за 5 років. А через рік після цього вона зламалася. Він звернувся до автосалону з вимогою ремонту автомобіля, але йому відмовили, пояснивши це тим, що цю модель давно зняли з виробництва і запасних частин до неї немає. Зробіть висновки.

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 5.** Громадянка Сидорова придбала радіоприймач, гарантійний термін якого 2 роки. Протягом цього терміну він ламався 5 разів і щоразу раз громадянка Сидорова здавала його на ремонт, термін якого в цілому склав 4 місяці. Через 2 роки і 1 місяць радіоприймач знов зламався, але вже його відмовилися прийняти на ремонт. Зробіть висновки.

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 6.** Громадянка Сидорова в магазині “Продукти” купила шоколад, але не звернула уваги на термін придатності. Прийшовши додому і розгорнувши шоколад, вона побачила, що він вкритий білими плямами, а термін придатності минув. Вона звернулася до магазину з вимогою повернути гроші. Зробіть висновки.

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 7.** Громадянка Петрова в магазині побутової техніки купила телевізор, гарантійний термін якого 2 роки. Через півроку використання телевізор загорівся і завдав шкоди майну споживача. Обґрунтуйте подальші дії споживача.

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 8.** Громадянин Іванов замовив поштою мобільний телефон 1 січня 2019 року. Доставили йому товар 1 квітня 2019 року. Гарантійний термін телефона 1 рік. Через 13 місяців з дня замовлення телефон зламався. Громадянин Іванов звернувся до постачальника з вимогою відремонтувати товар. Йому відмовили, пояснивши, що гарантійний термін закінчився. Обґрунтуйте права споживача.

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 9.** Громадянин Петров купив газову плиту з гарантійним терміном 1 рік. Плита пропрацювала півроку і зламалася. Споживач прийшов до магазину і вимагав замінити цю плиту на іншу. Зробіть висновки.

***Розв’язання ситуації:***

**Тестові завдання:**

**1. Виготівник (виконавець) зобов'язаний забезпечити можливість використання товару (результатів виконаної роботи) за призначенням протягом терміну його служби, передбаченого нормативним документом або встановленого ним за домовленістю із споживачем, а в разі відсутності таких термінів:**

- а) протягом 1 року
- б) протягом 2 років
- в) протягом 3 років
- г) протягом 10 років

**2. Гарантійний термін має зазначатися:**

- а) в паспорті на товар (роботу, послугу)
- б) етикетці товару
- в) в будь-якому документі, що додається до товару
- г) усі відповіді вірні

**3. При виконанні гарантійних ремонтів, гарантійний термін на час перебування товару в ремонті.**

- а) зменшується
- б) збільшується
- в) не збільшується
- г) усі відповіді не вірні

**4. При обміні товару його гарантійний термін:**

- а) обчислюється заново від дня обміну.
- б) не обчислюється заново від дня обміну.
- в) обчислюється від дня придбання
- г) усі відповіді вірні

**5. Гарантійні терміни одягу, хутряних виробів весняно-літнього сезону обчислюються з:**

- а) 1 березня
- б) 15 березня
- в) квітня
- г) травня

**6. Гарантійні терміни одягу, хутряних виробів осінньо-зимового асортименту обчислюються з:**

- а) 20 вересня
- б) 1 жовтня.
- в) 15 жовтня
- г) 1 листопада

**7. Гарантійні терміни взуття зимового асортименту обчислюються з:**

- а) 1 жовтня по 1 березня
- б) 15 жовтня по 15 березня

- в) 1 листопада по 1 квітня
- г) з 15 листопада по 15 березня,

**8. Гарантійні терміни взуття весняно-осіннього асортименту обчислюються з:**

- а) 15 березня по 15 травня,
- б) 1 березня по 1 листопада
- в) 1 квітня по 1 жовтня
- г) 15 березня по 15 листопада

**9. Гарантійні терміни взуття літнього асортименту обчислюються з:**

- а) 1 червня по 30 серпня
- б) 15 травня по 15 вересня
- в) 1 травня по 1 жовтня
- г) 15 травня по 1 жовтня

**10. Протягом скількох днів споживач має право на обмін товару належної якості, не рахуючи дня купівлі:**

- а) 30
- б) 60
- в) 14
- г) 21

**11. Обмін товару належної якості провадиться, якщо він:**

- а) частково споживався
- б) споживався при певних умовах
- в) споживався
- г) не споживався

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

- а) Верховною Радою України
- б) Кабінетом Міністрів України
- в) Державною службою України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів
- г) Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України

**13. В обмінному фонді товарів не можуть бути:**

- а) пральні машини
- б) холодильники
- в) в'язальні машини
- г) усі відповіді не вірні

**14. До товарів належної якості, які взагалі не підлягають обміну (поверненню) не відносяться:**

- а) зубні щітки;
- б) скло нарізане або розкrojене під розділ
- в) друковані видання

г) електроміксери

**15. Оптимальною інстанцією для звернення споживача буде:**

- а) товариства захисту прав споживачів
- б) місцеві управління у справах захисту прав споживачів
- в) суд
- г) органи місцевого самоврядування

**16. При обміні товару на інший його гарантійні терміни обчислюються з:**

- а) дня продажу
- б) дня обміну
- в) дня поломки товару, який обмінюють
- г) усі відповіді вірні

**17. Стосовно нерухомого майна, гарантійні терміни на яке не встановлено, споживач має право пред'являти відповідні вимоги впродовж:**

- а) 1 року
- б) 2 років
- в) 3 років
- г) 5 років

**18. Товари, на які термін придатності минув, продавати:**

- а) заборонено
- б) можливо з дозволу виготівника
- в) можливо, якщо він не шкідливий для здоров'я
- г) не заборонено

**19. Якщо товар був на гарантійному ремонті, то:**

- а) до гарантійних термінів додається ще 2 місяці
- б) до гарантійних термінів додається той час, скільки товар був у ремонті
- в) гарантійний термін не подовжується
- г) до гарантійних термінів додається ще 1 рік

**20. На сезонні товари гарантійні терміни встановлює:**

- а) продавець
- б) покупець
- в) Кабінет Міністрів України
- г) Верховна Рада України

**21. На який термін виготівник зобов'язаний забезпечити можливість використання товару за призначенням, якщо цього не обумовлено в договорі на:**

- а) 5 років;
- б) 8 років
- в) 10 років;
- г) 12 років.

**22. Протягом якого терміну виготівник забезпечує нормальну роботу товару, в**

**тому числі його комплектуючих виробів:**

- а) протягом гарантійного терміну;
- б) протягом періоду використання товару;
- в) протягом терміну, який обумовлений в договорі;
- г) усі відповіді вірні

### **Практичне заняття 8**

**Суть права споживачів: на інформацію про товари (роботи, послуги) у сфері торговельного та інших видів обслуговування**

**Мета:** Засвоїти права споживачів на інформацію про товари (роботи, послуги) у сфері торговельного та інших видів обслуговування

#### **Завдання для самостійної підготовки**

##### **Вивчити:**

- яка інформація має бути обов'язково зазначена на етикетці харчової продукції;
- де та як повинна бути наведена обов'язкова інформація про товар;
- хто та як застосовує заходи відповідальності у сфері захисту прав споживачів.

##### **Ознайомитися:**

- що повинна містити інформація про товар (продукцію);
- з порядком відповідальності, яка передбачена за ненадання продавцем покупцеві обов'язкової інформації про товар;
- з інформація про ціну на товар.

**Засоби навчання:** персональний комп'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

#### **Ситуаційні завдання:**

**Завдання 1.** Громадянин Іванченко С. К. прийшов до магазину «Продовольчий кошик» з наміром придбати добрий зелений чай. Він попросив продавця показати різні сорти зеленого чаю, щоб прочитати на упаковці інформацію про склад та виготівника. На його прохання продавець відмовилась. Визначте права споживача.

##### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 2.** Анищенко Ю.В. придбала в магазині «Оріон» імпортний телевізор. На товар був виданий товарний чек. Але вдома вона з'ясувала, що інформація щодо його експлуатації англійською мовою. Визначте права громадянки Анищенко Ю.В.

##### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 3.** Громадянином Петренко Б.П. в магазині «Світ шпалер» були придбані 6 роликів вінілових шпалер, щоб змінити інтер'єр в спальній кімнаті. Через тиждень після зміни інтер'єру в нього при перебудовані в кімнаті боліла голова. Потім він з'ясував, що в склад шпалер входить шкідлива речовина - полівінілхлорид, яка викликала головний біль. Визначте права громадянина Петренко Б.П.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 4.** Громадянин Мілейко А.А. придбав в магазині «Фарби» фарбу, на якій не було вказано умови зберігання даної фарби. Він поставив її на вікні, в результаті чого фарба почала виділяти отруйний запах. Внаслідок цього було завдано шкоди громадянину Мілейку А.А. На товар він мав товарний чек. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 5.** Громадянка Яценко Н.Г. придбала в магазині «Світ посуду» сковорідку для випікання млинців. На товар вона мала товарний чек. Але при використанні за призначенням млинці постійно прилипали до сковорідки. Визначте права громадянки Яценко Н.Г.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 6.** Громадянка Кир'ян А.В. в результаті побаченої реклами про йогурті по телевізору, що покращують стан здоров'я впродовж вживання 14 днів, вирішила спробувати. Ця спроба спричиняла постійний розлад шлунку. Визначте права громадянки Кир'ян А.В.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 7.** Громадянин Якович В.Б. придбав в магазині засіб проти комарів. Прочитавши інструкцію по експлуатації, він не знайшов протипоказань, намазав руки, шию та обличчя і пішов до лісу. Вранці наступного дня він прокинувся з незрозумілими плямами на обличчі. Звернувшись до лікаря, він з'ясував, що цей засіб не можна наносити на обличчя. Визначте права громадянина Якович В.Б.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 8.** Громадянка Кушнір Л.П. придбала в магазині «Продтовари» молоко, на якому не було вказано виготівника цього продукту. Проаналізуйте ситуацію.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 9.** Громадянка Стельмах Н.Ф. придбала засіб для виведення з тканин плям іржі. Але на цьому засобі була надана неповна інформація про його застосування. Використання засобу за призначенням стало неможливим, оскільки вона не знала як правильно його використовувати. Визначте права громадянки Стельмах Н.Ф.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 1.** Громадянка Петрова А.Т. купила в спеціалізованому магазині копчену рибу, яка була упакована в поліетиленову вакуумну упаковку. На упаковці була приклеєна етикетка, на якій вказана вага рибини - 370 грм. Взявши товар до рук, громадянка засумнівалася в правдивості ваги (риба здалася їй занадто легкою), і вона попросила продавця магазину зважити рибу на вагах. Продавець відмовив їй. Чи правий був продавець в даній ситуації? Обґрунтуйте права споживача.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 2.** Купуючи в магазині "Продтовари" цілий ряд харчових продуктів: цукор (1 кг), молоко (1 пачка), хліб (1 шт), майонез (1 пачка), громадянин Малко В.А. дав купюру 10 грн. Йому повинні були дати залишок 1,99 грн. Але продавець сказав, що у нього немає здачі і на залишок дав 2 упаковки сірників покупцеві. Чи порушені в даній ситуації права споживача? Чи мав право продавець так вчиняти?

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 3.** Громадянка Синько О.Л. купила в магазині "ТОРА" 20 січня 2019 року зимові чоботи. Через десять днів вона прийшла до магазину з проханням обміняти їх на нові, мотивуючи своє прохання тим, що нібито її чоботи виявилися неякісними (верх чобіт був дуже погнутим, підошва відклеїлася з двох боків і на одному чоботі зіпсовані кнопки). Працівників магазину здивував такий вигляд чобіт (адже пройшло лише 10 днів з моменту купівлі) і було вирішено провести експертизу взуття. В результаті експертизи було виявлено спеціалістами, що дефекти взуття виникли внаслідок порушення правил експлуатації взуття. Які дії продавця в цьому випадку? Яку відповідальність несе споживач?

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 4.** Купуючи в магазині крем для обличчя, громадянка Власенко А.Б. зупинила свій вибір на кремі "Люкс", який вона завжди купувала і який підходив їй за типом її шкіри. Взявши до рук крем, вона побачила, що термін його придатності минув два дні назад, але гроші за крем вже заплатила. Вона попросила повернути їй сплачені гроші. Але продавець відмовив їй, сказавши, що вона може лише обміняти цей крем на інший, мотивуючи своє рішення тим, що термін придатності минув зовсім недавно. Які права споживача порушені в даному випадку і яку відповідальність може понести продавець?

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 5.** Зайшовши на обід в їдальню "Українські страви", громадянин замовив собі: борщ (1 порція), пельмені (1 порція - 13 штук), чай та дві булочки з повидлом. Коли він оплатив своє замовлення і забрав його до свого столика, то побачив, що замість 13 шт. пельменів порція містила 8 шт., а замість двох замовлених їм булочок з повидлом, йому принесли одну з повидлом, а одну з кокосовою стружкою. Громадянин пред'явив до каси претензію, але ніякої реакції працівник їдальні не проявив. Прокоментуйте, які права споживача порушено і яку відповідальність несе



продавець?

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 6.** У магазині “Техніка для дому” громадянка Агієнко М.Т. купила кухонний комбайн. У магазині перевірили його працездатність при підключенні напруги (звук мотору при підключенні до мережі було чути), але не було представлено споживачеві демонстрацію роботи насадок, мотивуючи це тим, що все написано в інструкції. Вдома громадянка побачила, що інструкція була написана іноземною мовою і було не зрозумілим, які насадки треба застосовувати для певних видів продуктів. Вкажіть, які права споживача порушено і які його подальші дії.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 7.** Споживач захотів купити набір для гоління “Арко”, в який входила пінка для бриття та дезодорант і який коштував 21 гривню. Продавець сказав, що в набір ще входить і мило “Арко” і все це буде коштувати 23 гривні. Споживач відмовився платити за мило, мотивуючи це тим, що на вітрині воно в набір не входить. Проаналізуйте ситуацію. Чи вправі продавець вимагати від споживача купувати мило?

***Розв'язання ситуації:***

**Тестові завдання 1:**

**1. Чи має право споживач на одержання необхідної, доступної та достовірної інформації про товар:**

- а) має право на одержання інформації про продовольчі товари;
- б) має право на одержання інформації про непродовольчі товари;
- в) має право на одержання інформації про будь-який товар;
- г) не має права.

**2. Інформація про товар доводиться до споживача за допомогою:**

- а) етикетки;
- б) технічної документації;
- в) маркування;
- г) всі відповіді правильні.

**3. Стосовно товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про:**

- а) їх сертифікацію;
- б) органи, які сертифікували цей товар;

**4. Продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні, повинні забезпечуватись інформацією про:**

- а) їх сертифікацію;
- б) місце їх походження;
- в) організацію, яка здійснювала упакування або розфасування;
- г) правильні відповіді а, б.

**5. Громадянин, який здійснює підприємницьку діяльність, на етикетці товару повинен надати інформацію про:**

- а) номер документа, що засвідчує право на заняття підприємницькою діяльністю;
- б) найменування органу, що видав документи на право на заняття підприємницькою діяльністю;
- в) відомості про його сертифікацію;
- г) всі відповіді правильні.

**6. Збитки, завдані споживачеві товарами, придбаними в результаті недобросовісної реклами, підлягають:**

- а) відшкодуванню винною особою + завдані збитки;
- б) відшкодуванню винною особою у повному обсязі;
- в) відшкодуванню винною особою в обсязі, встановленому судом.

**7. Якщо надання недостовірної або неповної інформації про товар чи виготівника спричинило придбання товару, який не має потрібних споживачеві властивостей, - споживач має право:**

- а) розірвати договір;
- б) вимагати на заміну потрібного йому товару;
- в) вимагати відшкодування завданих йому збитків;
- г) правильні відповіді а, в

**8. При неможливості використання придбаного товару за призначенням споживач має право вимагати інформації у термін:**

- а) 14 днів;
- б) 25 днів;
- в) не більше місяця.

**9. Ким відшкодовуються збитки завдані споживачеві в результаті недобросовісної реклами:**

- а) стороною, яка заподіяла ці збитки;
- б) підприємством - виготівником;
- в) державою;
- г) продавцем.

**10. Хто створює умови для набуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав:**

- а) підприємство - виготівник;
- б) держава;
- в) органи по захисту прав споживачів.
- г) споживачі

### Тестові завдання 2:

**1. Які права має споживач у сфері торговельного та інших видів**

**обслуговування?**

- а) на вільний вибір товарів і послуг;
- б) на вільний вибір. товарів і послуг, не враховуючи можливостей роботи продавця;
- в) на вільний вибір товарів і послуг у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця.

**2. Що забороняється виконувати продавцю у сфері торговельного та інших видів обслуговування?**

- а) примушувати придбавати споживача товари і послуги неналежної якості;
- б) протистояти вибору споживача при купівлі товарів та послуг;
- в) примушувати споживача придбавати товари і послуги неналежної якості або в непотрібному йому асортименті.

**3. Продавець зобов'язаний на вимогу споживача, який придбає товар, надати:**

- а) інформацію про безпеку товарів та їх якість;
- б) контрольно-вимірювальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну товарів (робіт, послуг);
- в) не зобов'язаний нічого надавати споживачеві;
- г) правильні відповіді а і б.

**4. Де фіксуються встановлені роздрібні ціни суб'єктом господарювання:**

- а) у реєстрі роздрібних цін;
- б) в журналі обліку;
- в) в іншому документі.

**5. Інформування покупців про роздрібні ціни на товари здійснюється за допомогою таких засобів:**

- а) ярликів цін (цінників) на зразках товарів або покажчиків цін в підприємствах роздрібною торгівлі;
- б) ярликів цін (цінників), прейскурантів алкогольних напоїв, меню та прейскурантів цін на куповані товари в підприємствах громадського харчування;
- в) ярликів цін (цінників) на зразках товарів або покажчиків цін в підприємствах роздрібною торгівлі та ярликів цін (цінників), прейскурантів алкогольних напоїв, меню та прейскурантів цін на куповані товари в підприємствах громадського харчування.
- г) усі відповіді не вірні

**6. Що повинен зробити суб'єкт господарювання після проведення переоцінки товарів:**

- а) закреслити попередні ціни і позначити нові ціни на ярликах цін (цінниках), товарних ярликах, етикетках підприємств-виготівників, упаковці та ін. кожної одиниці товару і засвідчити підписом працівника, відповідального за формування, встановлення або застосування цін;
- б) закреслити попередні ціни і позначити нові ціни на ярликах цін (цінниках), товарних

ярликах, етикетках підприємств-виготівників, упаковокці та ін. кожної одиниці товару;

в) закреслити попередні ціни і позначити нові ціни на ярликах цін (цінниках), товарних ярликах, етикетках підприємств-виготівників, упаковокці та ін. кожної одиниці товару і засвідчити підписом працівника, відповідального за формування, встановлення або застосування цін, а в разі неможливості закреслення - наклеїти нові безпосередньо на старі;

г) усі відповіді вірні

**7. Право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору передбачено у Законі України „Про захист прав споживачів”, стаття:**

а) 6

б) 7

в) 15

г) 25

**8. Інформація про продукцію повинна містити:**

а) позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів

б) відомості про умови зберігання

в) правила та умови ефективного і безпечного використання продукції

г) усі відповіді вірні

**9. Ціна продукції:**

а) повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

б) не повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

в) частково повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

г) усі відповіді не вірні

## Практичне заняття 9

**Розгляд порядку відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів.**

**Мета:** Засвоєння порядку відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів та судовий захист прав споживачів.

**Завдання для самостійної підготовки**

**Вивчити:**

- законодавство про адміністративну відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів;
- законодавство про адміністративну відповідальність за порушення прав споживачів на ринку фінансових послуг;
- умови накладення фінансових санкцій за порушення законодавства про захист прав споживачів.

**Ознайомитися:**

- з правовим регулюванням юридичної відповідальності за порушення прав споживачів;
- з видами порушень прав споживачів та відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

**Засоби навчання:** персональний комп'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

**Ситуаційні завдання:**

**Завдання 1.** Закуповуючи для дитячого будинку “Сонечко” велосипеди та дитячі коляски іноземного виробництва (Німеччина), керівництво будинку попросило у продавця оптової бази “Світ” показати свідоцтво про визнання іноземного сертифіката (адже закуповувана продукція підлягає обов’язковій сертифікації). Виявилось, що оптова база не має такого сертифіката. Які права порушено і яку відповідальність несе продавець продукції.

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 2.** Магазин “Сад і город” реалізує отрутохімікати для знищення шкідливих комах. Споживач купив 5 упаковок отрути “Банкол”, яка добре вже йому відома у використанні. Прийшовши додому, він побачив, що 2 упаковки були іншого виробника, зовсім йому невідомого, і на цих упаковках була відсутня інформація про правила і умови використання препарату. Повернувшись до магазину, він попросив замінити товар (2 упаковки), але йому відмовили, сказавши, що умови його використання такі ж, як і інших упаковок “Банколу”. Які права споживача порушено і яку відповідальність несе продавець?

***Розв’язання ситуації:***

**Завдання 3.** Громадянин Бруйко Р.О купив в кіоску сметану “Президент”, але прийшовши додому, побачив, що термін її придатності минув три дні тому. На прохання повернути гроші продавець відмовився повернути їх, мотивуючи тим, що споживач вже відкрив сметану. Чи правий в даному випадку продавець? Яку відповідальність він несе за реалізацію сметани, термін придатності якої вже минув?

***Розв’язання ситуації:***

### Тестові завдання:

**1. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за виготовлення або реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідають вимогам нормативних документів:**

- а) у розмірі 300% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- б) у розмірі 50% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- в) у розмірі 100% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.
- г) у розмірі 200% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.

**2. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за реалізацію товару, виконання роботи, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності:**

- а) у розмірі 300% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- б) у розмірі 50% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- в) у розмірі 100% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.
- г) у розмірі 200% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.

**3. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за виготовлення або реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідають вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища:**

- а) у розмірі 300% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- б) у розмірі 50% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;
- в) у розмірі 100% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.
- г) у розмірі 200% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.

**4. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, заборонених для реалізації відповідним державним органом:**

- а) у розмірі 300% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару,

виконаної роботи, наданої послуги;

б) у розмірі 500% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;

в) у розмірі 100% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.

г) у розмірі 200% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги.

**5. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за реалізацію небезпечного товару (отрути, пестицидів, вибухо- і вогнебезпечних речовин тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання:**

а) у розмірі 200 % одержаної для реалізації партії товару,

б) у розмірі 150 % одержаної для реалізації партії товару,

в) у розмірі 100 % вартості одержаної для реалізації партії товару

г) у розмірі 50 % одержаної для реалізації партії товару,

**6. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за відсутність необхідної доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію:**

а) у розмірі 30 %

б) у розмірі 50 %

в) у розмірі 75 %

г) у розмірі 100 %

**7. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за створення перешкод службовим особам спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування:**

а) у розмірі від 50-60% вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць

б) у розмірі від 40-50% вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць

в) у розмірі від 20-30% вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць

г) у розмірі від 1-10% вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць

**8. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів про усунення порушень прав споживачів:**

- а) у розмірі 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- б) у розмірі 25 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- в) у розмірі 20 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- г) у розмірі 25 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

**9. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за реалізацію товару, строк придатності якого минув:**

- а) у розмірі 100 % вартості залишку одержаної для реалізації партії товару,
- б) у розмірі 200 % вартості залишку одержаної для реалізації партії товару,
- в) у розмірі 300 % вартості залишку одержаної для реалізації партії товару,
- г) у розмірі 50 % вартості залишку одержаної для реалізації партії товару,

**10. Яку відповідальність суб'єкти господарської діяльності несуть за порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги:**

- а) у розмірі 100 % вартості виконаної роботи (наданої послуги),
- б) у розмірі 150 % вартості виконаної роботи (наданої послуги),
- в) у розмірі 200 % вартості виконаної роботи (наданої послуги),
- г) у розмірі 250 % вартості виконаної роботи (наданої послуги),

**11. Суми штрафів зараховуються до:**

- а) бюджету об'єднаної територіальної громади
- б) місцевого бюджету
- в) державного бюджету
- г) усі відповіді вірні

## **Практичне заняття 10**

**Розгляд і вивчення Правил торгівлі продовольчими товарами**

**Мета:** Засвоїти Правила торгівлі продовольчими товарами та захист прав споживачів при їх реалізації

### **Завдання для самостійної підготовки**

**Вивчити:**

- Правила продажу алкогольних напоїв;
- Правила продажу тютюнових виробів;
- Правила продажу картоплі і плодоовочевої продукції.

**Ознайомитися:**

- з особливостями продажу хліба і хлібобулочних виробів;
- з особливостями продажу кондитерських виробів і меду;
- з особливостями продажу круп, макаронних виробів, борошна, крохмалю, цукру та кухонної солі;
- з особливостями продажу м'яса і м'ясопродуктів;



- особливостями продажу молока, молокопродуктів, майонезу, морозива, харчових жирів, сирів, яєць курячих харчових;
- особливостями продажу риби і риботоварів;
- особливостями продажу безалкогольних і слабоалкогольних напоїв.

**Засоби навчання:** персональний комп'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

### **Ситуаційні завдання**

**Завдання 1.** Покупець - діабетик звернувся до продавця з проханням, щоб останній розповів про склад сировини, що входить до витушки здобної, плетінки Української (кількість цукру, жирів і т. д.). Проаналізуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 2.** При купівлі хліба "Український новий" подовий, покупець виявив, що хліб має специфічний, не властивий даному виду хліба смак. Покупець вимагав замінити даний хліб. Проаналізуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

3. При покупці батона "Нива" в упаковці покупець звернув увагу, що на етикетці не вказано терміну реалізації та ваги даного виду продукції. Проаналізуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

4. Зайшовши до магазину "свіжий хліб" Петров І.А. хотів придбати витушку здобну, але вона знаходилась на стелажі так далеко, що було незручно дотянутися, і продавець всіляко почала пропонувати придбати батон "Нива". Проаналізуйте ситуацію.

#### ***Розв'язання ситуації:***

5. Працівник сфери торгівлі продав тютюнові вироби неповнолітньому. Це помітив працівник сфери охорони здоров'я. Поясніть відповідальність продавця.

#### ***Розв'язання ситуації:***

6. Неповнолітній покупець звернувся до продавця з проханням продати йому тютюнові вироби. Продавець йому відмовив. Поясніть ситуацію.

7. Приватний підприємець Петров І. І. продавав тютюнові вироби без наявності ліцензії. Це було виявлено. Поясніть відповідальність підприємця.

#### ***Розв'язання ситуації:***

8. Громадянин Сидоров Г. В. продавав тютюнові вироби з рук. Це було виявлено. Поясніть відповідальність громадянина Сидорова.

#### ***Розв'язання ситуації:***

### **Тестові завдання:**

**1. Терміни та умови реалізації круп, макаронних виробів, борошна, кухонної солі повинні відповідати вимогам:**

- а) нормативних документів.
- б) сертифікатів відповідності.
- в) чинних нормативно-правових актів.

**2. При зберіганні борошна, макаронних виробів, крохмалю, цукру температура та відносна вологість повітря становлять відповідно:**

- а) +10, 70%.
- б) +30, 60%.
- в) +20, 70%.

**3. У присутності покупця вагові товари відбирають спеціальними:**

- а) лопатками.
- б) совками.
- в) ложками.

**4. При купівлі сипучих товарів до них забороняється додавати:**

- а) крихти, пил, змет.
- б) домішки іншого гатунку.
- в) металодомішки.
- г) а і б.

**5. Маркування фасованих вітчизняних та інших харчових продуктів здійснюється:**

- а) українською мовою.
- б) українською та російською мовами.
- в) мовою країни-імпортера.

**6. У разі придбання покупцем неякісних сипучих продуктів продавець зобов'язаний:**

- а) замінити їх на якісні товари.
- б) повернути покупцю сплачені ним гроші.
- в) сипучі продовольчі товари не підлягають обміну.
- г) а і б.

**7. При надходженні на підприємство штучні товари(одиниці розфасовки) перевіряють:**

- а) за станом індивідуальної упаковки.
- б) за станом зовнішньої тари.
- в) на наявність етикеток та за вагою.
- г) а і в.

**8. При зберіганні цукор та крупи ізолюють від:**

- а) сильно пахучих, вологих продуктів.

- б) пошкоджені тари.
- в) несвіжих, затхлих продуктів.

**9. Сіль зберігається:**

- а) разом з будь-якими продуктами.
- б) разом з іншими сипучими продуктами.
- в) окремо від усіх інших продуктів.

**10. Вагові товари в мішках викладають на підтоварниках штабелем висотою не більше ніж:**

- а) 7 мішків.
- б) 10-12 мішків.
- в) 8-10 мішків.

**11. На кожну партію (тушу) продовольчої сировини, призначеної для реалізації на підприємствах роздрібною торгівлі в межах України, крім документа, що підтверджує їх якість і безпеку, повинні бути:**

- а) ветеринарна довідка.
- б) ветеринарне свідоцтво.
- в) сертифікат відповідності.
- г) а і б.

**12. Сирі м'ясопродукти розміщують:**

- а) поруч з ковбасами та копченостями.
- б) окремо від інших товарів.
- в) поруч з напівфабрикатами.

**13. Терміни, умови зберігання та реалізації м'яса і м'ясопродуктів повинні відповідати вимогам:**

- а) ветеринарного свідоцтва.
- б) нормативних документів.
- в) свідоцтва про визнання.

**14. Перед продажем заморожене м'ясо попередньо розморожують до температури:**

- а) -8.
- б) -6.
- в) + 2.

**15. Перед продажем м'ясо птиці:**

- а) потрошать.
- б) миють.
- в) звільняють від тари.

**16. Попереднє фасування ковбас і копченостей передбачається в обсягах потреби не більше:**

- а) одного дня реалізації.
- б) 5-7 годин.
- в) двох днів реалізації.

**17. Підготовлені до продажу м'ясо і м'ясопродукти подають до торговельного залу на робоче місце, де розміщують:**

- а) за цінами і розміром.
- б) за видами і цінами.
- в) за видами і гатунками.

**18. При продажу м'яса і м'ясопродуктів без нарізування, за згодою покупця додають не більше:**

- а) двох доважків, що не перевищують 20% маси покупки.
- б) двох доважків, що не перевищують 10% маси покупки.
- в) трьох доважків, що не перевищують 10% маси покупки.

**19. Суб'єкти господарської діяльності, які здійснюють продаж м'яса і м'ясопродуктів у сирому вигляді, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях):**

- а) вироби з м'яса та супутні товари.
- б) будь-які продовольчі товари.
- в) бакалійні продукти.

**20. На замовлення покупця продавець м'ясного магазину зобов'язаний:**

- а) нарізати ковбасу, копченості, шинку та інше, дотримуючись санітарно - гігієнічних правил.
- б) відділити кістки від м'яса.
- в) приготувати фарш з м'яса, придбаного на цьому підприємстві.
- г) а і в.

**21. На кожен партію свіжого молока, призначену для реалізації у межах адміністративного району, повинні бути:**

- а) документ, що підтверджує якість і безпеку.
- б) свідоцтво про визнання і сертифікат відповідності.
- в) ветеринарна довідка.
- г) а і в.

**22. Морозиво зберігають при температурі:**

- а) -14... -12.
- б) -12... -8.
- в) -12... 0.

**23. Яйця курячі зберігають окремо від:**

- а) пахучих і відкритих товарів.
- б) товарів, які можуть забруднюватися патогенними мікроорганізмами.
- в) будь-яких продуктів.

г) а і б.

**24. Терміни та умови реалізації молока, молокопродуктів, сирів, морозива, харчових жирів, майонезу, яєць курячих харчових повинні відповідати вимогам :**

- а) нормативних документів.
- б) сертифікату відповідності.
- в) ветеринарного свідоцтва.

**25. Інструменти для нарізування, зважування і відпуску продуктів (ножі, виделки, лопатки, черпаки, мірки тощо) обов'язково промивають:**

- а) гарячим мильним розчином.
- б) гарячим содовим розчином.
- в) 20%-им розчином оцту.

**26. Обсяги попереднього фасування яєчного порошку, сухого молока, сирів, масла та інших (крім рідких) товарів передбачають у межах потреби.**

- а) тижня реалізації.
- б) одного дня реалізації.
- в) двох днів реалізації.

**27. Пломби та бірки з реквізитами від молокопродуктів в опломбованій тарі зберігають:**

- а) до кінця реалізації молокопродуктів.
- б) до кінця дня прийняття молокопродуктів.
- в) протягом місяця.

**28. Розфасовані молокопродукти та штучні сири відпускають:**

- а) в упаковці підприємства, що здійснює продаж.
- б) в упаковці покупця.
- в) в упаковці виробника.

**29. Транспортні засоби для перевезення молокопродуктів повинні:**

- а) мати ветеринарне свідоцтво.
- б) мати санітарний паспорт.
- в) бути чистими.
- г) б і в.

**30. Реалізація молокопродуктів на підприємствах роздрібно́ї торгівлі дозволяється протягом:**

- а) 14 днів з дня поставки.
- б) збереження якості та товарного вигляду.
- в) термінів їх придатності до споживання.

**31. Продаж хлібобулочних виробів здійснюється згідно:**

- а) Правил продажу продовольчих товарів
- б) Закону України «Захист прав споживачів»

- в) Закону України «Про внутрішню торгівлю»
- г) Закону України «Про ринки та організацію торгівлі на ринках».

**32. У приміщеннях де зберігаються хлібобулочні вироби повинні бути:**

- а) закриті шафи, підтоварники
- б) стелажі, контейнери
- в) столи для нарізування хліба, хліборізки
- г) усі відповіді вірні

**33. Обладнання з хлібом повинно бути на відстані від підлоги підсобних приміщень не менше:**

- а) 25 см
- б) 35 см
- в) 30 см
- г) 40 см

**34. Обладнання з хлібом повинно бути на відстані від підлоги торговельного залу не менше:**

- а) 30 см
- б) 40 см
- в) 50 см
- г) 60 см

**35. Хліб і хлібобулочні вироби можуть знаходитися у продажу при температурі не менше**

- а) 0°C
- б) 2°C
- в) 4°C
- г) 6°C

**36. Хліб і хлібобулочні вироби можуть знаходитися у продажу при вологості не менше:**

- а) 50%
- б) 65 %
- в) 75%
- г) 80 %

**37. Хліб із житнього і житно-пшеничного оббивного і житнього обдирного борошна, а також із суміші пшеничного і житнього сортового борошна можуть знаходитися у продажу після виймання з печі не більше:**

- а) 36 годин
- б) 38 годин
- в) 40 годин
- г) 28 годин

**38. Хліб із пшенично-житнього і пшеничного оббивного борошна, хліб та хлібо-**

**булочні вироби масою більше 200 г із сортового пшеничного, житнього просіяного борошна можуть знаходитися у продажу після виймання з печі не більше:**

- а) 20 годин
- б) 22 годин
- в) 24 годин
- г) 26 годин

**38. Хлібобулочні дрібноштучні вироби масою 200 г і менше можуть знаходитися у продажу після виймання з печі не більше:**

- а) 16
- б) 18
- в) 20
- г) 22

**39. Дозволяється продаж хліба з наявністю:**

- а) плісняви, сторонніх домішок
- б) непромісів, неправильної розпливчастої форми,
- в) з тріщинами, з блідою або підгорілою скоринкою.
- г) усі відповіді невірні

### **Практичне заняття 11**

#### **Розгляд і вивчення Правил торгівлі непродовольчими товарами**

**Мета:** Засвоїти Правила торгівлі непродовольчими товарами та захист прав споживачів при їх реалізації

#### **Завдання для самостійної підготовки:**

##### **Вивчити:**

- якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні непродовольчих товарів;
- які особливі вимоги передбачені законодавством щодо забезпечення прав споживачів при придбанні електропобутових товарів;
- якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні лікарських засобів.

##### **Ознайомитися:**

- з вимогами до продавців, що існують з метою забезпечення прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів;
- з вимоги до суб'єктів підприємницької діяльності, що існують з метою забезпечення прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів;
- з особливими вимогами, що передбачені законодавством щодо забезпечення прав споживачів при придбанні товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин;

- з вимогами до суб'єкта підприємницької діяльності, що передбачені законодавством з метою захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів;
- з вимогами до приміщень передбачені законодавством з метою захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів.

**Засоби навчання:** персональний комп'ютер чи ноутбук, офісне програмне забезпечення, можливість підключення до Інтернету, лекційні матеріали, система Е-навчання БНАУ (на платформі Moodle).

### **Ситуаційні завдання:**

**Завдання 1.** Барок Анатолій Петрович в магазині «Будматеріали» 10.10.2019 року придбав фарбу для підлоги у кількості 5 банок на суму 1500 грн, загальною вагою 10 кг. Разом з товаром споживачеві було надано товарний чек з позначенням найменування товару, його кількості та загальної вартості.

Вдома він з'ясував, що термін придатності закінчився ще місяць тому. Він вирішив розірвати договір купівлі-продажу, бо не хоче мати справ з цією фірмою, та вимагає, щоб продавець прийняв товар самостійно.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 2.** Барок Анатолій Петрович купив у фірмі «Дімсадгород» мінеральні добрива (вагою 50 кг) для підкормки культурних рослин. На упаковці товару зазначені такі дані: найменування товару, нормативні документи, дані про властивості, ціну, правила та умови використання, дата виготовлення та термін придатності. Але всі ці дані - іноземною мовою.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 3.** Барок Анатолій Петрович купив в фірмі «ДомСадГород» отрутохімікати для обробки культурних рослин. На упаковці товар зазначені наступні дані: найменування товару, нормативні документи, дані про властивості, дані про ціну, дату виготовлення та термін придатності, але без належного застережувального маркування. В наслідок цього була завдана шкода споживачу.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 4.** Барок Анатолій Петрович купив в магазині «Окей» засіб для виведення плям. На упаковці товару зазначені такі дані: найменування товару, нормативні документи, дані про властивості, дані про ціну, дату виготовлення та термін придатності, але на іноземною мовою. Не володіючи іноземною мовою, покупець на свій розсуд використав придбаний засіб наслідок чого була завдана шкода його одягу.

#### ***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 5.** Барок Анатолій Петрович купив у фірмі «Дімсадгород» мінеральні добрива вагою 50 кг для підкормки культурних рослин. На упаковці товар зазначені



наступні дані: найменування товару, нормативні документи, дані про властивості, дані про ціну, правила та умови використання, дата виготовлення та термін придатності. При точному дотримання умов використання на етикетці була завдана значна шкода рослинам. Виявилось, що склад добрив, зазначений на етикетці, не відповідає фактичному складу мінеральних добрив.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 6.** Кагадій Анатолій Петрович в магазині «Лісовик» 10.10.2005 року придбав круглі лісоматеріали з сосни на суму 1250 грн, вагою 120 кг. Разом з товаром споживачеві було надано товарний чек з позначенням найменування товару, його кількості та загальної вартості.

Вдома він з'ясував, що на двох одиницях придбаного матеріалу присутні значні дефекти: гнилий сучок та червоточина.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 7.** Кагадій Анатолій Петрович в магазині «Лісовик» 10.10.2005 року придбав круглі лісоматеріали з сосни на суму 1250 грн вагою 120 кг. Разом з товаром споживачеві було надано товарний чек з позначенням найменування товару, його кількості та загальної вартості.

Вдома він з'ясував, що на двох одиницях придбаного матеріалу присутні значні дефекти: гнилий сучок та червоточина. Він вирішив розірвати договір купівлі-продажу, бо не хоче мати справ з цією фірмою та вимагає, щоб продавець прийняв товар від нього.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 8.** Кагадій Анатолій Петрович в магазині «Лісовик» 10.10.2005 року придбав круглі лісоматеріали з сосни на суму 1250 грн. вагою 120 кг. Разом з товаром споживачеві було надано товарний чек з позначенням найменування товару, його кількості та загальної вартості.

Вдома він з'ясував, що на двох одиницях придбаного матеріалу присутні значні дефекти: гнилий сучок та червоточина. Він вирішив замінити дефектний товар на товар належної якості. Але на час обміну були тільки круглі лісоматеріали з берези.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 9.** Кагадій Анатолій Петрович в магазині «Лісовик» 10.10.2005 року придбав круглі лісоматеріали з сосни на суму 1250 грн. вагою 120 кг. Разом з товаром споживачеві було надано товарний чек з позначенням найменування товару, його кількості та загальної вартості.

Вдома він з'ясував, що на двох одиницях придбаного матеріалу присутні значні дефекти: гнилий сучок та червоточина. Він вирішив замінити дефектний товар на товар належної якості. Але споживач загубив розрахунковий документ (чек).

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 10.** Кагадій Анатолій Петрович уклав договір про виконання робіт з

лісоматеріалів з ПП «Лісовик». Договір підписан 10.10.2019. За цим договором до 10.11.2019 року виконавець повинен змайструвати Кагадію А.П. м'який куточок вказаних розмірів (150 x 07 x 0,5). Ціна за виконання договору - 2750 грн.

Кагадій А.П. вирішив перевірити, чи встигає виробник виконати умови договору. 01.11.2019 року. Приїхавши до ПП «Лісовик», він дізнався, що робота на його замовлення ще не розпочиналася й, вочевидь, виробник не встигне вкластися в умови договору.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 11.** Кагадій Анатолій Петрович уклав договір про виконання робіт з лісоматеріалів з ПП «Лісовик». Договір підписаний 10.10.2019 р. За цим договором до 10.11.2019 року виконавець повинен змайструвати Кагадію А.П. м'який куточок вказаних розмірів (150\*07\*0,5). Ціна за виконання договору - 2750 грн. Після виконання умов договору, - повної оплати - Кагадій А.П. помітив, що виконавець не дотримався вказаних розмірів, через що куточок не вміщається так, як хоче замовник.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 12.** Кагадій Анатолій Петрович уклав договір про виконання робіт з лісоматеріалів з ПП «Лісовик». Договір підписаний 10.10.2019 р. За цим договором до 10.11.2019 року виконавець повинен змайструвати Кагадію А.П. м'який куточок вказаних розмірів (150\*07\*0,5). Ціна за виконання договору - 2750 грн.

Виконавець виконав умови договору та здав виконану роботу лише 15.11.2019 року.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 13.** Кагадій Анатолій Петрович замовив в будівельній фірмі будівлю дачного будинку в термін 6 місяців. Але через 6 місяців виявилось, що будинок не збудований, тому що виконавець змінив технологію побудови об'єкта.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 14.** Кагадій Анатолій Петрович замовив в будівельній фірмі нові двері з деревини дуба. Умови договору були виконані вчасно. Робітник при встановленні дверей залишив без нагляду інструмент. Від цього постраждала дитина Кагадія А.П.

***Розв'язання ситуації:***

**Завдання 15.** Кагадій Анатолій Петрович купив у будівельній фірмі цемент для будівельних робіт вагою 50 кг. На упаковці товару зазначені дані: найменування товару, нормативні документи, дані про властивості, дані про ціну, правила та умови використання, дата виготовлення та термін придатності. Але всі ці дані іноземною мовою.

***Розв'язання ситуації:***

**Тестові завдання:**

**1. При прийманні лісоматеріалів та будівельних матеріалів, перевіряють:**

- а) кількість;
- б) якість;
- в) відповідність супровідним документам;
- г) все вище перелічене.

**2. Круглі лісоматеріали та цеглу зберігають**

- а) під навісом;
  - б) накритими;
  - в) у критих складах.
- Г) а+б

**3. Усі стругані деталі та готові вироби із деревини зберігаються**

- а) під навісом;
- б) накритими;
- в) у критих складах
- г) а+в.

**4. Сипучі товари без упаковки (вапно, крейда, цемент, гіпс тощо) зберігають;**

- а) під навісом;
- б) в закритих сухих приміщеннях з щільними стінами і підлогою;
- в) у критих складах
- г) а+б.

**5. Сипучі матеріали, що дуже пилять (вапно, алебастр, цемент, крейда тощо), зберігають:**

- а) окремо від інших матеріалів;
- б) під навісом з іншими матеріалами;
- в) у критих складах з іншими матеріалами
- г) б+в.

**6. Скляні пустотілі блоки зберігають:**

- а) укладеними на торець рядами з прокладками між ними висотою вантаження не більше 1,5 м;
- б) укладеними на торець рядами з прокладками між ними;
- в) рядами з прокладками між ними висотою загрузки не більше 3,0 м.

**7. Рулони м'якої покрівлі зберігають:**

- а) у вертикальному положенні не більше ніж у 2 ряди по висоті;
- б) укладеними на торець рядами з прокладками між ними висотою загрузки не більше 1,5 м;
- в) вертикально в 1 ряд по висоті;

**8. Листи і деталі азбестоцементні зберігають по:**

- а) 135 штук у купі;
- б) 200 штук;
- в) навалом.

**9. Усі види скла продають:**

- а) цілими листами;
- б) за розмірами, вказаними покупцем;
- в) все вищеперелічене.

**10. Залишки скла шириною до 20 см включно:**

- а) оплачуються покупцем і видаються йому разом з основною покупкою;
- б) покупцем не оплачуються;
- в) покупцем не оплачуються, їх залишають в торговельному підприємстві та продають для скління квартир, парникових рам, теплиць та ін

**11. Корпусні збірно-розбірні меблі, які поставляються в розібраному вигляді, повинні мати:**

- а) інструкцію для складання;
- б) схему монтажу;
- в) документ про комплектування;
- г) все вищеперелучене.

**12. Суб'єкт господарської діяльності забезпечує складання меблів на дому в покупця в обумовлений з ним термін, але не пізніше:**

- а) 14 днів;
- б) 5 днів;
- в) 10 днів
- г) 7 днів.

**13. Матраци зберігаються:**

- а) вертикально;
- б) горизонтально;
- в) немає різниці.

**14. Маркування меблів передбачає наявність інформації:**

- а) найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву виробу, артикул, дату виготовлення, позначення нормативного документа;
- б) найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву виробу, № партії, артикул, дату виготовлення, позначення нормативного документа;
- в) найменування підприємства-виробника, його адресу, телефон, товарний (фірмовий) знак, назву виробу, № партії, артикул, дату виготовлення, позначення нормативного документа;

**15. Дзеркала і скло для комплектування меблів зберігають в окремих закритих вентильованих приміщеннях при:**

- а) температурі не нижче  $+5^{\circ}\text{C}$  і відносній вологості повітря не нижче ніж 70%;
- б) температурі не нижче  $+10^{\circ}\text{C}$  і відносній вологості повітря не більше ніж 70%;
- в) температурі не більше  $+25^{\circ}\text{C}$  і відносній вологості повітря не більше 45%.

**16. Реалізація тютюнових виробів забороняється особам, які не досягли:**

- а) 16 років;
- б) 18 років;
- в) 21 року.

**17. Забороняється виробництво та продаж тютюнових виробів, в яких нікотину та смола перевищують відповідно:**

- а) 1,0 та 10 мг;
- б) 1,2 та 12 мг;
- г) 9,0 та 9 мг.

**18. Основне та додаткове медичне попередження споживачів тютюнових виробів, на зовнішній поверхні упаковки, повинно займати:**

- а) не менше 30% площі;
- б) не більше 10% площі;
- в) 40% площі.

**19. Інформація щодо вмісту нікотину та смоли на зовнішній поверхні упаковки повинна займати:**

- а) не менше 10% площі;
- б) не менше 15% площі;
- в) більше 20%.

**20. Торгівля тютюновими виробами з рук тягне за собою:**

- а) конфіскацію предметів торгівлі;
- б) штраф;
- в) фізичне покарання
- г) а+б.

**21. Торгівля тютюновими виробами без ліцензії тягне за собою:**

- а) конфіскацію предметів торгівлі;
- б) штраф;
- в) а+б.

**22. Тютюн, це:**

- а) засіб для підтримання імунної системи;
- б) засіб, що містить нікотин і виготовлений з рослини родини пасльонових;
- в) засіб, корисний для здоров'я і виготовлений з рослини родини пальмових.

**23. Торгівля тютюновими виробами без марок акцизного збору тягне за собою:**

- а) конфіскацію предметів торгівлі;
- б) штраф;
- в) а+б.

**24. Продаж працівниками торгівлі тютюнових виробів особам які не досягли 18 років тягне за собою:**

- а) конфіскацію предметів торгівлі;

- б) штраф;
- в) фізичне покарання.

**25. Строк реалізації тютюнової продукції складає:**

- а) 2 роки;
- б) 1 рік;
- в) 1,5 року.

**26. Маркування товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин передбачає наявність інформації:**

- а) найменування підприємства - виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака,
- б) назви виробу, маси нетто або місткості, номера партії, терміну придатності, призначення та способу застосування, умов зберігання,
- в) попереджувальних написів та запобіжних заходів, дати виготовлення, позначення нормативного документа.
- г) все вищеперелічене.

**27. На упаковці отруйних або вогнебезпечних товарів повинні бути попереджувальні написи:**

- а) «Отрута», «Вогнебезпечно»;
- б) «Берегти від вогню», «Дякуємо за покупку»;
- в) «Не розпиляти біля відкритого вогню», «Оберігати від попадання в очі», «Ціна виробу менше» ...

**28. Фарби мають додаткові маркувальні дані :**

- а) марку, колір,
- б) витрати на 1 кв.м,
- в) правила поводження з товаром, вид розбавника.
- г) марку, колір, витрати на 1 кв.м., правила поводження з товаром, вид розбавника

**29. Товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин зберігають**

- а) в закритих сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях з підлогою із бетону або із керамічних плиток при температурі не нижче  $0^{\circ}\text{C}$  і не вище  $+20^{\circ}\text{C}$ - $25^{\circ}\text{C}$  і відносній вологості повітря не більше 55 %-65 %.
- б) в закритих сухих, приміщеннях з підлогою із бетону при температурі не нижче  $15^{\circ}\text{C}$  і не вище  $+20^{\circ}\text{C}$ - $25^{\circ}\text{C}$  і відносній вологості повітря не більше 85 %.
- в) в сухих вентильованих приміщеннях з підлогою із керамічних плиток при температурі не нижче  $20^{\circ}\text{C}$  і не вище  $+25^{\circ}\text{C}$  і відносній вологості повітря не більше 95 %.

**30. Зберігання товарів побутової хімії у вологих приміщеннях**

- а) значною мірою не впливають на якість
- б) покращують якість цих товарів;
- в) призводить до зниження якості цих товарів.

**31. Попадання на легкозаймистих і горючих рідин у аерозольній упаковці прямих**

**променів світла:**

- а) значною мірою не впливають на якість;
- б) покращують якість цих товарів;
- в) призводить до зниження якості цих товарів.

**32. При зберіганні товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин розміщують:**

- а) окремо по групах, видах з урахуванням їх особливих властивостей;
- б) в окремих кімнатах без урахування видів та груп;
- в) в підвальних приміщеннях насипом.

**33. Тверді лакофарбові товари зберігають:**

- а) окремо від рідких;
- б) разом з рідкими;
- в) разом з різними групами товарів.

**34. Товари, які мають підвищену пожежну небезпеку (аерозольні упаковки, лаки, розчинники, нітроемалі, клеючі матеріали тощо), зберігають:**

- а) у герметичній тарі окремо від інших товарів у спеціально пристосованих приміщеннях;
- б) у негерметичній тарі окремо від інших товарів у спеціально пристосованих приміщеннях;
- в) у герметичній тарі разом з іншими товарами у підвальних приміщеннях.

**35. Товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин в твердій упаковці розміщують на підтоварниках висотою штабеля не більше**

- а) 1,5 м;
- б) 3,5 м;
- в) 4,5 м.

## 4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

### Завдання до теми 1

#### 1.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:

1. Історичні передумови виникнення консюмеризму
2. Історія консюмеризму в США (Великій Британії, Німеччині, Франції, скандинавських країнах, Японії та в інших розвинених країнах)
3. Політичні, соціально-економічні й науково-технічні передумови активізації консюмеризму в 1930-х роках
4. Становлення консюмеризму в країнах Центральної та Східної Європи
5. Державні та громадські консюмерські установи й організації в розвинених країнах
6. Характеристика першим акціям, спрямованим на захист інтересів споживачів і обмеження свавілля виробників і торговців
7. Проблеми захисту прав споживачів у країнах, що розвиваються
8. Вплив Першої світової війни і соціально-економічної кризи 1920-х рр. на розвиток консюмеризму в світі
9. Характерні тенденції розвитку руху на захист прав споживачів у післявоєнний період (середина 1940-х — 1950-ті роки)
10. Міжнародні консюмерські організації, їх діяльність

#### 1.2. Самостійного вивчити наступні питання:

2. Дати визначення поняття “консюмеризм”. Чому його вважають важливим напрямом соціальної діяльності людства.
3. Визначити роль консюмеризму в системі ринкових відносин.
4. Які основні напрями загальної державно-громадської політики розвинених держав для підвищення якості товарів і послуг Ви знаєте?
5. Які Ви знаєте основні права споживачів? В яких міжнародних документах вони були сформульовані?
6. Які основні історичні періоди розвитку консюмеризму Ви знаєте?
7. Що Ви знаєте про діяльність перших споживчих спілок, товариств, кооперативів?
8. Які позитивні зрушення в міжнародному консюмеризмі відбулися в 1930-х роках?
9. Дати характеристику новій методології, затвердженій у міжнародному консюмеризмі в 1960-х роках.
10. Чому день 15 березня відзначають як Міжнародний день захисту прав споживачів?
11. Які основні положення Хартії захисту споживачів, прийнятої XXV сесією Консультативної Асамблеї Євросоюзу (1973 р.)?



12. Які основні положення Керівних принципів на захист інтересів споживачів, прийнятих Генеральною Асамблеєю ООН 9 квітня 1985 р., резолюція № 248? Визначити їх історичне значення для активізації міжнародного консюмеризму?

13. У чому суть нових підходів у загальній стратегії міжнародного консюмеризму в ХХІ ст.? Де вони були викладені?

14. Охарактеризувати групи законів, які є основою законодавства на захист прав споживачів.

15. Дати характеристику основним напрямам діяльності Консьюмерського Інтернаціоналу (СІ).

16. Які Ви знаєте регіональні консьюмерські програми, що діють у межах СІ?

17. Які передумови появи перших консьюмерських організацій у СРСР?

18. Коли було створено Міжнародну Конфедерацію товариств споживачів (КонфТС), і які основні напрями її діяльності?

## **Завдання до теми 2**

### **2.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Права, обов'язки і відповідальність службових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів при виконанні своїх службових обов'язків

2. Органи управління забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів та їх права

### **2.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. У яких документах визначені організаційно правові засади захисту прав споживачів в Україні?

2. Нащо мають право споживачі, які перебувають на території України, підчас придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення своїх побутових потреб?

3. Охарактеризуйте чинники державного захисту прав споживачів.

4. Обґрунтуйте права споживача на належну якість товарів (робіт, послуг), права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості.

5. Які права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг?

6. Яку відповідальність несуть товаровиробники, торговельна сфера тощо за порушення законодавства про захист прав споживачів?

## **Завдання до теми 3**

### **3.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Захист прав споживачів у Великій Британії

2. Захист прав споживачів у Нмеччині

3. Захист прав споживачів у Швеції
4. Захист прав споживачів у Франції
5. Захист прав споживачів у США
6. Захист прав споживачів у Польщі
7. Захист прав споживачів у Росії
8. Захист прав споживачів у країнах що розвиваються

### 3.2. Самостійно вивчити наступні питання:

1. Який юридичний статус має Національна споживацька рада Англії?
2. Які функції виконує Національна асоціація консультативних бюро Англії щодо захисту прав споживачів?
3. Які питання висвітлюються у публікаціях англійського споживчого журналу «Which»?
4. Представники яких міністерств входять до складу Комітету з проблем споживачів Німеччини?
5. Які питання уповноважені вирішувати консультативні бюро з проблем споживачів у Німеччині?
6. Які заходи приймаються щорічно на державному рівні з метою підтримки виробників екологічно чистих харчових виробів у Німеччині?
7. Опишіть та охарактеризуйте основні етапи проведення незалежних порівняльних експертиз організацією «Stiftung Warentest» у Німеччині.
8. Надайте загальну характеристику організації захисту прав споживачів у Франції.
9. Хто має право займати посаду державного омбудсмена у Швеції?
10. Які питання входять до компетенції Державного управління у справах споживачів Швеції?
11. Що проголошено основною метою у діяльності Американської федерації споживачів?
12. Які державні закони у США було прийнято при безпосередній участі з боку громадських організацій споживачів з метою захисту їх прав?
13. Дайте загальну характеристику повноважень та методів роботи Управління у справах споживачів США.
14. Перелічить функції Комісії з безпечності споживчих товарів США.
15. Надайте характеристику діяльності міжнародної організації Консьюмеристський Інтернаціонал (CI).
16. Перелічить сфери інтересів діяльності Європейського бюро союзів споживачів (BEUC).
17. Перелічить основні функції Комітету з політики захисту споживачів.
18. Якими є основні напрямки діяльності ВООЗ.

19. Які функції в сфері захисту прав споживачів виконує Міжнародна організація зі стандартизації (ISO).

#### **Завдання до теми 4**

##### **4.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Права споживача у разі придбання неякісного товару
2. Права споживача при придбанні товару належної якості
3. Суть Постанови Кабінету міністрів України № 506 від 11 квітня 2002 р. N 506 Київ «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів»

##### **4.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Порядок заміни або повернення коштів за товар неналежної якості
2. Поняття прав та обов'язків споживачів.
3. Право споживача на належну якість продукції.
4. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості. Права споживача при придбанні товару належної якості.

#### **Завдання до теми 5**

##### **5.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Захист прав споживачів під час придбання продукції через мережу інтернет
2. Захист прав споживачів під час придбання продукції через кур'єра чи кур'єрську службу
3. Захист прав споживачів під час придбання продукції через пошту
4. Ризики споживачів у сфері e-commerce та шляхи запобігання їм

##### **5.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Наскільки українські інтернет-магазини достовірно та своєчасно інформують своїх споживачів? Яку інформацію замовчують або перекручують?
2. Сучасні реалії фіскалізації готівкових розрахунків у сфері електронної торгівлі. Хто в Україні не видає чеки покупцю?
3. Чи позитивно відображається на захисті прав споживачів спрощення умов ведення бізнесу та лібералізація сфери торгівлі?
4. Як в Україні виконується державний контроль за захистом прав споживачів, чи є захист споживача політичним пріоритетом в державі?
5. «Кешбек для споживачів» як інноваційне рішення у сфері готівкових розрахунків в роздрібній торгівлі.
6. Європейські механізми для задоволення потреб споживачів у сфері торгівлі. Кращі світові практики щодо інформування споживачів в електронній торгівлі.

#### **Завдання до теми 6**

### **6.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)
2. Захист прав споживачів у сфері виконання послуг та виконанні робіт
3. Права, які має споживач у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)
4. Особливості реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт (надання послуг)

### **6.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Укладання договору про надання послуг чи виконання робіт через мережу інтернет та/або поза офісом.
2. Якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим, яке споживач має право?
3. Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, яке споживач має право?
4. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі), яке споживач має право?
5. За наявності у роботі (послугі) істотних недоліків, яке споживач має право?

## **Завдання до теми 7**

### **7.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Права споживача на належну якість та безпеку продукції
2. Право споживача на належну якість та безпеку робіт, послуг
3. Здійснення заміни товару або повернення сплачених коштів

### **7.1. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Дії споживача при придбанні товару неналежної якості
2. Дії споживача, якщо придбано непродовольчий товар неналежної якості
3. Випадки, у яких вимоги споживача не підлягають задоволенню
4. Підтвердити факт купівлі товару

## **Завдання до теми 8**

### **8.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Оформлення куточку покупця
2. Інформація, яка зазначається на етикетках харчової продукції
3. Інформація, яка зазначається на етикетках харчової продукції
4. Відповідальність за відсутність інформації про товари

### **8.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни продукції, що придбається (замовляється), демонстрацію безпечного та правильного її використання
2. Надання споживачеві інформації про сертифікацію
3. Розміщення інформації про продукцію
4. Інформація про Продукти харчування, зокрема їх походження

### **Завдання до теми 9**

#### **9.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Судовий захист прав споживачів;
2. Збитки, матеріальна шкода та їх відшкодування;
3. Загальні положення відповідальності за порушення прав споживачів

#### **9.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Клієнт фінансової установи та споживач фінансової послуги: розмежування понять;
8. Докази при захисті прав споживачів;
9. Розмежування сфери дії ЦК України та Закону «Про захист прав споживачів»;
10. Відповідальність при порушенні прав споживачів електричної енергії;
11. Відшкодування збитків завданих споживачам;
12. Неустойка як форма (міра) відповідальності за порушення прав споживачів;
13. Відшкодування споживачам моральної шкоди.

### **Завдання до теми 10**

#### **10.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами та захист прав споживачів
6. На захисті прав споживачів: Антимонопольний комітет України і Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.
7. Особливості продажу продовольчих продуктів рослинництва та захист прав споживачів
8. Особливості продажу продовольчих продуктів тваринництва та захист прав споживачів

#### **10.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Правила торгівлі продовольчими товарами під час карантину та захист прав споживачів
2. Документи для торгівлі продуктами
3. Правила продажу бакалійних товарів та захист прав споживачів

4. Правила роздрібно́ї торгівлі картоплею та плодовоовочевою продукцією та захист прав споживачів
5. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні тютюнових виробів?
6. Які обмеження щодо продавців споживачів та продавців при придбанні тютюнових виробів передбачені законодавством України?
7. Яка інформація повина бути надана споживачу при придбанні тютюнових виробів?
8. Чи підлягають обов'язковій сертифікації тютюнові вироби?
9. Які обов'язки суб'єктів підприємницької діяльності, що реалізують тютюнові вироби щодо забезпечення прав споживачів, Вам відомі?

### **Завдання до теми 11**

#### **11.1. Вибрати одну із запропонованих тем і написати есе:**

1. Правила продажу непродовольчих товарів та захист прав споживачів
9. Правил продажу специфічних груп непродовольчих товарів та захист прав споживачів
10. Захист прав споживачів при купівлі одягу і взуття
11. Захист прав споживачів при купівлі транспортних засобів
12. Захист прав споживачів при купівлі нерухомості

#### **11.2. Самостійно вивчити наступні питання:**

1. Захист прав споживачів при купівлі швейних, трикотажних, хутряних, овчинно-шубних (кожухових) товарів та головних уборів, текстильних товарів, взуття
2. Захист прав споживачів при купівлі електропобутових товарів
3. Захист прав споживачів при купівлі телерадіотоварів
4. Захист прав споживачів при купівлі товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин
5. Захист прав споживачів при купівлі меблів
6. Захист прав споживачів при купівлі товарів для фізичної культури, спорту, туризму.
7. Захист прав споживачів при купівлі парфумерно-косметичних товарів, мила туалетного, галантерейних товарів

## 5. ПИТАННЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ

### Питання модульного контролю 1

1. Консюмеризм – найважливіший напрямок соціальної діяльності в системі ринкових відносин.
2. Передумови виникнення консюмеризму в Україні.
3. Розвиток руху захисту прав споживачів в Україні.
4. Структура, напрями діяльності та завдання Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.
5. Правове регулювання захисту прав споживачів.
6. Структура та напрями діяльності управлінь у справах захисту прав споживачів.
7. Організація та порядок роботи Департаменту захисту споживачів.
8. Документи щодо організації та порядку захисту прав споживачів.
9. Основні етапи розвитку ринків.
10. Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів.
11. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів.
12. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів».
13. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.
14. Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи.
15. Передумови формування перших консюмерських структур в пострадянських державах. Проблеми захисту споживачів у пострадянських державах.
16. Федерація товариств споживачів у пострадянських державах.
17. Міжнародна конференція товариств споживачів. Стратегія та напрями діяльності.
18. Законодавча база і органи, які здійснюють державний захист прав споживачів.
19. Роль і значення товарознавства у вирішенні соціально – економічних завдань щодо захисту прав споживачів.
20. Державне регулювання належної якості та безпечності непродуктових товарів.
21. Повноваження органів з захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок.

22. Основний зміст статті 8 Закону України „Про захист прав споживачів”.  
Обов’язки покупця при купівлі товарів. Заміна та повернення товару на вимогу споживача.
23. Захист прав споживачів при придбанні товарів через інтернет.
24. Права покупця при споживчому кредитуванні.
25. Порядок повернення товару при розрахунку платіжною карткою.
26. Відносини споживача і продавця при купівлі товару зі складу.
27. Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт)
28. Основний зміст статті 10 Закону України „Про захист прав споживачів”.
29. Права споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями.
30. Право споживача у разі укладення договору на відстані.

### **Питання модульного контролю 2**

1. Основний зміст статті 6 Закону України „Про захист прав споживачів”.
2. Основний зміст статті 7 Закону України „Про захист прав споживачів”.
3. Права споживачів на обмін товарів належної якості.
4. Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню).
5. Як бути, якщо продавець чи виробник не виконує гарантійних зобов’язань.
6. Основний зміст статті 15 Закону України „Про захист прав споживачів”.
7. Права споживачів у сфері торговельного та інших видів обслуговування.
8. Основний зміст статті 17 Закону України „Про захист прав споживачів”.
9. Порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та громадського харчування.
10. Основний зміст статті 23 Закону України „Про захист прав споживачів”.
11. Повноваження органів з захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок.
12. Види відповідальності за порушення законодавства України «Про захист прав споживачів».
13. Особливості продажу круп, макаронних виробів, борошна, крохмалю, цукру та кухонної солі.
14. Особливості продажу мяса і м’ясопродуктів.
15. Особливості продажу молока, молокопродуктів, майонезу, морозива, харчових жирів, сирів, яєць курячих харчових.
16. Правила роздрібно́ї торгівлі хлібобулочними виробами. Організація торгівлі продовольчими товарами.
17. Особливості продажу товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин.
18. Особливості продажу лісоматеріалів і будівельних матеріалів.



19. Особливості продажу меблів.
20. Особливості продажу тютюну і тютюнових виробів.
21. Правила продажу товарів для фізичної культури, спорту, туризму.

## 6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

### Варіант 1

**Завдання 1.** Які ви знаєте основні права споживачів? В яких міжнародних документах вони сформульовані?

**Завдання 2.** Складіть інформацію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння та позначте її міжнародними символами для білої білизни з льону, яка стійка до кипіння.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача послуг житлово-комунального господарства.

### Варіант 2

**Завдання 1.** Напрями застосування концепції консюмеризму в комерційній і некомерційній сферах.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння та позначте її міжнародними символами для тонкої кольорової білизни з бавовни, яка не стійка до кип'ятіння.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при заправці транспортних засобів паливом і наданням послуг по ремонту.

### Варіант 3

**Завдання 1.** Захист прав споживачів від неякісної, оманливої інформації та реклами.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння для жіночої сукні з віскози.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при замовленні товару через Інтернет-торгівлю.

### Варіант 4

**Завдання 1.** Основні напрямки загальної громадсько-державної політики підвищення якості товарів і послуг.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння жіночої сукні з тканини із синтетичних ниток в суміші з іншими волокнами.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача послуг при замовленні пластикових вікон і дверей.

### Варіант 5

**Завдання 1.** Сучасна правова держава - гарант захисту прав споживачів.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння чоловічих штанів з джинсової тканини (100 % бавовни).

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні ляльок іноземного виробництва, ялинкових прикрас, електричних гірлянд.

### **Варіант 6**

**Завдання 1.** Державні і громадські консьюмерські установи та організації в Німеччині, Великобританії, Франції, США і Японії.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння чоловічого костюма з вовни.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні молокопродуктів.

### **Варіант 7**

**Завдання 1.** Державні і громадські консьюмерські установи та організації в країнах бувшого СРСР.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння дитячого спортивного костюма з бавовняного трикотажного полотна з начосом.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні м'ясопродуктів.

### **Варіант 8**

**Завдання 1.** Державні і громадські консьюмерські установи та організації в Україні.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння білої столової скатертини з бавовни, яка стійка до кип'ятіння.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача транспортних послуг.

### **Варіант 9**

**Завдання 1.** Міжнародні консьюмерські організації.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння тонкої кольорової дитячої піжами з бавовни, яка не стійка до кип'ятіння.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні товарів побутової хімії.

### **Варіант 10**

**Завдання 1.** Історія консьюмерського руху в Україні.

**Завдання 2.** Складіть інструкцію для споживачів щодо прання, прасування, відбілювання, хімчистки, сушіння тонкої жіночої блузки з трикотажного полотна кольорового з синтетичних ниток основов'язаного переплетіння.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при виборі послуг туристичної фірми.

### Варіант 11

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності продавців. Споживач придбав автомобіль. У період гарантійного терміну обслуговування в машині були виявлені дрібні несуттєві недоліки. Усунути їх станція не змогла, тому що не знайшлося необхідних деталей, і споживачеві було запропоновано почекати два місяці.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні будівельних матеріалів.

### Варіант 12

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Валентин замовив в ательє штани з матеріалу ательє. Замовлення було виконане на двадцять днів пізніше обумовленого терміну. До того ж штани були зшиті погано. Валентин звернувся в ательє з вимогою виплатити неустойку за прострочення виконання замовлення і відшкодувати збитки в розмірі двохразової вартості роботи.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при наданні послуг закладів громадського харчування.

### Варіант 13

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Володимир уклав із будівельною фірмою договір на будівництво садового будинку. У ході будівництва

фірма використовувала матеріали більш високого класу, ніж це обумовлювалося кошторисом. Встановлення поліпшених матеріалів зажадало притягнення додаткових робітників. По завершенні робіт фірма звернулася до Володимира з вимогою про оплату різниці у вартості матеріалів і робіт.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні одягу і взуття.

### Варіант 14

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності продавців. Олена побачила в газеті рекламу автосалону: фото автомобіля і напис «У нас три роки гарантії». Приїхавши в салон, вона дізналася, що три роки - гарантія тільки на додаткове устаткування, встановлене в салоні. Чи може Олена пред'явити якісь вимоги?

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні побутової техніки.

### Варіант 15

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Тетяна вчиться на платних курсах водіння. Договором була передбачена видача документа про закінчення курсів. Пройшовши навчання й успішно склавши іспит, Тетяна дізналася, що їй видають довідку про закінчення, а за видачу диплома треба заплатити 200 гривень.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача хлібо-булочних виробів, овочів та фруктів.

### Варіант 16

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обґрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності продавців. Віктор придбав пральну машину і самостійно її встановив, хоча за договором встановлення повинні були робити безплатно майстри фірми. Через два дні машина перестала працювати. Викликаний майстер визначив, що дефект носить виробничий характер, але ремонтувати в рахунок гарантії відмовився, пославшись на те, що встановлення робив не спеціаліст.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача послуг житлово-комунального господарства.

### Варіант 17

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обґрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності продавців. Аліна придбала на розпродажу підручник, але наступного дня вирішила його замінити, тому що видання виявилось застарілим. Чи може магазин відмовити в заміні?

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при заправці транспортних засобів паливом і наданням послуг по ремонту.

### Варіант 18

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обґрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Виграний Антоном у телевізійному конкурсі меблевий гарнітур не поміщається в його маленькій квартирі. З моменту тримання гарнітура пройшло два дні.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при замовленні товару через Інтернет-торгівлю.

### Варіант 19

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обґрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Світлана здала в пральню халат із пластмасовими гудзиками. Одержуючи білизну, вона побачила, що гудзики розплавилась і прилипли до тканини. У квитанції є запис про те, що хімчистка відповідальності за виниклі недоліки не несе.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача послуг при замовленні пластикових вікон і дверей.

### Варіант 20

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обґрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності продавців. Ксенія оплатила доставку вантажу. Коли вантаж був доставлений, Ксенія була у відраженні і сповіщення не одержала. Через 8 днів після відправлення повідомлення вантаж був реалізований. Ксенія висунула претензії до перевізника.

**Завдання 2.** Докладіть три зразки маркування товарів (етикеток, упаковок) з товарними умовними знаками, графічними зображеннями, штриховим кодуванням, тобто з інформацією для споживачів про товар і його виробництво. Розшифруйте ці символи, умовні позначення і штрих-коди, а також зробіть аналіз цієї інформації згідно зі статтею 18 Закону України “Про захист прав споживачів”.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні ляльок іноземного виробництва, ялинкових прикрас, електричних гірлянд.

### Варіант 21

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обґрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Олена здала в хімчистку пальто із хутряною оздобою на рукавах, приклеєною спеціальним клеєм. При одержанні замовлення з'ясувалося, що хутро відклеїлося і Олені запропонували забрати окремо пальто, окремо оздобу.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали холодильник “Норд” вартістю 8560 грн з гарантійним терміном експлуатації 1 рік. Через місяць після покупки холодильник зламався. Ви вимагаєте заміни несправного холодильника на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні молокопродуктів.

### **Варіант 22**

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності продавців. Максим придбав у магазині мікрохвильову піч. Через 10 днів він звернувся в магазин із проханням повернути йому вартість печі, тому що піч не підходить йому за розміром.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали відеопроєктор “Daewoo” вартістю 6350 грн з гарантійним терміном експлуатації 1 рік. Через місяць після покупки він зламався. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні м'ясопродуктів.

### **Варіант 23**

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Споживач зробив оплату комунальних послуг за 3 місяці наперед. Через 2 місяці ціни на послуги зросли. Житлова організація вимагає зробити доплату.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали телевізор «Sony» вартістю 10350 грн з гарантійним терміном експлуатації 2 роки. Через місяць після покупки він зламався. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача транспортних послуг.

### **Варіант 24**

**Завдання 1.** Зробіть аналіз ситуації і прийміть обгрунтовані конкретні рішення з захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Олег здав черевики в ремонтну майстерню. Майстер сказав, що замовлення буде виконане через дві години. При видачі замовлення він заявив, що за терміновість береться додаткова плата понад вартість замовлення.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали пилосос вартістю 3600 грн з гарантійним терміном експлуатації 1 рік. Через місяць після покупки він зламався. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.



**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні товарів побутової хімії.

### Варіант 25

**Завдання 1.** Громадянин Іванов придбав телевізор. Протягом гарантійного терміну телевізор зіпсувався (до закінчення гарантійного строку залишалося 2 дні). На вимогу телевізор громадянина замінили, але з гарантійним терміном на 2 дні, що залишилися. Чи правомірні дії продавця? Обґрунтуйте відповідь.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали мікрохвильову піч “Samsung” вартістю 6350 грн з гарантійним терміном експлуатації 3 роки. Через 1 рік після покупки вона зламалася. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при виборі послуг туристичної фірми.

### Варіант 26

**Завдання 1.** Громадянка Білозерська придбала швейну машинку без зазначення гарантійного терміну. Через 3 місяці машинка зламалася. При вимозі замінити товар, продавець відмовила. Чи має право покупець вимагати заміни? Обґрунтуйте відповідь.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали швейну машину вартістю 6240 грн з гарантійним терміном експлуатації 1 рік. Через місяць після покупки вона зламалася. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні будівельних матеріалів.

### Варіант 27

**Завдання 1.** 3 січня громадянка Шаповалова придбала майонез зі строком придатності 30 діб, Вдома, вона помітила на етикетці дату виготовлення майонезу - 1 грудня. Вимогу про заміну продавець відхилив, аргументувавши це тим, що він отримав цей товар 25 грудня і може пред'явити відповідні документи. Проаналізуйте дану ситуацію.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали відеокамеру «Sony» вартістю 10350 грн з гарантійним терміном експлуатації 1 рік. Через місяць після покупки вона зламалася.

Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при наданні послуг закладів громадського харчування.

### Варіант 28

**Завдання 1.** Громадянка Білецька придбала дублянку у червні. За якою методикою обчислюється у даному випадку гарантійний термін?

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали електричну духовку-гриль “Daewoo” вартістю 5750 грн з гарантійним терміном експлуатації 1 рік. Через 3 місяці після покупки вона зламалася. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні одягу і взуття.

### Варіант 29

**Завдання 1.** Громадянин Сидоренко придбав партію товару за зразками. Як буде обчислюватися гарантійний термін? Обґрунтуйте відповідь.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали годинник з радіоприймачем “Panasonic” вартістю 3825 грн з гарантійним терміном експлуатації 1 рік. Через 2 місяці після покупки він зламався. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача при придбанні побутової техніки

### Варіант 30

**Завдання 1.** Громадянин Павлов придбав 1 кг ковбаси за ціною 170 грн 20 коп. за 1 кг. Вдома він виявив, що ковбаса недоброякісна. Повернувшись в магазин, побачив, що ковбаса вже коштує 173 грн 75 коп. за 1 кг. (завезли іншу партію). Продавець погодився відшкодувати споживачеві вартість ковбаси у розмірі 170 грн 20 коп. Чи законні дії продавця? Обґрунтуйте відповідь.

**Завдання 2.** Напишіть заяву (претензію) до магазину та позовну заяву в суд у зв'язку з наступною ситуацією: Ви придбали музичний центр “Aiwa” вартістю 935 грн з гарантійним терміном експлуатації 2 роки. Через 4 місяці після покупки він зламався. Ви вимагаєте заміни несправного товару на новий якісний негайно, але магазин Вашу заяву не прийняв, мотивуючи це тим, що аналогічних товарів в продажу немає.

**Завдання 3.** Створити памятку споживача хлібо-булочних виробів, овочів та фруктів.

## 7. ПИТАННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Дати визначення поняття “консюмеризм”. Чому його вважають важливим напрямом соціальної діяльності людства.
2. Визначити роль консюмеризму в системі ринкових відносин.
3. Які основні напрями загальної державно-громадської політики розвинених держав для підвищення якості товарів і послуг Ви знаєте?
4. Які Ви знаєте основні права споживачів? В яких міжнародних документах вони були сформульовані?
5. Що Ви знаєте про історичні передумови виникнення консюмеризму?
6. Як на розвиток консюмеризму в Україні вплинули проголошення і розбудова незалежної держави?
7. Які складники національної консюмерської політики?
8. Коли прийнято в Україні Закон “Про захист прав споживачів”? Які чинники спонукали доповнення до нього?
9. Дайте характеристику Закону України “Про захист прав споживачів”.
10. Які ще консюмерські закони та підзаконні акти в Україні Ви знаєте?
11. Які Ви знаєте урядові консюмерські організації в Україні? Основні напрями їх діяльності?
12. Які функції виконує Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів?
13. Які основні завдання з питань захисту прав споживачів покладено на Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів?
14. Охарактеризувати основні напрями діяльності громадських консюмерських структур в Україні.
15. Які основні напрями діяльності Української Асоціації споживачів?
16. У чому суть нової філософії якості, яка є основою діяльності Української Асоціації якості?
17. Яку методологічну та матеріальну допомогу одержує консюмеризм і громадські організації України від Консюмерського Інтернаціоналу та інших міжнародних організацій?
18. Правове регулювання захисту прав споживачів.
19. Поняття споживача, безпеки продукції, гарантійного строку, належної якості, істотного недоліку, виробника продукції, продавця, строку придатності.
20. Сутність та значення захисту прав споживачів.
21. Принципи захисту прав споживачів.
22. Поняття прав та обов’язків споживачів.
23. Право споживача на належну якість продукції.

24. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості. Права споживача при придбанні товару належної якості.
25. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг).
26. Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями.
27. Поняття громадських організацій споживачів.
28. Правове регулювання діяльності громадських організацій споживачів.
29. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів).
30. Поняття якості товарів, робіт, послуг.
31. Сертифікація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг.
32. Стандартизація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг.
33. Судовий захист прав споживачів.
34. Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг.
35. Захист прав споживачів у сфері торгівлі на ринку.
36. Захист прав споживачів у сфері дрібно роздрібної та комісійної торгівлі.
37. Захист прав споживачів при здійсненні продажу за зразками та каталогами.
38. Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення.
39. Захист прав споживачів при придбанні продовольчих та непродовольчих товарів.
40. Захист прав споживачів при придбанні підакцизних товарів.
41. Система органів захисту прав споживачів.
42. Повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав та інтересів споживачів і його територіальних органів. Повноваження інших органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів.
43. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів. Обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів.
44. Загальна характеристика законодавства, що регулює відповідальність за порушення прав споживачів. Підстави відповідальності та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача.
45. Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів.
46. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів.
47. Цивільно-правова відповідальність і оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

### Основна література

1. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
2. Закон України «Про захист прав споживачів». Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379
3. Зверева О.В. Захист прав споживачів: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. 192 с.
4. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
5. [Saharay](#) Н.К. Textbook on Consumer Protection. Paperback Law 3 Ed 2017. 240 p.
6. Myneni S.R. Consumer Protection Law. Asia Law House. 1 Ed Rp 2017. 396 + Contents.

### Додаткова література

1. Карпенко В.А. Правила торгівлі. Оптова и розничная торгівля. Сборник нормативных документов. Х.: Крокус, 2007. 224 с.
2. Постанова Кабінету Міністрів Українвід 16.05.1994 р. №313 „Про затвердження правил побутового обслуговування населення”.
3. Постанова КМУ від15.06.2006 р. № 833 «Про затвердження порядку проведення торгівельної діяльності та правил торгового обслуговування на ринку споживчих товарів. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-%D0%BF>
4. Постанова КМУ від17.08.2002 р. № 833 «Про затвердження Положення про порядок накладення та відшкодування штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів» // Збірник нормативних документів. Х.: Конус,2008. С.62-63.
5. Постанова КМУ від 11.04.2002 р. № 506 «Про затвердження порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутовихтоварів» // Збірник нормативних документів. Х.: Конус, 2008. С. 134-142
6. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей: Резолюция №248 Генеральной Ассамблеи ООН от 9.04.1985 г. // Защита прав потребителей. К:АО «Бизнес Информ», 1996. С.28.
7. Сатир Л.М., Стаднік Л.І., Непочатенко А.В. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз. Ефективна економіка. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>
8. Стаднік Л.І., Шевченко А.О. Інноваційна цінова політика як елемент консалтингу в системі управління поведінкою споживачів // Економіка та держава. № 8. 2020. С. 66-70.

9. Указ президента України від 12.01.2002 року №16/2002 „ Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів”.

10. Шлійко А. В. Організаційно-правові засади захисту прав споживачів / Навчальний посібник. - Тернопіль, ТНЕУ. 2008. 300 с.

#### **Адреси сайтів в INTERNET**

1. <http://rada.gov.ua/> - Верховна Рада України
2. <http://zakon.rada.gov.ua/> - Законодавство України
3. <https://www.kmu.gov.ua/ua> - Кабінет Міністрів України
4. <https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA> - Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства
5. <http://www.consumer.gov.ua/> - Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів
6. <http://oblvet.org.ua/> - Головне управління Держспоживслужби в Київській області
7. <https://www.kyivregioneconomy.com/pro-department> - Департамент економічного розвитку і торгівлі Київської ОДА
8. <http://vetlabresearch.gov.ua/> - Державний науково-дослідний інститут з лабораторної діагностики та ветеринарно-санітарної експертизи
9. [www.biblvnad.org.ua](http://www.biblvnad.org.ua) - Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. Вернадського
10. <http://library.tu.edu.te.ua> Науково-технічна бібліотека



