

Інструкційна картка
до самостійного заняття №11

2 год.

Змістовий модуль 2.

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

Навчальна: розглянути та засвоїти матеріал по темі. З'ясувати в чому полягають права і обов'язки споживачів. Сформувати право споживача на належну якість товару. З'ясувати що включає інформація про товар. Ознайомитись з законом України «Про захист прав споживачів».

Розвивальна: заохочувати студентів до вивчення дисципліни «Сімейно-побутова культура та домашня економіка». Розвивати логічність мислення, почуття відповідальності, впевненості та обізнаність в правах і обов'язках споживачів. Розвивати навички самостійної роботи з навчальним матеріалом.

Виховна: Виховання бережливості. Виховання мотивів навчання, праці та вміння використовувати закон «Про захист прав споживачів».

Тип заняття: Засвоєння нових знань.

Методи навчання: робота з підручником, самостійна робота з теоретичним матеріалом лекції. Робота в мережі Інтернет.

Література:

Програма дисципліни «сімейно-побутова культура та домашня економіка»; 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.

Ресурси мережі Інтернет.

План.

1. Права і обов'язки споживачів під час придбання товару.
2. Інформація про товар.
3. Етикетка.
4. Придбання товару.
5. Обмін товару.
6. Закон України «Про захист прав споживачів».

Методичні вказівки до вивчення теми. Вивчаючи матеріал теми з'ясуйте, коли зародився рух споживачів на захист своїх прав і інтересів. Довідайтесь про історію розвитку міжнародного руху про захист прав споживачів. Ознайомтесь з. законом України «Про захист прав споживачів».

Необхідно досить уважно ознайомитись з теоретичним матеріалом щоб вміти відповідати на поставлені запитання та працювати з законом України «Про захист прав споживачів».

Після вивчення теми студенти повинні **вміти:**

1. Орієнтуватись у позначках на етикетках різноманітних товарів.
2. Правильно здійснювати купівлю товару.
3. Правильно оформляти замовлення на роботу чи послугу.

Прочитайте. с. 265 - 269 навчального посібника С.А.Вишневський «Сімейно-побутова культура та домашня економіка».

Т.Б.Гриценко, Т.Д.Іщенко, Т.Ф.Мельничук «Сімейно-побутова культура та домашня економіка» Навчальний посібник.-К.:Вища освіта, 2004.-480с. **с.239 - 253.**

Теоретичний матеріал.

Далеко не кожна людина замислюється над тим, що купуючи будь яку річ, вона тим самим укладає з продавцем договір купівлі-продажу, і ці відносини регламентуються законодавством. Угода може оформлятися товарним або касовим чеком, квитанцією. У той же час купівля товару в осіб, що не мають дозволу на заняття торгівлею, позбавляє споживача усіх прав та захисту. До найголовніших прав споживача належать: право на вибір (Закон України «Про захист прав споживача», ст. 19). Саме це право і можливість його реалізувати визначають суверенітет споживача в ринкових відносинах. 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. 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. Гарантійний термін встановлюється, як правило, на технічно складні товари, а також товари, призначені для тривалого користування. На сезонні товари гарантійний термін обчислюється від початку відповідного сезону. Споживачі мають також право на компенсацію (ст. 3). Це один з основних принципів законодавства про захист прав споживачів більшості цивілізованих країн світу. Він полягає в тому, що шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну громадянина, повинна бути відшкодована. Причому, відшкодуванню підлягають як матеріальні збитки, так і моральні. 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.

Інформація про товари (роботи, послуги), що надається споживачеві, повинна включати: назву нормативного документа, вимогам якого повинен відповідати товар (державний стандарт); перелік основних властивостей товару, а для продуктів харчування склад; ціну та умови придбання товару; дату виготовлення і термін придатності; гарантійні зобов'язання виробника; правила та умови ефективного використання товару; найменування і адресу виробника.

Продукти харчування, що реалізуються в роздрібній торгівлі, повинні мати на упаковці такі дані: назва харчового продукту (написана українською або іншою зрозумілою покупцеві мовою); маса; склад, включаючи перелік використаних під час виготовлення інших продуктів споживання харчових добавок; калорійність; дата виготовлення; термін придатності та умови зберігання; найменування і адреса виробника; деякі інші відомості про якість і безпеку харчової продукції.

Етикетка. Штриховий код. Товари, що надходять у продаж, повинні бути марковані штриховим кодом, за допомогою якого зашифрована інформація про товар. Перші дві цифри означають країну – виробника продукту, наступні п'ять - підприємство - виробник, ще п'ять - найменування товару, його споживчі властивості, розміри, колір. З 1997 року всі товари, що виробляються або реалізуються в нашій і країні. повинні мати штриховий товарний код.

Як правильно купувати Увійшовши в магазин, зверніть увагу, чи є в ньому куток споживача, в якому відображені права і обов'язки продавця і покупця, а також книга пропозицій, що знаходиться в доступному споживачеві місці. Перш ніж купити більш-менш серйозну річ, ви обов'язково **ПОВИННІ** з'ясувати: ціну та умови придбання товару; гарантійні зобов'язання виробника; умови ефективного і безпечного використання товару; адреси виробника і підприємств, уповноважених лише на прийняття претензій від споживача.

Здійснюючи купівлю в продуктовому магазині, зверніть увагу: чи відрегульовані терези. При купівлі імпортного товару в упаковці вимагайте надати інформацію зрозумілою вам мовою.

У промтоварному магазині зверніть увагу на наявність гарантійного талона, техпаспорта. Якщо це який-небудь прилад, попросіть, щоб він був продемонстрований у дії. Якщо купівля невдала, а куплений вами товар - неналежної якості, термін гарантії його ще не закінчився, у цьому разі на підставі пункту 1 ст.14 Закону «Про захист прав споживачів» покупець має право на свій вибір вимагати: безоплатного усунення недоліків або відшкодування витрат на їх усунення власними силами і коштами або

третьою особою. Тобто ви можете довірити ремонт магазину або гарантійній майстерні. Термін ремонту встановлений у 14 днів; заміну на аналогічний товар належної якості; відповідного зменшення його купівельної ціни; заміни на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком купівельної ціни.

Право споживача **на обмін товару** належної якості регламентується Законом України «Про захист прав споживачів» (ст.20). Якщо якісний товар не надійшов через якісь причини, споживач має поміняти такий товар на аналогічний протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі. Обмін робиться, якщо товар не використовувався, збережений його товарний вигляд, упаковка, є товарний або касовий чек що підтверджує факт купівлі.

Товари, що не **підлягають обміну**. Сюди належать продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни та деякі непродовольчі товари.

Оформлення замовлень на роботу чи послугу. Ринок послуг надає нам широкі можливості в задоволенні тих або інших потреб - це послуги транспорту, зв'язку, комунальні, просвітницькі, розважальні, туризму, медичні, банківські та ін. Зверніть особливу увагу на правильність заповнення квитанції. Віддаючи річ у ремонт, простежте за тим, щоб у разі виникнення конфліктної ситуації у вас зберігся шанс отримати назад саме свою річ і саме в первинній комплекції. Для цього в квитанції фіксується: термін початку і закінчення роботи; заводський номер технічного пристрою; наявність пломб; відповідальність виконавця за невиконання договірних зобов'язань тощо. 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. якщо здану в майстерню річ зіпсували або загубили, виконавець зобов'язаний протягом *місяця* повністю відшкодувати збитки.

Питання для самоперевірки та обговорення.

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?
7. До яких доказів ви вдаватиметесь, якщо після ремонту вам повернуть. не вашу річ.