

Інструкційна картка
до лекційного заняття №5

2 год.

Змістовий модуль 2.

Тема заняття 2.5. Права і обов'язки споживачів. Закон України «Про захист прав споживачів».

Мета:

Навчальна: Ознайомити студентів із законом «Про захист прав споживачів». З'ясувати які права і обов'язки у споживачів. Вивчити які відносини регулює закон між споживачами і виконавцями та продавцями. Визначити механізм реалізації державного захисту прав споживачів. Підготувати студентів до самостійного життя. Дати поняття суверенітету споживача.

Розвивальна: заохочувати студентів до вивчення дисципліни «Сімейно-побутова культура та домашня економіка». Розвивати логічність мислення, відповідальність, впевненість. Розвивати вміння працювати з законами України.

Виховна: виховання мотивів навчання та праці. Виховання відповідальності та бережливості. Вміння скористатись законом при порушенні ваших прав.

Тип заняття: Засвоєння нових знань.

Методи навчання: лекція, розповідь, робота з підручником. Робота в мережі Інтернет.

Література:

Т.Б.Гриценко, Т.Д.Іщенко, Т.Ф.Мельничук «Сімейно-побутова культура та домашня економіка» Навчальний посібник. -К.:Вища освіта, 2004.-480с.

С.А.Вишневецький «Сімейно-побутова культура та домашня економіка» Навчальний посібник. К.: Аграрна освіта, 2001.-362с.

Мельничук В. Г., Коновалюк Г. О., Огнев'юк В. О. «Економіка» — 3-е вид. перероб. и доп.. — Київ: Навчальна книга., 2005.

Єщенко П. С. «Економіка для всіх» — Київ: Вища школа., 2009. — 478 с.: іл. Ресурси мережі Інтернет.

Структура та зміст заняття

I. Організаційна частина

Перевірка готовності групи до заняття, відмічання відсутніх.

II. Актуалізація опорних знань студентів.

1. Перевірка звітів студентів з практичної роботи.

III. Мотивація навчальної діяльності.

З'ясуємо : як виник розвивався споживчий рух в Україні. Як можуть українці захистити себе при порушенні їх прав, як споживача. Ми повинні навчитись управляти своїми заощадженнями. Вміння бережно ставитися до грошей та вміти їх правильно використовувати в житті. Вміти користуватись законом «Про захист прав споживачів».

IV. Повідомлення теми, мети, плану вивчення теми.

Навчальні питання:

1. Виникнення і розвиток споживчого руху в Україні.
2. Закон України «Про захист прав споживачів».
3. Суверенітет споживача.
4. Права і обов'язки споживачів.

V. Вивчення нового навчального матеріалу.

Теоретичний матеріал.

1. Одним з перших законів, прийнятих у незалежній державі Україні в 1991 році, був Закон «Про захист прав споживачів». З прийняттям нових законів про підприємництво, початком приватизації дедалі чіткіше стали виявляти себе елементи ринку, у тому числі виробники, продавці та споживачі. У 1989 році створені в обласних центрах громадські організації споживачів об'єдналися в Українську асоціацію споживачів (УАС), яка була зареєстрована Радою Міністрів України, Міністерством юстиції України, як національне громадське об'єднання споживачів. Відтоді організація значно змінилася як структурно, так й ідеологічно. Якщо на початку діяльності УАС найголовнішим її завданням було створення через споживчі організації системи громадського контролю за роботою підприємств торгівлі і побуту та здійснення його шляхом рейдів і перевірок, то тепер діють інші пріоритети: просвітництво, інформування, правова допомога, незалежна експертиза. За час, що минув, УАС формувалась як громадська організація, що об'єднує тисячі добровольців і сотні фахівців і відіграє значну роль у суспільному житті України, діє на підставі державного Закону «Про захист прав споживачів». З ініціативи УАС і за підтримки Верховної Ради України, у 1992 році був створений державний правоохоронний орган - *Державний комітет України у справах захисту прав споживачів*. Показовим і вартим уваги є той факт, що право споживачів на державний захист визнане як конституційна норма (Конституція України, ст.42).

2. Закон Української РСР «Про захист прав споживачів» був ухвалений 12 травня 1991 року. З часом Закон потребував істотної доробки і 15 грудня 1993 року була прийнята нова його редакція. Закон України «Про захист прав споживачів» діє сьогодні в цій редакції зі змінами від 2 березня 1995 року; від 20 червня 1995 року; від 18 червня 1997 року. Цей закон регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, встановлює права споживачів і визначає механізм реалізації державного захисту їх прав.

3. Приймаючи рішення про виробництво конкретного товару, виробник виходить не тільки зі своїх технічних і фінансових можливостей, але і з

бажання і готовності споживачів купувати цей товар. Суверенітет споживача на ринку - це його незалежність у прийнятті рішення про купівлю. Виробники та продавці змушені рахуватися з бажаннями споживача, оскільки, якщо вони цього робити не будуть, то це зроблять їхні конкуренти. Тому суверенітет споживача забезпечується тільки в умовах вільного ринку, який діє на конкурентній основі, де споживач може реалізувати надане йому право на вибір. Водночас суверенітет споживача навіть в умовах ринкових відносин може обмежуватися. Причини різні, але в основі кожної лежить обмеження права споживача на вибір. Насамперед це монополізм - явище, коли один або декілька виробників або продавців контролюють випуск або реалізацію певних товарів або послуг. За таких умов можна тримати високі ціни і пропонувати низькоякісний товар. Через відсутність конкуренції з боку інших виробників і продавців, споживач не може скористатися своїм правом на вибір і змушений купувати товари і послуги, що нав'язуються йому за ціною і якістю. Обмежує суверенітет споживача також його споживча безграмотність. Не зважаючи, як правильно зробити покупку, на що звернути увагу, купуючи товар, споживач може купити річ або замовити послугу, які не влаштовують його ані за якістю, ані за властивостями. Необізнаний споживач найчастіше виявляється обдуреним несумлінним продавцем. Таким чином, для споживача важливо не тільки мати права, зокрема й право на вибір, але й уміти ці права реалізовувати.

4. До найголовніших прав споживача належить: право на вибір (Закон України «Про захист прав споживачів», ст.19). Саме це право і можливість його реалізувати визначають суверенітет споживача в ринкових відносинах. З проблемою вибору чи не кожний день стикається кожна людина, але вирішується вона по-різному. Це залежить від індивідуальних особливостей людини і статі, віку, національності, місця проживання, добробуту. Потреби різноманітні: одні важливі, інші - менше. Вони змінюються досить часто, майже щодня. Вони змінюються не тільки кількісно, але і якісно. Вибираючи товар, споживач передусім керується його корисністю для себе. Отже, право на вибір означає, що споживач має право вибирати ті товари або послуги, віддавати перевагу тому виробнику або продавцю, які його влаштовують. Правильний вибір споживач може зробити тільки маючи у своєму розпорядженні повну, доступну і достовірну інформацію про виробника, продавця, виконавця, товар або послугу і чітко визначаючи пріоритетність своїх потреб. У статті 19 закону України «Про захист прав споживачів» стверджується не тільки право споживача на вільний вибір товарів і послуг, але і встановлюється заборона примушення споживача купувати товари і послуги неналежної якості або непотрібного йому асортименту. Закон

України «Про захист прав споживачів» (ст.12) передбачає право споживача на належну якість товару (робіт, послуг). Якість товару (роботи, послуги) - це відповідність вимогам нормативних документів, умовам укладеного договору, а якщо умови не обговорені - то умовам, які висуваються зазвичай. Іншими словами, будь-який придбаний вами товар повинен задовольнити певні потреби, бути придатним для цілей, для яких ви його придбали. Коли ж у товарі виявився недолік - ми маємо право висунути продавцеві, виробнику претензії. Але протягом якого терміну?

Гарантійний термін встановлюється, як правило, на технічно складні товари, а також товари, призначені для тривалого користування. Звичайно, гарантійний термін встановлює виробник. Якщо ж гарантійний термін не встановлений, то ви маєте право висунути претензії продавцеві протягом шести місяців від дня купівлі. При виконанні гарантійних ремонтів, гарантійний термін збільшується на час знаходження товару в ремонті. Вказаний час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

На сезонні товари гарантійний термін обчислюється від початку відповідного сезону, а саме: одяг, хутряні та інші вироби:

весняно-літнього асортименту - з 1 квітня;

осінньо-зимового асортименту - з 1 листопада.

Взуття:

зимового асортименту - з 15 листопада по 15 березня;

весняно-осіннього асортименту - з 15 березня по 15 травня і з 15 вересня по 15 листопада;

літнього асортименту - з 15 травня по 15 вересня.

На товари, споживчі властивості яких можуть змінюватися з часом, в обов'язковому порядку встановлюється *термін придатності*. Термін вказується на етикетках, упаковках або в технічній документації, що додається до товару. товари (роботи, послуги) не повинні заподіювати шкоду життю, здоров'ю і майну споживача, а також природному середовищу. Реалізація товару після закінчення терміну його придатності законом заборонена. Ці вимоги стосуються продуктів харчування, медичних препаратів, косметики. Існує ряд товарів, небезпечних при неправильному їх використанні. До таких товарів належать деякі будматеріали, товари побутової хімії. Виробник зобов'язаний попередити споживача про наявність терміну придатності таких товарів, обов'язкові вимоги їх використання і можливі наслідки в разі їх недотримання. в Україні, існують певні нормативи (стандарти безпеки товарів), яких повинні дотримуватися всі без винятку виробники. Ці нормативи розробляються спеціальним державним органом -

Державним комітетом України із стандартизації, метрології і сертифікації і є обов'язковими для всіх товарів, у тому числі й тих, що надходять до нас із-за кордону. **Перевірка відповідності товарів вимогам стандартів називається сертифікацією.** Товари, які пройшли сертифікацію, отримують спеціальне посвідчення – сертифікат **відповідності**. Цей документ супроводжує товари на всьому шляху їх проходження від виробника до покупця. **Сертифікат відповідності** підтверджує, мабуть, найголовнішу якість товару - безпеку його під час використання. Щоб пересвідчитись у безпеці товару, споживач має право вимагати сертифікат у продавця.

Споживачі мають також право на *компенсацію* (ст.3). Це один з основних принципів законодавства про захист прав споживачів.

Матеріальний збиток – це все, що пов'язане з грошовими та майновими втратами споживача.

Моральна шкода - це моральні і фізичні страждання споживача, які виникли в зв'язку з тим, що його права як споживача були порушені.

Матеріальний збиток легко підраховується і доводиться наданням довідок про ціни товару, витрати на ремонт, а моральну шкоду споживач оцінює сам.

VI. Підведення підсумків заняття.

Контрольні запитання:

1. Як ви гадаєте, чому відповідальність перед споживачем за безпеку товарів держава переклала на себе?
2. Чи зможе споживач висунути вимоги до продавця стосовно товару неналежної якості в гарантійний термін, якщо в технічному паспорті не проставлений штамп магазину з вказівкою дати продажу.
3. До яких доказів ви вдаватиметесь, якщо після ремонту вам повернуть не вашу річ.
4. Ознайомившись з правилами обслуговування пасажирів на вокзалах і в поїздах залізниць України, пригадайте свої поїздки в поїздах і проаналізуйте, як виконувались Правила при вашій поїздки. Як ви, діяли при порушенні ваших прав провідником?

VII. Домашнє завдання.

С.А.Вишневецький «Сімейно-побутова культура та домашня економіка» Навчальний посібник. К.: Аграрна освіта, 2001.-362с. **с.252-268.** Відповісти на питання.

Т.Б.Гриценко, Т.Д.Іщенко, Т.Ф.Мельничук «Сімейно-побутова культура домашня економіка» Навчальний посібник. -К.:Вища освіта, 2004.-480с. **с.239-244.**

Питання для самопідготовки:

1. Наведіть приклади з вашого життя, коли ви були жертвою відсутності необхідної, повної і достовірної інформації про товари чи послуги.
2. З яких джерел ми отримуємо інформацію про товар? Які викликають довіру і навпаки?
3. Чи можна вважати продукт екологічно чистим, якщо на ньому проставлені знаки екологічного маркування?
4. Пригадайте, у яких ситуаціях ваше право споживача на вибір було обмежене?
5. Проаналізуйте покупки вашої сім'ї за тиждень. Які покупки були вам дійсно необхідні, а від яких ви могли б відмовитись?
6. Чим відрізняється термін служби товару від гарантійного терміну?

Правила. (запишіть)

Провезення з собою (дорослий пасажир) безкоштовно в автобусах міських, приміських і таксомоторних маршрутів однієї дитини віком до 7 років, а в автобусах міжміських маршрутів - однієї дитини віком до 5 років, без надання дитині окремого місця для сидіння;

Провезення в автобусах без багажного відсіку багажу в кількості одного місця, а при наявності багажного відсіку - багажу в кількості двох місць за плату відповідно до тарифу;

В поїзді має право провозити безкоштовно одну дитину віком до 5 років без надання окремого місця.

За 30 хвилин до прибуття на станцію призначення пасажир повинен бути попереджений про наближення поїзда до станції і отримати від провідника проїзні документи, у тому числі квитанцію за оплату постільної білизни. Пасажири спальних вагонів три рази на добу: з 8.00 до 10.00, з 15.00 до 17.00, з 20.00 до 22.00 за місцевим часом забезпечуються за встановлену плату чаєм або кавою.

Доставка постільної білизни пасажиру в купе здійснюється провідником вагона, а збір - не раніше ніж за 30 хвилин до прибуття пасажирів в пункт призначення.

Якщо лікар припустився якоїсь помилки при лікуванні хворого, відповідальність за заподіяну пацієнту шкоду несуть поліклініка, лікарня або фірма, в якій працює лікар.

Стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає відповідальність виконавця робіт (послуг) у разі їх неякісного виконання: порушення термінів, відступів від умов договору, заподіяні шкоди життю, здоров'ю або обману споживача.

Разом з тим, є товари, що не підлягають обміну. Сюди належать продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни, а також деякі

непродовольчі товари: парфюмерно – косметичні вироби світлочутливі товари; корсетні товари; перо-пухові вироби; дитячі іграшки м'які; дитячі іграшки гумові надувні; мундштуки; апарати для гоління; помазки для гоління; щітки, гребінці; грамплатівки; тканини; білизна постільна; білизна натільна, товари в аерозольній упаковці; друковані видання; ювелірні вироби з дорогоцінних металів. У промтоварному магазині зверніть увагу на наявність гарантійного талона, техпаспорта. Якщо це який-небудь прилад, попросіть, щоб він був продемонстрований у дії. Уважно прочитайте інформацію на упаковці або в супровідній документації. Якщо інформацію викладено мовою, якою ви не володієте, вимагайте перекладу. Попросіть виписати товарний чек і простежте заповнення паспорта.