

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСЛЖИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**Навчально – науковий інститут денної освіти
Кафедра товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Г.О. Бірта
(підпис)

Г.О. Бірта
(ініціали, прізвище)

«03» _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Захист прав споживачів»

освітня програма «Експертиза та митна справа»

спеціальність 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність _____
код назва спеціальності

галузь знань 07 Управління та адміністрування _____
код назва галузі знань

ступінь вищої освіти _____ бакалавр _____

Робоча програма навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

Протокол від «03» вересня 2021 року № 1

Полтава 2021

Укладач: Хмельницька Є.В., доцент, к.т.н., доцент.

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Експертиза та митна справа» спеціальності 076
«Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» ступеня бакалавр


(підпис)

О.В. Кириченко
(ініціали, прізвище)

«02» 09 2024 року

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни Захист прав споживачів

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> Експертиза нехарчової продукції, Харчові інновації, Управління безпечністю харчової продукції, Промислові інновації <i>Постреквізити:</i>		
Мова викладання	Українська		
Статус дисципліни: обов'язкова			
Курс/семестр вивчення			4/ 8
Кількість кредитів ЄКТС/кількість модулів			5 /2
Денна форма навчання:			
Кількість годин: – загальна кількість: - 150.			
- лекції: 20 год.			
- практичні заняття: 40 год.			
- самостійна робота: 90 год.			
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК			
Заочна форма навчання:			
Кількість годин: – загальна кількість: 2 семестр - .			
- лекції: 2 семестр - .			
- практичні заняття: 2 семестр - .			
- самостійна робота: 2 семестр – .			
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): -.			

Розділ 2. Перелік коментентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Метою вивчення навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» - набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок з питань поглибленого вивчення основних засад захисту прав споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг, а також нормативно-правових актів, що регламентують цю сферу відносин

Таблиця 2 – Перелік коментентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<ul style="list-style-type: none"> • Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях (ЗК02); • Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності (СК05); • Здатність здійснювати діяльність з дотриманням вимог нормативно-правових документів у сфері підприємницької, торговельної та біржової діяльності 	<ul style="list-style-type: none"> • Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності (ПР02); • Використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності (ПР04); • Володіти методами та інструментарієм для

<p>(СК06)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Здатність брати участь в розробці проектів стандартів, методичних та нормативних матеріалів, технічної документації і в практичній реалізації розроблених проектів та програм; здійснювати контроль за дотриманням встановлених вимог, діючих норм, правил і стандартів.(СК12); • Здатність проводити експертизи з визначення якісних, кількісних та вартісних характеристик продукції вітчизняного та іноземного виробництва і оформлювати її результати (СК13); • Здатність використовувати сучасні технічні засоби, інформаційно-комунікаційні технології, прикладне програмне забезпечення галузей митної справи у професійній діяльності (СК 14) 	<p>обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур (ПР12); Знати нормативно-правове забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і застосовувати його на практиці (ПР16)</p>
---	---

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Правова основа захисту прав споживачів

Тема 1. Основний зміст концепції консумеризму і його роль в системі ринкових відносин

Основний зміст концепції захисту прав споживачів. Передумови виникнення консумеризму. Консумеризм – найважливіший напрямок розвитку соціальної сфери суспільства. Консумерські організації та їх політика. Розвиток руху захисту прав споживачів в Україні. Діяльність державних консумерських організацій. Виникнення законодавства про захист прав споживачів. Загальна характеристика законодавства про захист прав споживачів в Україні. Поняття споживача.

Тема 2. Основні права споживачів товарів, робіт та послуг

Поняття «якість» та «безпека товарів» згідно діючого законодавства. Законодавча база, яка регламентує безпеку та якість споживання товарів. Основні принципи державної політики стосовно забезпечення якості та безпеки продукції та сировини, організації, які їх забезпечують.

Право споживача на належну якість товарів. Зобов'язання продавця (виробника, виконавця) щодо можливості використання товару (результатів виконаної роботи) за призначенням, їхні терміни. Права споживачів в разі придбання ними товару неналежної якості.

Права споживачів на заміну товару неналежної якості за наявності і відсутності аналогічного товару. Права споживача при пред'явленні ним вимоги про безоплатне усунення недоліків у товару. Права споживачів при виявленні в товарі істотних недоліків. Зобов'язання і права продавця (виробника) щодо відшкодування збитків у зв'язку із задоволенням вимог споживачів. Права споживачів на обмін товару належної якості, терміни пред'явлення вимог.

Право споживача на безпеку товарів (робіт, послуг), на безпеку для його життя, здоров'я, майна, навколишнього середовища. Гарантійні терміни і терміни придатності.

Права споживача на одержання необхідної, доступної та достовірної інформації про товари (роботи, послуги). Зміст необхідної інформації про товар (роботу, послугу). Форма доведення інформації до споживача.

Тема 3. Правове регулювання якості товарів, робіт та послуг

Поняття якості товарів, робіт, послуг. Стандартизація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг. Вимоги до якості закріплені в ДСТУ. Сертифікація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг. Державна система органів сертифікації, обов'язкова сертифікація в Україні. Добровільна сертифікація, правила здійснення добровільної сертифікації. Договір як засіб забезпечення якості товарів, робіт, послуг. Поняття звичайна якість, несправедливі умови договору, вимоги до якості товарів, що зазначаються в договорі. Поняття якості та її забезпечення за допомогою договору в зарубіжних країнах. Міжнародні нормативні акти та системи якості.

Модуль 2. Особливості захисту прав споживачів та відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів

Тема 4. Особливості захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності, наданні послуг і виконанні робіт

Захист прав споживачів у сфері торгівлі на ринку. Захист прав споживачів у сфері дрібнороздрібної та комісійної торгівлі. Захист прав споживачів при здійсненні продажу за зразками та каталогами. Права споживача в разі придбання ним продукції в кредит. Права споживачів за сучасних форм торгівлі: купівля через інтернет, розрахунок платіжною картою, купівля товару зі складу. Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення.

Тема 5. Особливості захисту прав споживачів при придбанні окремих видів товарів

Особливості захисту прав споживачів при придбанні продовольчих товарів. Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами, особливості маркування продовольчих товарів. Особливості продажу окремих груп товарів: хліб і хлібобулочні вироби; кондитерські вироби і мед; крупи, макаронні вироби, борошно та крохмаль, цукор та кухонна сіль; м'ясо і м'ясопродукти; Молоко і молокопродукти, майонез, морозиво, харчові жири, сири, яйця курячі харчові; риба і рибні товари; безалкогольні і слабоалкогольні напої. Особливості захисту прав споживачів при придбанні тютюнових виробів. Особливості захисту прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів. Правила продажу окремих груп товарів: швейні, трикотажні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари та головні убори; текстильні товари; взуття; електропобутові товари; телерадіотовари; товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин; меблі; товари для фізичної культури та спорту; парфумерно -косметичні товари і мило туалетне; галантерейні товари. Особливості захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів.

Тема 6. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів

Підстави відповідальності та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача. Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів. Цивільно-правова відповідальність та оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів.

Судовий захист прав споживачів. Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг. Позасудовий захист споживачів зверненням в державні органи. Загальна характеристика державного захисту прав споживачів у зарубіжних країнах. Позасудовий захист прав споживачів шляхом звернення в громадські організації. Порядок позасудового захисту прав споживачів.

Розділ 4 Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4 – Тематичний план навчальної дисципліни Захист прав споживачів для студентів денної форми навчання

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1. Правова основа захисту прав споживачів					
<p>Тема 1. Основний зміст концепції конsumerизму і його роль в системі ринкових відносин</p> <p>Лекція 1. Основний зміст концепції конsumerизму і його роль в системі ринкових відносин</p> <p>1. Конsumerизм – найважливіший напрямок розвитку соціальної сфери суспільства.</p> <p>2. Розвиток руху захисту прав споживачів в Україні. Діяльність державних конsumerских організацій.</p> <p>3. Загальна характеристика законодавства про захист прав споживачів в Україні. Поняття споживача.</p>	2	<p>Практичне заняття 1.</p> <p>Основний зміст концепції конsumerизму і його роль в системі ринкових відносин</p> <p>1. Вивчення характерних ознак ринків різних періодів розвитку суспільства.</p> <p>2. Вивчення прав споживачів, що визнані Міжнародною організацією захисту прав споживачів</p>	4	<p>1. Розвиток руху споживачів в Україні.</p> <p>2. Концепція національної конsumerської програми.</p> <p>3. Законотворча діяльність України щодо захисту прав споживачів.</p> <p>4. Нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів.</p>	15
<p>Тема 2. Основні права споживачів товарів, робіт та послуг</p> <p>Лекція 2. Основні права споживачів товарів, робіт та послуг</p> <p>1. Права споживача у разі придбання товару належної якості</p> <p>2. Права споживача у разі придбання товару неналежної якості.</p> <p>3. Право споживача на безпеку товарів (робіт, послуг), на безпеку для його життя, здоров'я, майна, навколишнього середовища.</p> <p>4. Гарантійні терміни і</p>	4	<p>Практичне заняття 2.</p> <p>Основні права споживачів товарів, робіт та послуг. Гарантії виробника та права споживачів на безпеку продукції</p> <p>1. Проведення порівняльного аналізу прав споживачів і обов'язків продавців, виробників, закріплених в Законі України «Про захист прав споживачів».</p> <p>2. Забезпечення торгуючими підприємствами прав споживачів на інформацію про товари</p>	8	<p>1. Сертифікаційні заходи як бар'єр проникненню на ринок України неякісних або небезпечних для здоров'я людини товарів, робіт та послуг.</p> <p>2. Проблеми та перспективи розвитку сертифікації товарів, робіт та послуг.</p>	15

терміни придатності. Обчислення гарантійних термінів на сезонні товари.		3.Розв'язання ситуаційних завдань			
Тема 3. Правове регулювання якості товарів, робіт та послуг Лекція 3. Правове регулювання якості товарів, робіт та послуг 1.Договір, як засіб забезпечення якості товарів, робіт, послуг. 2.Судовий захист прав споживачів. Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг. 3. Позасудовий захист прав споживачів шляхом звернення в громадські організації. Порядок позасудового захисту прав споживачів.	4	Практичне заняття 3. Права споживача у разі порушення виконання умов договорів. Правове регулювання якості товарів, робіт та послуг 1.Використовуючи Закон України «Про захист прав споживачів» проаналізуйте зміст статті: 13 «Право споживача у разі укладення договору на відстані» 2.Використовуючи Закон України «Про захист прав споживачів» проаналізуйте зміст статті: 11 «Права споживача у разі придбання товарів у кредит»	8	1.Умови перерахунків вартості під час заміни товару з недоліками на аналогічний товар належної якості. 2.Умови перерахунку вартості при розірванні договору продажу товару неналежної якості у разі підвищення і зниження ціни на час пред'явлення відповідної вимоги. 3. Перспективи удосконалення системи забезпечення якості, нешкідливості товарів, сировини, матеріалів.	15
Модуль 2. Особливості захисту прав споживачів та відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів					
Тема 4. Особливості захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності, наданні послуг і виконанні робіт Лекція 4. Особливості захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності, наданні послуг і виконанні робіт 1.Захист прав споживачів у сфері дрібнороздрібної, комісійної торгівлі та торгівлі на ринку. 2.Права споживачів в	4	Практичне заняття 4. Особливості захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності, наданні послуг і виконанні робіт. 1. Зробити порівняльний аналіз захисту прав споживачів при придбанні продовольчих і непродовольчих товарів 2. Використовуючи Закон України «Про захист прав споживачів», проаналізуйте зміст статті 10 «Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт(надання послуг)»	6	1.Роль державних органів у просвіті споживача та організація роботи з ним. 3.Значення, форми застосування аудіо -, відеозасобів для інформування споживача. 4.Рекламні заходи та засоби з точки зору формування конsumerської свідомості.	15

<p>разі придбання продукції в кредит, при покупці за зразками та каталогами.</p> <p>3. Права споживачів за сучасних форм торгівлі.</p> <p>4.Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення.</p>					
<p>Тема 5. Особливості захисту прав споживачів при придбанні окремих видів товарів</p> <p>Лекція 5. Особливості захисту прав споживачів при придбанні окремих видів товарів</p> <p>1.Особливості захисту прав споживачів при придбанні продовольчих товарів.</p> <p>2.Особливості захисту прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів.</p> <p>3.Особливості захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів.</p> <p>4.Особливості захисту прав споживачів при купівлі тютюнових виробів.</p>	4	<p>Практичне заняття 5.</p> <p>Особливості захисту прав споживачів при придбанні продовольчих і непродовольчих товарів</p> <p>Особливості захисту прав споживачів при купівлі тютюнових виробів і лікарських засобів</p> <p>1.Вивчення правила торгівлі окремими групами продовольчих товарів</p> <p>2.Розв'язання ситуаційних завдань</p>	8	<p>Особливості продажу окремих груп товарів: товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин; меблів; лісоматеріалів та будівельних матеріалів; телерадіотоварів; електропобутових товарів; взуття; текстильних товарів; швейних, трикотажних, хутряних, головних уборів.</p>	15
<p>Тема 6. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів</p> <p>Лекція 6. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів</p> <p>2.Цивільно-правова відповідальність за</p>	2	<p>Практичне заняття 6.</p> <p>Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів</p> <p>1.Опрацювати Закон України «Про звернення громадян» та з'ясувати наступне: дії, які можуть оскаржуватися громадянами; вимоги до звернення; особливості розгляду</p>	6	<p>Визначення поняття "моральний збиток", його інтерпретація в сучасному законодавстві. Проблема компенсації морального збитку. Порядок визначення суми морального збитку споживача.</p>	15

порушення прав споживачів 3.Оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів		скарг громадян; права громадян при розгляді скарг. 2.Охарактеризувати підстави відповідальності та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача.			
---	--	--	--	--	--

Розділ 5 Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування лекцій (5 балів); наявність опрацьованого матеріалу з теми лекції (5 балів); відвідування занять (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (12 балів); тестування (3 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування лекцій (5 балів); наявність опрацьованого матеріалу з теми лекції (5 балів); відвідування занять (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (12 балів); тестування (3 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. Бородачова Н. Правовідносини у сфері надання послуг [Електронний ресурс] : Портал споживача. – Режим доступу: <http://www.consumerinfo.org.ua>

2. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект / [Мазаракі А. А., Язвінська О. М., Ніколаєва Л. В.]; за заг. ред. Л. В. Ніколаєвої. – К.: КНТЕУ, 2002. – 312 с.
3. Зверєва О. В. Захист прав споживачів : навч. посіб. / Зверєва О. В. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 192 с.
4. Одінцова О. О., Петрова О. І. Передумови розвитку захисту прав споживачів в Україні: історичний та соціально-правовий аспекти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rusnauka.com>.
5. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-ХІІ редакція від 27.02.2020 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу:
6. Про звернення громадян : Закон України № 393/96-ВР редакція від 01.01.2020 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
7. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності : Закон України № 877-V редакція від 26.11.2016 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
8. Хартія основних прав Європейського Союзу : Європейський Союз; Хартія, Міжнародний документ від 07.12.2000 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
9. Цивільний кодекс України : Кодекс України, Закон, Кодекс № 435-IV редакція від 19.07.2017 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
10. Цивільний процесуальний кодекс України : Кодекс України, Закон, Кодекс № 435-IV редакція від 13.02.2020 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
11. Чепурной И. П. Защита прав потребителей. Виды и способы обмана покупателя при продаже продовольственных товаров / Чепурной И. П. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 416 с.
12. Язвінська О. М. Історія консумеризму : навч. посіб. / Язвінська О. М. – 2-ге доп. й перероб. вид. – К.: Київ. над. торг.-екон. ун-т, 2003. – 364 с.

Додаткові

13. Про електронну комерцію : Закон України № 675-VIII від 13.02.2020 р. [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua>
14. Про затвердження Порядку відбору зразків продукції для визначення її якісних показників та форми акта відбору зразків продукції: Постанова, Порядок, Акт, Форма типового документа № 1280 редакція від 02.06.2018 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
15. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів: Постанова, Порядок, Перелік, Правила № 833 редакція від 13.03.2019 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
16. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України № 771/97-ВР від 16.01.2020 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
17. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»: ПКМУ № 172 редакція від 07.12.2005 [Електронний ресурс] : офіційний веб-портал Верховна Рада України. Нормативно-правова база України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
18. Споживча політика в системі державного управління / [Дуденко С. Д., Максименко К. О., Овчарук О. В. та ін.] : навч. метод. пос. – Київ, 2009 С. 165-170

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Банк тестів за курсом, які розміщені у програмній оболонці Open test.
2. Супровід лекцій за курсом з використанням Microsoft PowerPoint Presentation.
3. Хмельницька Є.В. Захист прав споживачів : дистанційний курс // Є.В. Хмельницька [Електронний ресурс] : Головний центр дистанційного навчання Полтавський університет економіки і торгівлі. – Режим доступу: <http://www2.el.puet.edu.ua/izdo/course/view.php?id=1800>