

Міністерство освіти та науки України
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та адміністрування
Кафедра підприємництва і торгівлі

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Методичні вказівки до практичних занять
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
для спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля»
за освітньо-професійною програмою «Підприємництво, торгівля і біржова
діяльність» всіх форм навчання

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри підприємництва і торгівлі

Протокол №10 від 29.08. 2024 р.

Чернігів 2024

Захист прав споживачів. Методичні вказівки до виконання практичних робіт для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля» за освітньо-професійною програмою «Підприємництво, торгівля і біржова діяльність» всіх форм навчання/ Укладач: Коваль К.П. – Чернігів: НУ «Чернігівська політехніка», 2024. – 41 с.

Укладач: **КОВАЛЬ КРИСТИНА ПАВЛІВНА**, доктор філософії, доцент
кафедри підприємництва і торгівлі

Відповідальний за випуск: **ІВАНОВА НАТАЛІЯ ВОЛОДИМИРІВНА**
завідувачка кафедри підприємництва і торгівлі,
доктор економічних наук, професор

Рецензент: **ДЕНИСЕНКО ТЕТЯНА МИКОЛАЇВНА**, кандидат технічних наук, доцент

ЗМІСТ

ВСТУП	4
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.....	6
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2. Права споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг). Гарантійні зобов'язання	9
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3. Права споживача у разі придбання ним товарів неналежної якості	13
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт або надання послуг. Право споживача на безпеку продукції, товарів, наслідків робіт.....	18
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5. Право споживача на інформацію про продукцію. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування.....	24
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6. Право споживача при придбанні товару належної якості. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача та заборона нечесної підприємницької практики.....	29
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.....	35
 Рекомендована література	 41

ВСТУП

Захист прав споживачів – це складова частина захисту прав людини. Споживча політика є пріоритетним напрямом економічної та соціальної політики держави, над яким мають працювати всі учасники ринкових відносин.

Перехід України до ринкової економіки визначає нові умови для діяльності вітчизняних підприємств, фірм та організацій. До того ж розвиток принципово нових організаційно-правових форм господарювання, зміни у системі економічних відносин з державою, власниками, господарськими партнерами та працівниками актуалізує посилену увагу до проблеми захисту прав споживачів від неякісних товарів і послуг.

Забезпечення розвитку цивілізованого ринку і демократичних реформ, захист конституційних прав громадян, зокрема їхніх прав як споживачів, є необхідною умовою перебування України у Раді Європи, вступу до Світової організації торгівлі (СОТ) та інших впливових міжнародних організацій.

Звідси випливає необхідність формування у здобувачів вищої освіти цілісного уявлення про передумови, основні етапи та напрями розвитку консюмеризму та засвоєння ними законодавчо-правової та нормативної бази щодо основних прав споживачів, їх захисту та відповідальності за порушення прав споживачів.

Практичні роботи з дисципліни «Захист прав споживачів» є складовою частиною навчального комплексу дисципліни.

Метою практичних робіт є закріплення теоретичних знань, набутих здобувачами вищої освіти на лекціях і у процесі самостійної підготовки.

Тематика практичних робіт дозволяє проводити заняття відповідно до профілю обов'язкового блоку та кількості навчальних годин, передбачених освітньо-професійною програмою «Підприємництво, торгівля і біржова діяльність».

Опис кожної практичної роботи вміщує тему, мету, теоретичне пояснення з теми, методичні вказівки до виконання, конкретні завдання для здобувачів.

Головними завданнями, які вирішуються в процесі вивчення дисципліни є:

- 1) набуття здобувачами вищої освіти теоретичних знань і усвідомлення основного змісту консюмеризму як концепції та важливого напрямку соціальної діяльності;

- 2) ознайомлення здобувачів вищої освіти з історією формування законодавчої бази міжнародного та вітчизняного консюмеризму;

- 3) засвоєння законодавчої та нормативно-правової бази щодо основних прав споживачів та їх захисту;

- 4) ознайомлення із законодавчою та нормативно-правовою базою щодо відповідальності за порушення прав споживачів;

5) формування у здобувачів вищої освіти необхідних правових знань для використання у майбутній практичній діяльності із захисту прав споживачів.

Підготовленість здобувачів вищої освіти до кожного заняття із загальнотеоретичних питань контролюється викладачем шляхом усного або письмового опитування.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 1

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

1.1 Мета практичного заняття: ознайомитися з основними законодавчими та нормативними актами, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.

1.2 Теоретичні відомості

Усі необхідні теоретичні відомості для виконання практичної роботи доступні у наступних нормативно-правових актах:

Закон України «Про захист прав споживачів від 12.05.1991 № 1023 – XII. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>;

«Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів», затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text>.

1.3 Постановка індивідуального завдання

Виконання індивідуального практичного завдання передбачає ознайомлення з основними законодавчими та нормативними актами, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні та діяльністю Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів, як спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів.

1.4 Порядок виконання роботи

- 1) Ознайомитися з теоретичними відомостями за темою практичного заняття.
- 2) Вивчити основні терміни, що застосовуються у сфері захисту прав споживачів.
- 3) Ознайомитися зі структурою ЗУ «Про захист прав споживачів».

4) Ознайомитися із діяльністю Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів.

5) Підготувати доповідь за однією з запропонованих тем.

При оформленні практичного заняття (у робочому зошиті студента з даної дисципліни) обов'язково відображаються:

- тематика та мета практичного заняття;
- короткі теоретичні відомості;
- результати та аналіз виконуваного завдання;
- висновки.

При підготовці до захисту студенти використовують не лише дані методичні вказівки, але і конспект лекцій та рекомендовану навчальну літературу за даною темою. Під час захисту роботи студент має навести результати виконаного практичного завдання, зробити висновки та відповісти на контрольні запитання.

Завдання 1. Вивчити основні терміни, що застосовуються у сфері захисту прав споживачів (ст. 1 ЗУ «Про захист прав споживачів»). Результати занести до таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

№	Термін	Визначення
1	споживач	
2	виробник	
3	виконавець	
4	продавець	
5	недолік	
6	істотний недолік	
7	строк придатності	
8	строк служби	
9	фальсифікована продукція	

Завдання 2. Ознайомитися зі структурою ЗУ «Про захист прав споживачів». Результати занести до таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Розділ	Основні статті	Характеристика

Завдання 3. Ознайомитися із діяльністю Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів. Результати занести до таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Призначення		
Основні завдання		
Основні права		

Завдання 4. Підготувати доповідь за однією з наведених нижче тем.

1. Історичне коріння та передумови виникнення консюмеризму.
2. Історичні етапи формування та розвитку консюмеризму.
3. Становлення консюмеризму в Україні.
4. Захист прав споживачів у ЄС.
5. Захист прав споживачів громадськими організаціями споживачів.
6. Міжнародний досвід захисту прав споживачів.
7. Керівні принципи ООН на захист інтересів споживачів.

1.5 Контрольні запитання

1. Визначення поняття «консюмеризм».
2. Сутність та характеристика “ринку продавця”.
3. Сутність та характеристика “ринку покупця”.
4. Сутність та характеристика “ринку покупця-продавця”.
5. Визначення поняття «споживач».
6. Основні права та обов'язками споживачів згідно з Законом України „Про захист прав споживачів”.
7. Основні права, надані споживачеві Міжнародною організацією захисту прав споживачів.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 2

Права споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг). Гарантійні зобов'язання.

1.1 Мета практичного заняття: вивчення та практичне застосування положень ст. 6 – Право споживача на належну якість продукції та ст. 7 – Гарантійні зобов'язання ЗУ «Про захисту прав споживачів».

1.2 Теоретичні відомості.

Правове регулювання реалізації права споживача на якість та безпеку здійснює держава, приймаючи відповідні нормативно-правові акти щодо продукції (товарів, робіт, послуг), умов праці, навчання, побуту, відпочинку і навколишнього природного середовища та контролюючи додержання цих законів та нормативних документів.

Норми і характеристики, що визначають якість продукції встановлюються національною системою технічного регулювання, які містить такі важливі компоненти, як стандартизація та процедура оцінювання відповідності (сертифікація або декларація про відповідність).

Національна система стандартизації України вміщує різноманітні стандарти, в яких встановлені вимоги до конкретних об'єктів стандартизації.

Залежно від об'єкта стандартизації, складу, змісту, сфери діяльності та призначення вони поділяються на такі види:

- державні стандарти України – ДСТУ;
- галузеві стандарти України – ГСТУ;
- стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України – СТТУ;
- технічні умови України – ТУУ;
- стандарти підприємств – СПП;
- кодекси усталеної практики;
- технічні регламенти;
- керівний нормативний документ – КНД.

Державні стандарти України – нормативні документи, що діють на території України і використовуються усіма підприємствами незалежно від форми власності та підпорядкування, громадянами-суб'єктами підприємницької діяльності, міністерствами (відомствами), органами державної виконавчої влади, на діяльність яких поширюється дія стандартів.

Технічні умови України – у системі нормативної документації посідають особливе місце, адже вони є основним документом на постачання продукції. Технічні умови встановлюють певні вимоги до конкретної продукції і є невід'ємною складовою комплексу технічної документації на продукцію, в якій належить визначати комплексність показників. Ці показники повинні забезпечувати повну характеристику споживчих властивостей виробів і можливість всебічного визначення та контролю якості виробів, які підлягають виготовленню та постачанню споживачам.

1.3 Постановка індивідуального завдання

Виконання індивідуального практичного завдання передбачає ознайомлення з основними законодавчими та нормативними актами, що здійснюють правове регулювання реалізації права споживача на якість та безпеку та розв'язання ситуативних завдань щодо практичного застосування вищезазначених нормативно-правових актів.

1.4 Порядок виконання роботи

1) Ознайомитися з теоретичними відомостями за темою практичного заняття.

2) На підставі запропонованих нормативних документів ознайомитися з вимогами до маркування продовольчих та непродовольчих товарів, визначити строки придатності на гарантійні терміни.

3) Вивчити ст. 6 ЗУ «Про захист прав споживачів».

4) Вивчити ст. 7 ЗУ «Про захист прав споживачів».

5) Розв'язати запропоновані ситуаційні завдання.

При оформленні практичного заняття (у робочому зошиті студента з даної дисципліни) обов'язково відображаються:

- тематика та мета практичного заняття;
- короткі теоретичні відомості;
- результати та аналіз виконаного завдання;
- висновки.

При підготовці до захисту студенти використовують не лише дані методичні вказівки, але і конспект лекцій та рекомендовану навчальну літературу за даною темою. Під час захисту роботи студент має навести результати виконаного практичного завдання, зробити висновки та відповіді на контрольні запитання.

Завдання 1. Користуючись відповідними нормативними документами заповнити таблицю 2.1 щодо шести обраних продуктів – 3 продовольчих та 3 непродовольчих.

Таблиця 2.1

№	Вид продукту	Назва документу	Вимоги до маркування	Строк придатності	Гарантійний строк

Завдання 2. Ознайомитися зі ст. 6 – Право споживача на належну якість продукції ЗУ «Про захист прав споживачів» та занотувати основні обов'язки продавця (виробника, виконавця).

Завдання 3. Ознайомитися зі ст. 7 Гарантійні зобов'язання ЗУ «Про захист прав споживачів» та занотувати основні положення статті.

Завдання 4. Вирішити наступні ситуаційні завдання:

1) 19 березня 2021 року Ткаченко О.П. придбав телевізор “Sony”, на який було встановлено гарантійний термін 2 роки. Впродовж цього терміну споживач звертався до сервісного центру даного торгового підприємства для безоплатного усунення різних недоліків. Загальний термін перебування телевізора в ремонті склав 2 місяці. Однак 20 квітня 2023 року Ткаченко О.П. знов звернувся до сервісного центру, але йому було відмовлено в

безоплатному ремонті, обґрунтувавши тим, що гарантійний термін на цей телевізор вже закінчився. Визначте права споживача.

2) Ткаченко О.П. придбав фарбу для підлоги. Вдома він з'ясував, що термін придатності фарби скінчився місяць тому. Визначити права споживача і відповідальність продавця фарби.

3) Ткаченко О.П. придбав літні туфлі 20 травня. За два тижні у туфель відклеїлася підошва. Продавець магазину замінити туфлі відмовився, мотивуючі тим, що гарантійний термін на них закінчився. Проаналізуйте ситуацію дотримання прав споживача щодо термінів заміни.

4) Ткаченко О.П. придбала годинник шляхом придбання товару поштою. Товар був заказаний 01 лютого, гарантійний термін годинника 6 місяців. Годинник було доставлено споживачеві 05 липня, а 10 серпня годинник зламався. В гарантійній майстерні безоплатний ремонт виконати відмовилися, у зв'язку із закінченням гарантійного терміну. Визначте права споживача і обов'язки продавця годинника.

5) Ткаченко О.П. придбав радіоприймач 05 січня 2022 року із гарантійним терміном 1 рік. Впродовж цього року споживач шість разів звертався до майстерні для усунення недоліків. Загальний термін перебування товару в ремонті склав 3 місяці. 15 січня 2023 року Ткаченко О.П. знову звернувся до майстерні з вимогою про усунення недоліків, але йому було відмовлено в безоплатному ремонті. Проаналізуйте ситуацію щодо прав споживача.

6) Ткаченко О.П. придбав телевізор 10 березня 2022 року з гарантійним терміном 1 рік. А 10 листопада телевізор зламався і споживачеві, за його вимогою, замінили телевізор на інший належної якості, але в технічному паспорті поставили штамп продажу не 10 листопада, коли він звернувся для обміну, а 10 березня. Визначити гарантійний термін телевізора. Проаналізуйте ситуацію щодо порушення прав споживача.

7) 01.09.2021 Ткаченко О.П. придбала холодильник за 23000 грн. Гарантійний термін складав 6 років. 23.11.21 холодильник перестав охолоджувати і зіпсувалися продукти. Проаналізуйте ситуацію.

8) Ткаченко О.П. придбав у магазині йогурт вартістю 33 грн. Вдома він виявив, що термін придатності йогурту вже минув тиждень тому і продукт може завдати шкоди здоров'ю. Проаналізуйте ситуацію.

9) Ткаченко О.П. придбала в магазині молоко, на якому не було вказано виготівника цього продукту. Проаналізуйте ситуацію.

1.5 Контрольні запитання

1. Дати визначення терміну споживач.
2. Дати визначення поняттю гарантійний строк.
3. Охарактеризувати зобов'язання продавця відповідно до ст. 6 ЗУ «Про захист прав споживачів».
4. Пояснити особливості визначення гарантійних строків щодо сезонних товарів.
5. Пояснити особливості обчислення строків придатності на товари.
6. Пояснити особливості обчислення гарантійних строків у разі продажу товарів за зразками, поштою.
7. Пояснити особливості обчислення гарантійного строку у разі виконання гарантійного ремонту.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 3

Права споживача у разі придбання ним товарів неналежної якості

1.1 Мета практичного заняття: вивчення та практичне застосування положень ст. 8 – Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості ЗУ «Про захисту прав споживачів».

1.2 Теоретичні відомості.

Теоретичною базою для виконання практичної роботи слугує ЗУ «Про захист прав споживачів».

1.3 Постановка індивідуального завдання

Виконання індивідуального практичного завдання передбачає ознайомлення з основними законодавчими та нормативними актами, що здійснюють правове регулювання реалізації прав споживача у разі придбання ним товару неналежної якості та розв'язання ситуаційних завдань щодо практичного застосування вищезазначених нормативно-правових актів.

1.4 Порядок виконання роботи

1) Ознайомитися з теоретичними відомостями за темою практичного заняття.

2) Вивчити ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів».

3) Розв'язати запропоновані ситуаційні завдання.

При оформленні практичного заняття (у робочому зошиті студента з даної дисципліни) обов'язково відображаються:

- тематика та мета практичного заняття;
- короткі теоретичні відомості;
- результати та аналіз виконаного завдання;
- висновки.

При підготовці до захисту студенти використовують не лише дані методичні вказівки, але і конспект лекцій та рекомендовану навчальну літературу за даною темою. Під час захисту роботи студент має навести результати виконаного практичного завдання, зробити висновки та відповіді на контрольні запитання.

Завдання 1. Ознайомитися зі ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів» й дати відповіді на наступні запитання:

1. Які права має споживач у разі придбання ним товару неналежної якості:

а) з недоліком

б) з істотним недоліком

2. Наведіть особливості задоволення права споживача у разі придбання ним непродуктового товару неналежної якості, що перебував у використанні та був реалізований через роздрібні комісійні торговельні підприємства:

3. Поясніть механізм пред'явлення споживачем вимог, передбачених ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів» (кількість, черговість і т.і.)

4. Хто є суб'єктом задоволення вимог споживача відповідно до ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів»

5. Ознайомитися зі строками щодо задоволення прав споживача у разі придбання ним товару неналежної якості (табл. 3.1)

Таблиця 3.1

Вимога	Особливості	Строк
заміна товару		
безоплатне усунення недоліків		
розірвання договору		

6. У якому випадку споживачеві можуть відмовити у задоволенні вимог в разі придбання ним товару неналежної якості?

Завдання 2. Розв'язати ситуаційні завдання:

1. Ткаченко О.П. придбав 10 зошитів в клітинку по 48 аркушів. В 3-х з них він виявив дефекти: розмазана фарба, не профарбовані клітинки, в деяких місцях відсутні поля. Визначити права споживача.

2. Ткаченко О.П. придбав 5 зошитів в лінійку по 12 грн. за одиницю. Вдома він виявив в 2-х з них дефекти. Повернувшись до магазину, щоб обміняти зошити, він побачив, що в продажу таких зошитів вже не було, а були зошити з іншою обкладинкою, які коштують 9 грн за одиницю. Визначити права споживача та особливості розрахунків.

3. Ткаченко О.П. придбав телевізор «Saturn» із гарантійним терміном 2 роки в магазині «Телетехніка». Протягом гарантійного терміну було виявлено дефект: неможливість подачі для запису зображення на відеомагнітофон повного кольорового відеосигналу та звукового сигналу. Визначте права споживача.

4. Ткаченко О.П. придбала у магазині вечірню сукню. Їй виписали товарний чек та дали гарантію на 2 місяці. Дівчина одягла сукню через 10 днів і помітила, що вона з дефектом – з лівого боку сукні був помітний «непрошив». Вона повернулася до магазину і попросила заміни на аналогічний товар, але їй було повідомлено, оскільки ціна виробу змінилася і їй потрібно доплатити відповідну різницю. Дівчина відмовилася платити, а її вимоги не задовольнили. Проаналізуйте ситуацію.

5. Ткаченко О.П. придбав холодильник «Снайге» в магазині «Електролюкс». Протягом гарантійного терміну було виявлено дефект: не працювало реле. Споживач звернувся до магазину з вимогою про усунення дефекту. Але йому відповіли, що для ремонту потрібно нове реле, яке надійде в магазин лише через 2 місяці і запропонували почекати. Ткаченко О.П. відмовився чекати та вимагав повернення вартості холодильника. Проаналізуйте ситуацію.

6. Ткаченко О.П. висунув вимогу до магазину «ПІРАМІДА» про безкоштовний ремонт придбаного в цьому магазині пилососу «РАКЕТА», який коштує 3450 грн. Гарантійний термін на товар ще не закінчився. За

згодою сторін ремонт повинен був бути виконаним в 10-ти денний строк, але пылосос було відремонтовано за 25 днів. Проаналізуйте ситуацію та проведіть відповідні розрахунки.

7. Ткаченко О.П. придбала в магазині фасований сир. Вдома з'ясувалося, що сир неналежної якості – було чути неприємний запах, сирна маса була тягучою. Проаналізуйте ситуацію.

8. Ткаченко О.П. придбала мікрохвильову піч в магазині за ціною 7300 грн. Через 5 днів вона виявила, що в цій печі не працюють 2 режими. Жінка повернула придбаний товар до магазину і вимагала заміни на аналогічний товар належної якості. Ціна на цю мікрохвильову піч становила вже 7900 грн. Продавець погодився замінити товар за умови доплати різниці в вартості (600 грн.). Проаналізуйте ситуацію.

9. Ткаченко О.П. 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 мав бути виконаний у 5-ти денний термін, але прилад було відремонтовано за 20 днів. Громадянка вимагає виплати неустойки за затримку ремонту. Проаналізуйте ситуацію.

10. Ткаченко О.П. придбав у магазині йогурт вартістю 33 грн. Вдома він виявив, що термін придатності йогурту вже минув тиждень тому. Проаналізуйте ситуацію.

1.5 Контрольні запитання

1. Права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості.
2. Порядок доставки та повернення споживачу великогабаритних товарів.
3. В який строк повинна задовольнятися вимога споживача щодо заміни недоброякісного товару?
4. Який строк задоволення вимог споживача про заміну недоброякісного товару у разі відсутності доброякісного товару?

5. Як провадиться перерахунок вартості під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої моделі?
6. Як проводиться розрахунок вартості при розірванні договору продажу із споживачем в разі підвищення ціни на товар?
7. Як проводиться розрахунок вартості при розірванні договору продажу із споживачем в разі зниження ціни на товар?
8. Який строк безоплатного усунення недоліків товару при пред'явленні споживачем вимоги?
9. Який розмір неустойки виплачується споживачеві за кожний день затримки виконання вимоги про надання аналогічного товару та за кожний день затримки усунення недоліків?
10. Які документи повинен пред'явити споживач для розглядання своїх вимог?
11. Хто повинен відшкодувати збитки споживача щодо товарів неналежної якості придбаних у посередників або виготовлених за межами України?
12. Коли вимоги споживача щодо недоліків товару не задовольняються?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 4

Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт або надання послуг. Право споживача на безпеку продукції, товарів, наслідків робіт.

1.1 Мета практичного заняття: вивчення та практичне застосування положень ст. 10 – Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) та ст. 14 – Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт) ЗУ «Про захисту прав споживачів».

1.2 Теоретичні відомості.

Теоретичною базою для виконання практичної роботи слугує ЗУ «Про захист прав споживачів».

1.3 Постановка індивідуального завдання

Виконання індивідуального практичного завдання передбачає ознайомлення з основними законодавчими та нормативними актами, що здійснюють правове регулювання реалізації прав споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт або надання послуг та права споживача на безпеку продукції, товарів, наслідків робіт та розв'язання ситуаційних завдань щодо практичного застосування вищезазначених нормативно-правових актів.

1.4 Порядок виконання роботи

1) Ознайомитися з теоретичними відомостями за темою практичного заняття

2) Вивчити ст. 10 ЗУ «Про захист прав споживачів».

3) Вивчити ст. 14 ЗУ «Про захист прав споживачів».

4) Розв'язати запропоновані ситуаційні завдання.

При оформленні практичного заняття (у робочому зошиті студента з даної дисципліни) обов'язково відображаються:

- тематика та мета практичного заняття;
- короткі теоретичні відомості;
- результати та аналіз виконуваного завдання;
- висновки.

При підготовці до захисту студенти використовують не лише дані методичні вказівки, але і конспект лекцій та рекомендовану навчальну літературу за даною темою. Під час захисту роботи студент має навести результати виконаного практичного завдання, зробити висновки та відповіді на контрольні запитання.

Завдання 1. Ознайомитися зі статтею 10 «Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)» ЗУ «Про захист прав споживачів». Дати відповіді на наступні запитання:

1. Права споживача у випадку, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором _____

2. Права споживача у випадку, якщо виконавець виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим _____

3. Право споживача у випадку, якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано

4. Право споживача у випадку, якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору _____

5. Права споживача, у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі):

6. Права споживача у разі наявності у роботі (послугі) істотних недоліків

7. Обов'язок виконавця у разі коли він не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором

8. У якому випадку виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах

9. Обов'язки виконавця щодо відшкодувати збитків, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг)

10. Відповідальність виконавця під час виконання ним робіт (надання послуг)

11. Умови, за яких можливе застосування додаткових робіт, що не були передбачені умовами договору

12. Умови, за яких споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) без штрафних санкцій з боку виконавця

Завдання 2. Ознайомитися зі ст. 14 «Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт)» ЗУ «Про захист прав споживачів». Дати відповіді на наступні питання:

1. Права споживача щодо продукції за умови звичайного її використання, зберігання і транспортування _____

2. Обов'язки виробника щодо безпечності продукції _____

3. Обов'язки виробника (виконавця) у випадку відкликання продукції _____

Завдання 3. Розв'язати ситуаційні завдання:

1. Ткаченко О.П. замовив в ательє пошиття зимового вовняного пальто. Вартість роботи складає 5750 грн. Строки виконання замовлення були обумовлені договором, проте замовлення було виконане із запізненням на 4 дні. Проаналізуйте ситуацію та проведіть необхідні розрахунки.

2. Ткаченко О.П. в магазині «Світ шпалер» були придбані 6 рулонів вінілових шпалер, щоб змінити інтер'єр в спальній кімнаті. Через тиждень після зміни інтер'єру під час перебування в кімнаті в нього боліла голова. Потім він з'ясував, що до складу шпалер входить шкідлива речовина, яка викликала головний біль. Проаналізуйте ситуацію.

3. Ткаченко О.П. звернувся в телемайстерню з тим, щоб йому налагодили вихідну потужність каналу звукового супроводу. Але під час ремонту майстер сильно пошкодив корпус телевізора (були помітні великі, глибокі подряпини). Проаналізуйте ситуацію.

4. Споживач придбав в магазині засіб проти комарів. Прочитавши інструкцію з 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. Проаналізуйте ситуацію.

5. Ткаченко О.П. замовила друк фотографій в фотоательє. В результаті фотографії були отримані неякісні. Вона звернулась з претензією до майстра. Пізніше виявилось, що неякісною була фотоплівка. Проаналізуйте ситуацію.

6. В квартирі у громадянина Ткаченко О.П. проводився ремонт будівельною фірмою. Робітники фірми залишили без догляду інструменти та обладнання. Син громадянина Ткаченко О.П. в результаті таких дій отримав травму. Проаналізуйте ситуацію.

7. Ткаченко О.П. замовила пошиття зимового пальто в ательє. Вартість послуги складає 4650 грн. Строки виконання замовлення були обумовлені договором, проте замовлення було виконано із затримкою у 5 днів. Проаналізуйте ситуацію та проведіть відповідні розрахунки.

8. Ткаченко О.П. здав до ремонтної майстерні черевики для усунення дефекту підбору. У процесі ремонту черевики було непоправно зіпсовано. Проаналізуйте ситуацію.

9. Ткаченко О.П. уклав договір про виконання робіт 10 жовтня. За цим договором до 10 листопада виконавець повинен змайструвати м'який куточок вказаних розмірів. Ціна за виконання договору - 2750 грн. Після виконання умов договору, - повної оплати - споживач помітив, що виконавець не дотримався вказаних розмірів, через що куточок не вміщається так, як хоче замовник. Проаналізуйте ситуацію.

10. Споживач замовив в будівельній фірмі побудувати дачний будинок в термін 6 місяців, але через 6 місяців виявилось що будинок не збудований, тому що виконавець змінив технологію побудови об'єкта. Проаналізуйте ситуацію.

1.5 Контрольні запитання

1. Дати визначення поняттю «послуга».
2. Назвати обов'язкові вимоги до послуг та процесу їх надання.
3. Дати визначення договору підряду.
4. Назвати види договорів підряду.

5. Назвіть основні права споживача в разі порушення договору про виконання робіт і надання послуг.

6. Чим відрізняються поняття «недолік» та «істотний недолік»?

7. Назвати права споживача щодо продукції за умови звичайного її використання, зберігання і транспортування.

8. Назвати обов'язки виробника щодо безпеки продукції.

9. Поясніть обов'язки виконавця щодо відшкодувати збитків, які виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт.

10. Охарактеризуйте права споживача у випадку, якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 5

Право споживача на інформацію про продукцію. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування.

1.1 Мета практичного заняття: вивчення та практичне застосування положень ст. 15 – Право споживача на інформацію про продукцію та ст. 17 – Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування ЗУ «Про захисту прав споживачів».

1.2 Теоретичні відомості.

Теоретичною базою для виконання практичної роботи слугує ЗУ «Про захист прав споживачів».

1.3 Постановка індивідуального завдання

Виконання індивідуального практичного завдання передбачає ознайомлення з основними законодавчими та нормативними актами, що здійснюють правове регулювання реалізації права споживача на отримання інформації про продукцію та прав споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування й розв'язання ситуаційних завдань щодо практичного застосування вищезазначених нормативно-правових актів.

1.4 Порядок виконання роботи

1) Ознайомитися з теоретичними відомостями за темою практичного заняття

2) Вивчити ст. 15 ЗУ «Про захист прав споживачів».

3) Вивчити ст. 17 ЗУ «Про захист прав споживачів».

4) Розв'язати запропоновані ситуаційні завдання.

При оформленні практичного заняття (у робочому зошиті студента з даної дисципліни) обов'язково відображаються:

- тематика та мета практичного заняття;
- короткі теоретичні відомості;
- результати та аналіз виконуваного завдання;
- висновки.

При підготовці до захисту студенти використовують не лише дані методичні вказівки, але і конспект лекцій та рекомендовану навчальну літературу за даною темою. Під час захисту роботи студент має навести результати виконаного практичного завдання, зробити висновки та відповіді на контрольні запитання.

Завдання 1. Ознайомитися зі ст. 15 «Право споживача на інформацію про продукцію ЗУ «Про захист прав споживачів».

1. Склад інформації про продукцію:

2. Особливості надання інформації про послуги, пов'язані з концертною діяльністю _____

3. Особливості надання інформації стосовно продукції, яка за певних умов може бути небезпечною для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища _____

4. Вимоги щодо мови, якою повинна надаватися інформація споживачеві

5. Форми та методи доведення інформації до споживача _____

6. Особливості надання інформації про ціну продукції _____

7. Умови вживання поняття «знижка» _____

8. Умови вживання поняття «розпродаж» _____

9. Права споживача у разі надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця):

Таблиця 5.1

Наслідки	Права споживача

Завдання 2. Ознайомитися зі ст. 17 «Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування» ЗУ «Про захист прав споживачів».

1. Встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів _____

2. Права споживача у сфері торговельного обслуговування _____

3. Обов'язки продавця у сфері торговельного обслуговування _____

4. Особливості проведення експертизи щодо визначення причин втрати якості продукції _____

Завдання 3. Розв'язати ситуаційні завдання:

1. Ткаченко О.П. прийшла до магазину продтоварів купити ковбасу. На вітрині був невеликий шматок потрібної їй ковбаси, але зріз товару був сухий та неналежного кольору. При цьому продавець пропонувала взяти саме даний шматок, бо він вже відрізаний. Покупець від пропозиції відмовилася і попросила продавця відрізати їй ковбаси з іншого батону, але та не погодилась. Проаналізуйте ситуацію.

2. Ткаченко О.П. стояв у черзі за шампанським. Коли підійшла його черга замовляти, до продавця підійшов працівник магазину та попросив продати йому пляшку шампанського, яка була останньою. Споживач зробив зауваження продавцю за те, що він обслуговував свого співробітника позачергово. Продавець на зауваження не відреагував. Проаналізуйте ситуацію.

3. Пенсіонерка прийшла до магазину побутової хімії придбати відбілювач для білизни. Продавець запропонувала їй вітчизняний відбілювач

«Х», який пенсіонерка і придбала. Відходячи від каси пенсіонерка побачила імпорتنі товари даного призначення і запитала у продавця, чому та не пропонувала їх. Продавець відповіла, що такий товар коштує набагато дорожче і пенсіонерам не доступний. Проаналізуйте ситуацію.

4. Ткаченко О.П. прийшов до магазину аудіо-відео техніки придбати відеомагнітофон фірми «SONY». Потрібний покупцю товар було скомплектовано з музичним центром та колонками. Розукомплектовувати даний товар продавець відмовився і наполягав на купівлі усього набору. Проаналізуйте ситуацію.

5. Ткаченко О.П. придбав в магазині фарбу, на якій не було зазначено умови її зберігання. Він поставив фарбу на підвіконня, внаслідок чого фарба почала виділяти отруйний запах, що призвело до завдання шкоди здоров'ю споживача. На товар він мав товарний чек. Проаналізуйте ситуацію.

6. Покупець придбав в магазині імпортну праску. На товар було видано товарний чек. Вдома покупець дістав супровідні документи на праску, вони виявилися китайською мовою. Проаналізуйте ситуацію.

7. Покупець придбав в магазині побутової хімії засіб для виведення плям, але на упаковці була відсутня інформація українською мовою про спосіб використання засобу. Проаналізуйте ситуацію.

8. Споживач 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. Проаналізуйте ситуацію.

9. Ткаченко О.П. у косметичному відділі магазину придбала крем для обличчя без зазначення дати виробництва на упаковці. Через тиждень застосування цього крему на обличчі Ткаченко О.П. з'явилося подразнення. Вона прийшла до магазину, щоб повернути товар, але товар не було прийнято. Проаналізуйте ситуацію.

10. Споживач в результаті побаченої ним реклами про йогурт по телевізору, що покращують стан здоров'я впродовж вживання 14 днів, вирішила спробувати. Ця спроба спричиняла постійний розлад шлунку. Проаналізуйте ситуацію.

1.5 Контрольні запитання

1. Дати визначення договору купівлі-продажу.
2. Назвіть способи укладання договору роздрібною купівлі-продажу.
3. Дати визначення строку придатності. Хто його встановлює?
4. Яка інформація про продукцію вважається обов'язковою?
5. Визначити способи доведення виробником (виконавцем, продавцем) до відома споживачів інформації про продукцію.
6. В яких випадках і за яких умов дозволяється вживання суб'єктами господарювання понять «знижка», «зменшення ціни», «розпродаж»?
7. У чому полягає достовірність інформації про продукцію?
8. Що означає своєчасне надання інформації про продукцію?
9. В якій формі інформація про продукцію повинна бути доведена до споживачів?
10. Визначити основні обов'язки споживачів.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 6

Право споживача при придбанні товару належної якості. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача та заборона нечесної підприємницької практики.

1.1 Мета практичного заняття: вивчення та практичне застосування положень ст. 9 – Права споживача при придбанні товару належної якості, ст. 18 Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача та ст. 19 – Заборона нечесної підприємницької практики ЗУ «Про захисту прав споживачів».

1.2 Теоретичні відомості.

Теоретичною базою для виконання практичної роботи слугує ЗУ «Про захист прав споживачів».

1.3 Постановка індивідуального завдання

Виконання індивідуального практичного завдання передбачає ознайомлення з основними законодавчими та нормативними актами, що здійснюють правове регулювання реалізації права споживача при придбанні товару належної якості, визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача та заборони нечесної підприємницької практики й розв'язання ситуаційних завдань щодо практичного застосування вищезазначених нормативно-правових актів.

1.4 Порядок виконання роботи

1) Ознайомитися з теоретичними відомостями за темою практичного заняття

2) Вивчити ст. 9 ЗУ «Про захист прав споживачів».

3) Вивчити ст. 18 ЗУ «Про захист прав споживачів».

4) Вивчити ст. 19 ЗУ «Про захист прав споживачів».

5) Розв'язати запропоновані ситуаційні завдання.

При оформленні практичного заняття (у робочому зошиті студента з даної дисципліни) обов'язково відображаються:

- тематика та мета практичного заняття;
- короткі теоретичні відомості;
- результати та аналіз виконаного завдання;
- висновки.

При підготовці до захисту студенти використовують не лише дані методичні вказівки, але і конспект лекцій та рекомендовану навчальну літературу за даною темою. Під час захисту роботи студент має навести результати виконаного практичного завдання, зробити висновки та відповісти на контрольні запитання.

Завдання 1. Ознайомитися зі ст. 9 «Право споживача при придбанні товару належної якості» ЗУ «Про захист прав споживачів».

1. Випадки, у яких споживач має право обміняти непродуктивний товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний_____

2. Строк, протягом якого споживач може обміняти товар належної якості_____

3. Умови, за яких можливий обмін товару належної якості_____

4. Який документ регулює перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню)_____

5. Права споживача у випадку, якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу_____

6. Особливості проведення розрахунків зі споживачем при розірванні договору купівлі-продажу _____

Завдання 2. Ознайомитися зі статтею 18 «Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача» ЗУ «Про захист прав споживачів.

1. Ключова характеристика умов договору, що є несправедливими_____

2. Навести обставини, відповідно до яких умови договору вважаються несправедливими_____

3. Вказати випадки, положення ст. 18 ЗУ «Про захист прав споживачів» не застосовуються. Відповідь оформити у вигляді таблиці.

Таблиця 6.1

Пункт статті	Зміст пункту	Тип договорів/операцій, до яких визначений пункт не застосовується	Примітка

Завдання 3. Ознайомитися зі статтею 19 «Заборона нечесної підприємницької практики» ЗУ «Про захист прав споживачів».

1. Нечесна підприємницька практика включає _____

2. Підприємницька практика вважається такою, що вводить в оману, якщо _____

3. Заборони для уникнення введення споживачів в оману _____

3. Сутність та ознаки агресивної підприємницької практики _____

Завдання 4. Розв'язати ситуаційні завдання:

1. Ткаченко О.П. придбала телевізор «Panasonic» з розміром екрану 14 дюймів, корпус якого був блакитно-сріблястого кольору. Але прийшовши додому вона помітила, що цей колір корпусу телевізора не пасує до її кухонного гарнітуру, і вона вирішила обміняти телевізор на аналогічний але сріблястого кольору. Всі необхідні документи, товарний вигляд, пломби збережені. Проаналізуйте ситуацію.

2. Ткаченко О.П. придбала в магазині спідницю. Через 3 дні вона прийшла до магазину і звернулася з проханням обміняти спідницю на іншу, оскільки вона не пасує до блузки. Спідниця мала гарний товарний вигляд, товарний ярлик, а також жінка пред'явила касовий чек виданий цим магазином. Проаналізуйте ситуацію.

3. Чоловік придбав відеомагнітофон фірми «SONY». Але через 10 днів прийшов до магазину з проханням обміняти відеомагнітофон на аналогічний, але фірми «PANASONIC». Оскільки на той момент аналогічного товару не було йому запропонували доплатити 100 грн. і взяти відеомагнітофон «PANASONIC» новішої моделі. Проаналізуйте ситуацію.

4. Жінка придбала в магазині панчохи, але наступного дня прийшла і почала вимагати повернути товар назад, оскільки панчохи були їй замалі, хоча і належної якості. Проаналізуйте ситуацію.

5. Споживач, купуючи телефон, уклав договір, в якому зазначалось, що у випадку виявлення будь-якої несправності покупець має право лише на обмін телефону аналогічної моделі. Проаналізуйте ситуацію.

6. До магазину «Модні тканини» прийшла жінка з метою придбати тонку шовкову тканину для пошиття плаття та плісировану тканину для пошиття спідниці і попросила продавця-консультанта допомогти їй у виборі тканини. Продавець погодилася і надала повну інформацію про дані види тканини. Обравши товар, продавець відміряла потрібну кількість тканини, а

покупець заплативши за неї, поверулася додому. Вдома, перевібивши тканину жінка побачила, що довжина тканини виявилася меншою, ніж вона очікувала. Жінка повернулася до магазину з проханням обміняти товар, оскільки він не підійшов за розміром, але їй було відмовлено. Проаналізуйте ситуацію.

7. Жінка придбала панчохи не перевібивши якість - вдома виявилася, що панчохи діряві. Жінка звернулася до магазину із наміром обміняти товар на якісний. Їй вбуло відмовлено, оскільки панчішно-шкарпеткові вироби не підлягають обміну та поверненню. Проаналізуйте ситуацію.

8. Споживач у ювелірному магазині придбала собі золоту каблучку з діамантом, але через 3 дні вирішила обміняти дану каблучку на іншу, більшого розміру - їй відмовили. Проаналізуйте ситуацію.

9. Заготівельна база придбала три вантажні автомобілі однієї моделі. При придбанні були оформлені документи, в тому числі, договір, в якому зазначалося, що автомобіль незалежно від причин може бути повернутий у десятиденний термін. Заготівельна база додатково переглянувши свої потреби зрозуміла, що замість даної моделі їм потрібне авто більшої вантажопідйомності і на 12-й день вирішили обміняти, але фірма, яка продала автомобілі відмовила на підставі договору. Проаналізуйте ситуацію.

10. Кооператив «Аргон» виробив шкарпетки чоловічі, на ярлику яких було вказано, що до складу входить 55% акрилу та 45% бавовни, але при перевірці якості відповідними органами було виявлено, що в склад шкарпеток входить 80% акрилу та 20% бавовни. Проаналізуйте ситуацію.

1.5 Контрольні запитання

1. Дати визначення договору роздрібної купівлі-продажу.
2. Назвіть основні ознаки роздрібної купівлі-продажу.
3. Які товари належної якості не підлягають обміну (поверненню) згідно із законодавством України?
4. Яка продукція вважається фальсифікованою?
5. На які товари встановлюються сезонні гарантійні строки?

6. Охарактеризуйте права споживача при придбанні товару належної якості.
7. Протягом якого терміну споживач має право на обмін товару належної якості?
8. Охарактеризуйте нечесну підприємницьку практику.
9. Охарактеризуйте умови договору, що є несправедливими.
10. Назвіть ознаки агресивної підприємницької практики.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 7.

Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

1.1 Мета практичного заняття: вивчення та практичне застосування основних аспектів відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів.

1.2 Теоретичні відомості.

Придбання споживачем продукції неналежної якості тягне небажані негативні наслідки для нього. Зокрема він позбавляється комфорту, можливості користуватися річчю за призначенням. Використання речі з недоліками може призвести до заподіяння шкоди його життю, здоров'ю, майну тощо. У зв'язку з цим для нього першочергового значення набуває можливість якнайшвидшого відновлення порушеного права та усунення негативних наслідків, спричинених недоліками речі. Звичайно, дисциплінований та добросовісний продавець (виробник, виконавець) може сам оперативно усунути негативні наслідки придбання споживачем товару неналежної якості. Для інших продавців необхідні заходи примусового впливу. Тому важливе значення для споживачів має встановлення ефективного механізму відновлення їх порушених прав. Для цього в законодавстві передбачаються відповідні санкції щодо продавців (виробників, виконавців) та певний порядок задоволення вимог споживачів.

У сфері порушення прав споживачів законодавство України передбачає наступні види відповідальності:

- **цивільну відповідальність** (ст. 711 Цивільного кодексу України - Відповідальність за шкоду, завдану внаслідок недоліків товару, статті 8, 10, 14, 16 ЗУ «Про захист прав споживачів») - права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості, права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг), право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт), відповідальність за шкоду, завдану внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції);

- **адміністративну відповідальність** (статті 155 - 155², 156 - 156², 159, 160, 160², 167 - 172¹ та інші норми Кодексу України про адміністративні правопорушення);

- **адміністративно-господарські санкції як адміністративна відповідальність** (статті 238, 239 Господарського кодексу України, ст. 23 ЗУ «Про захист прав споживачів»);

- **кримінальну відповідальність** (ст. 227 Кримінального кодексу України) та інші примусові заходи, спрямовані на захист прав споживачів.

Для застосування **цивільної відповідальності** необхідно встановити правову підставу, яку утворює сукупність наступних умов: наявність шкоди (матеріальної, моральної); протиправна поведінка (бездіяльність боржника); наявність причинного зв'язку між протиправною поведінкою боржника і заподіяними збитками; вина боржника.

Цивільна відповідальність полягає у застосуванні до порушника таких примусових санкцій:

- стягнення завданих потерпілому збитків;
- стягнення з порушника штрафних санкцій;
- присудження обов'язку виконати зобов'язання в натурі;
- вилучення майна у боржника на користь кредитора для покриття заборгованості;

- застосування до порушника інших засобів, спрямованих на відновлення попереднього майнового стану потерпілого.

Адміністративна відповідальність - це самостійний вид юридичної відповідальності фізичних і юридичних осіб, встановлений законодавчими актами. Адміністративну відповідальність можна визначити і як реалізацію адміністративно-правових санкцій, застосування уповноваженим органом чи посадовою особою адміністративних стягнень до громадян чи юридичних осіб, що вчинили правопорушення.

Від інших видів відповідальності адміністративна відповідальність відрізняється тим, що об'єктом охорони виступають суспільні відносини, які регулюються не лише адміністративним правом, а й іншими галузями права.

Адміністративну відповідальність характеризують такі ознаки:

- наявність у діях особи складу правопорушення;
- примусовий характер;
- множинність державних органів, що застосовують заходи відповідальності;
- особливий порядок притягнення до адміністративної відповідальності, який характеризується оперативністю, економічністю, спрощеністю;
- притягнення до адміністративної відповідальності в більшості випадків здійснюється в адміністративному (позасудовому) порядку та не спричиняє судимості.

Кримінальна відповідальність настає за протиправні діяння людини, які були нею вчинені умисно або з необережності. Підставою для кримінальної відповідальності є наявність передбачених кримінальним законом об'єктивних (об'єкт, діяння, послуги, а іноді, крім того, час, спосіб, місце, обстановка вчинення злочину) і суб'єктивних (суб'єкт, вина, крім того, у ряді випадків, мотив, мета), які характеризують певне суспільно небезпечне діяння як злочин. Сукупність таких ознак має назву «склад злочину».

Кримінальна відповідальність полягає у застосуванні заходу кримінального покарання щодо фізичних осіб, винних у скоєнні злочину.

1.3 Постановка індивідуального завдання

Виконання індивідуального практичного завдання передбачає визначення основних видів відповідальності у сфері захисту прав споживачів та ознайомлення із законодавчими та нормативними актами, що здійснюють правове регулювання такої відповідальності.

1.4 Порядок виконання роботи

1) Ознайомитися з теоретичними відомостями за темою практичного заняття

2) Вивчити ст. 22 ЦК України «Відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди».

3) Вивчити ст. 23 ЦК України «Відшкодування моральної шкоди».

4) Ознайомитися із положеннями Кодексу України про адміністративні правопорушення в частині відповідальності щодо порушення прав споживачів.

5) Ознайомитися із положеннями Кримінального кодексу України в частині відповідальності щодо порушення прав споживачів.

При оформленні практичного заняття (у робочому зошиті студента з даної дисципліни) обов'язково відображаються:

- тематика та мета практичного заняття;
- короткі теоретичні відомості;
- результати та аналіз виконаного завдання;
- висновки.

При підготовці до захисту студенти використовують не лише дані методичні вказівки, але і конспект лекцій та рекомендовану навчальну літературу за даною темою. Під час захисту роботи студент має навести результати виконаного практичного завдання, зробити висновки та відповісти на контрольні запитання.

Завдання 1. На підставі ЦК України дати відповіді на наступні запитання:

охарактеризувати особливості відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди (ст. 22 ЦК України) _____

охарактеризувати особливості відшкодування моральної шкоди (ст. 23 ЦК України) _____

Завдання 2. Ознайомитися із Кодексом України про адміністративні правопорушення в частині відповідальності щодо порушення прав споживачів (ст.ст. 155, 155¹, 155², 156¹, 159, 160, 167, 168¹, 170). Результат оформити у вигляді таблиці.

Таблиця 7.1

Стаття	Вид порушення	Суб'єкт правопорушення	Санкція	Розмір

Завдання 3. Ознайомитися із положеннями Кримінального кодексу України у частині відповідальності щодо порушення прав споживачів (ст.ст. 227, 229). Результати оформити у вигляді таблиці.

Таблиця 7.2

Стаття	Вид порушення	Суб'єкт правопорушення	Санкція	Розмір

Введення в обіг (випуск на ринок України) небезпечної продукції, вчинене у великих розмірах _____

Матеріальна шкода вважається:

завданою в значному розмірі, якщо _____

завданою у великому розмірі, якщо _____

завданою в особливо великому розмірі, якщо _____

1.5 Контрольні запитання

1. Які види відповідальності застосовуються в разі порушення прав споживачів?
2. Назвіть підстави цивільно-правової відповідальності.
3. Охарактеризуйте шкоду як підставу для відповідальності за порушення прав споживачів.
4. Що таке збитки?
5. Що є основним способом захисту порушеного права громадянина-споживача?
6. Охарактеризуйте адміністративну відповідальність за порушення прав споживачів.
7. У чому полягає кримінальна відповідальність за порушення прав споживачів?
8. Охарактеризувати особливості відшкодування моральної шкоди.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів : підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. 2-ге вид. стереотип. Київ : Юрінком Інтер, 2021. — 496 с.
2. Про захист прав споживачів. Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
3. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів. Постанова КМУ від 15.06.2006 № 833. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-%D0%BF#Text>.
4. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів». Постанова КМУ від 19.03.1994 № 172. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF#Text>.
5. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11.07.2003 № 185. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03#Text>.
6. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами. Наказ Міністерства економіки України від 19.04.2007 № 104. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07#Text>.
7. Про затвердження правил побутового обслуговування населення. Постанова КМУ від 16.05.1994 № 313. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF#Text>.
8. Цивільний Кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
9. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>.
10. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 № 2341-III. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>.