МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА»

Факультет/інститут економічний

Кафедра теоретичної і прикладної економіки

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІН

Захист прав споживачів

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Освітня програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 1 від 27 серпня 2020 р.

м. Івано-Франківськ - 2020

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Захист прав споживачів
Викладач (-і)	к.е.н., доц. Стефінін В.В.
Контактний телефон викладача	+38(067)2992171
E-mail викладача	volodymyr.stefinin@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	6 ECTS, 180
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pnu.edu.ua
Консультації	Очні консультації: згідно розкладу консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Сучасна правова система України перебуває у стані реформування, зумовленому розбудовою в нашому суспільстві демократичної, соціальної, правової держави, в якій право слугувало б для захисту загальновизнаних прав і свобод людини. Встановлення ефективного правопорядку і законності у сфері захисту прав споживачів має забезпечити держава. Мета навчальної дисципліни — здобути всебічні знання у сфері захисту прав споживачів і навчитися аналізувати законодавство, що сприятиме глибокому розумінню не тільки прав підприємців, які здійснюють свою діяльність у сфері виробництва, купівлі-продажу товарів, надання послуг і виконання робіт, а й необхідності додержання норм законодавства, знання правових наслідків, які настають за його порушення, що зумовить їхню правомірну поведінку. Також вивчення даного курсу має сприяти отриманню знань студентами прав як потенційних споживачів і захисту їхніх прав відповідно до тих норм законодавства, що захищають їхні інтереси від певних негативних проявів порушень права господарюючими суб'єктами

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Метою дисципліни "Захист прав споживачів" є сформувати у здобувачів вищої освіти цілісне уявлення про організаційно-правові засади захисту прав споживачів; визначити основні напрями діяльності органів державної влади та управління, а також громадських об'єднань в сфері захисту прав споживачів та принципи організації контролю суб'єктів господарювання у сфері захисту прав споживачів; сформувати основні навички щодо застосування окремих норм законодавства в сфері захисту прав споживачів.

Основними цілями вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» є: - ознайомлення із міжнародними стандартами захисту майнових інтересів споживачів та рухом консюмеризму; формування самостійного мислення, навичок аналізу проблемних питань захисту прав споживачів; формування понятійного апарату в сфері захисту прав споживачів та вміння ним користуватися; формування уміння відстоювати особисті права як споживача.

4. Компетентності

Інтегральна компетентність

ІК 1. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та проблеми у сферах підприємницької, торговельної та біржової діяльності або в процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів організації і функціонування підприємницьких, торговельних, біржових структур і характеризується комплексністю та невизначеністю

умов.

Загальні компетентності

ЗК 11. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 6. Здатність здійснювати діяльність з дотриманням вимог нормативно-правових документів у сфері підприємницької, торговельної та біржової діяльності.

СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

5. Програмні результати навчання

ПРН 10. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

ПРН 16. Знати нормативно-правове забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і застосовувати його на практиці.

6. Організація навчання

Обсяг курсу - 180 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	28
Семінарські	32
самостійна робота	120

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
7	076 Підприємництво, торгівля і біржова діяльність	четвертий	Вибірковий

Тематика курсу

Тема	кількість год.					
	Денна форма навчання			Заочна форма навчання		
	лекції	Семінарські заняття	самостійна робота	лекції	Семінарські заняття	самостійна робота
Тема 1. Історія виникнення світового руху щодо захисту прав споживачів. Вступ. Предмет та задачі курсу. Мета вивчення дисципліни. Значення курсу для підготовки фахівців. Основні терміни, визначення та поняття. Консумеризм – світова концепція захисту прав споживача. Керівні принципи	2	2	10			14

ООН, спрямовані на захист інтересів споживачів. Історичне значення принципів ООН в активізації консюмеризму у світі.						
Тема 2. Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу. Формування руху на захист прав споживачів у країнах, що розвиваються. Консюмеризм у Центральній та Східній Європі. Адміністративно-управлінське та правове забезпечення цього процесу. Переваги та недоліки захисту прав споживачів на прикладах окремих країн. Існуючі шляхи розвитку консумеристського руху, що зформуналися на сьогодні у світі.	4	2	10	2		14
Тема 3. Правові основи захисту прав споживачів. Основні етапи розвитку ринків. Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів». Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні. Організація захисту прав споживачів в Україні державними органами. Захист прав споживачів громадськими організаціями. Міжнародне співробітництво.	2	2	10		2	14
Тема 4. Базові права споживачів на задоволення власних потреб. Право на захист своїх прав державою. Право на здобуття знань. Право на належну якість продукції та обслуговування. Право на безпеку продукції. Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її якість, асортимент,	2	2	10	2		14

а також про її виробника (виконавця, продавця). Право на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством. Право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав. Право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).						
Тема 5. Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг. Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості. Права споживачів за сучасних форм торгівлі. Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт). Права споживачів у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг. Права споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг).	2	2	10		2	14
Тема 6. Державні установи в системі захисту прав споживачів. Роль держави у забезпеченні продажу товарів та надання послуг гарантованої якості за конкурентними, справедливими цінами. Права, обов'язки, завдання, досвід державних та громадських консумеристських організацій щодо оптимізації захисту права споживачів на вибір. Функції Антимонопольного комітету України у формуванні конкурентного асортименту товарів та послуг, створенні цінового простору. Завдання та права податкової служби, ревізійного управління та інших	4	4	10			14

організацій. Роль галузевих відомств у забезпеченні захисту інтересів споживачів при виборі товарів та послуг. Роль Української Асоціації якості щодо якості товарів та послуг						
Тема 7. Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт. Система перевірок суб'єктів господарювання. Основні вимоги до оформлення матеріалів перевірок. Контроль за якістю товарів народного споживання. Контроль за дотриманням санітарних норм і правил на підприємствах торгівлі. Контроль за порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення. Контроль за дотриманням правил продажу продовольчих товарів. Контроль за дотриманням правил торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами. Контроль за правилами продажу непродовольчих товарів.	2	2	10		2	14
Тема 8. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів. Державна система контролю за якістю товарів та послуг. Функції організацій здійснюючих контролі, за якістю товарів та послуг. Організація захисту прав споживачів у випадку купівлі товару з недоліками. Термін подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками. Оформлення документів по заміні товарів неналежної якості. Основи митного оформлення вільного використання на території України імпортних продуктів, сировини та матеріалів з точки зору забезпечення безпеки населення. Роль сертифікації товарів та ідентифікації товарів у	2	2	10	2		14

забезпеченні гарантій споживачу щодо їх якості та безпеки. Порядок вилучення та утилізації неякісних, фальсифікованих сировини, матеріалів та товарів.						
Тема 9. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг. Законодавче забезпечення якості та безпеки надання послуг. Організація захисту прав споживачів при порушенні строків виконання робіт та надання послуг. Організація захисту прав споживачів у випадку виявлення недоліків у виконаних роботах (наданій послузі). Строки усунення недоліків. Види державного контролю за якістю надання послуг: відомчий, державний, незалежний. Оформлення договорів на якість надання послуг. Обговорення умов відшкодування збитків при недотриманні умов договору. Правила складання смети на виконання робіт (надання послуг). Організація захисту прав споживача у випадку виконання робіт з матеріалів виконавця та матеріалів споживача.	2	4	10			14
Тема 10. Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок. Державна політика при здобутті освіти. Створення освітянської бази для споживачів за допомогою державних та громадських організацій. Роль органів друку у просвіті споживача. Основні правила пошуку, відбору та аналізу друкованого матеріалу. Застосування аудіо та відео засобів для інформування споживача. Створення спеціальних телевізійних та радіопрограм, що розповсюджують консумеристські ідеї. Маркування споживчих товарів - забезпечення права споживача	2	4	10			14

на інформацію про споживчі властивості та безпеку товарів. Законодавче забезпечення наявності та змісту обов'язкової інформації та маркування.						
Тема 11. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг. Форми забезпечення можливості споживачів бути почутими. Організація прийняття до розгляду претензій, скарг споживачів. Технологія роботи з ними та підготовка відповідей і рішень. Документальне оформлення скарг. Види зворотного зв'язку із споживачами. Форми роботи із отриманими сигналами порушення прав споживачів, організація «гарячих» телефонних ліній. Особливості судового та не судового розгляду претензій споживачів. Проблеми компенсації морального збитку. Відшкодування збитків, які завдані здоров'ю, майну споживача внаслідок споживання неякісних, небезпечних товарів та послуг.	4	4	10			14
Тема 12. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів. Відповідальність про порушення законодавства «Про права споживачів». Основний зміст статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів». Повноваження органів з захисту прав споживачів. Порядок перевірок органами з захисту прав споживачів. Види відповідальності про порушення законодавства «Про права споживачів». Фінансові санкції за порушення законодавства «Про права споживачів». Адміністративні санкції за порушення законодавства «Про права споживачів».	2	2	10			14
	28	32	120	6	6	168

7. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання курсу

Поточне тестування та самостійна робота			Сума балів з навчальної дисципліни
Модуль 1		Модуль 2	
Змістовий модуль 1 **поточний контроль**	Змістовий модуль 2 **Самостійна робота**	Змістовий модуль 3 **Індивідуальне завдання**	
Теми 1-12	Теми 1-12	Теми 1-12	
40	50	10	
100			**100**

Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою

Шкала оцінювання для заліку		
університетська	**національна**	**шкала ECTS (ЄКТС)**
90 – 100	Зараховано	**A**
80-89		**B**
70-79		**C**
60-69		**D**
50-59		**E**
26-49	незараховано	**FX**
1-25		**F**

Самостійно роботи

Студент опрацьовує питання, що призначенні для самостійного вивчення і для контролю проходить тестування в системі дистанційного навчання (дві спроби – кращий результат).

Максимальна оцінка за тестування становить 50 балів.

Вимоги до письмової роботи

Вивчення дисципліни передбачає виконання індивідуального завдання на вибір студента:

1. Аналітичний (критичний) огляд наукових публікацій за заданою тематикою
2. Написання реферату (есе)
3. Аналітичний звіт власних наукових досліджень за відповідною тематикою
4. Підготовка презентації за заданою тематикою
5. Виконання розрахункової графічної роботи

В індивідуальному завданні вказується назви завдання, шифру групи та прізвища виконавця.

Захист відбувається підчас практичних занять. При необхідності завдання можна надіслати викладачу на електронну пошту.

Максимальна оцінка становить 10 балів.

Семінарські заняття

Поточні оцінки 2, 3, 4, 5, які можуть отримати під час практичних занять сумуються і розраховується середнє арифметичне (із заокругленням до десятих).

Середній бал за поточний контроль переводиться у 40 бальну

	шкалу.
Контрольна робота	Контрольна робота № 1 проводиться на семінарському занятті за темою виступи перед аудиторією. Студенти готують виступ з прикладу організації захисту прав споживачів в якісь країні світу. В умовах змішаного, дистанційного чи заочного навчання виступ відбувається з використанням програми Zoom чи іншої онлайн платформи. Передбачено виконання контрольної роботи, яка виконуються під час семінарських занять (оцінки 2, 3, 4, 5). Контрольна робота № 2 проводиться на семінарському занятті за темою виступи перед аудиторією. Студенти готують виступ з прикладу реалізації права споживачі чи технології захисту їх прав. В умовах змішаного, дистанційного чи заочного навчання виступ відбувається з використанням програми Zoom чи іншої онлайн платформи. Передбачено виконання контрольної роботи, яка виконуються під час семінарських занять (оцінки 2, 3, 4, 5).
Умови допуску до підсумкового контролю	Студент повинен набрати не менше 50 балів у сумі за три змістові модулі: ЗМ 1. Поточний контроль (максимум 40 балів). ЗМ 2. Самостійна робота (максимум 50 балів). ЗМ 3. Індивідуальне завдання (максимум 10 балів). Якщо студент набрав менше 50 балів. Дозволяється, як виняток, з дозволу декана економічного факультету за заявою, погодженою з кафедрою теоретичної і прикладної економіки, одноразове виконання студентом додаткових видів робіт з навчальної дисципліни (відпрацювання пропущених занять, перескладання змістових модулів, виконання індивідуальних завдань тощо) для підвищення оцінок за змістові модулі.
Підсумковий контроль	Підсумковою формою контролю є залік який виставляється як сума балів за модулями. Студентам, які мають з навчальної дисципліни оцінку від 1 до 49, були недопущені або не з'явилися на залік, дозволяється ліквідувати академічну заборгованість відповідно до графіку ліквідації академзаборгованості за встановленими правилами. Повторне складання заліків допускається не більше двох разів з кожної дисципліни: один раз викладачеві (**талон №2**) тестування в системі дистанційного навчання або усне опитування відповідно до програмових вимог, другий – комісії (**талон №3**) реалізується виключно у тестовій формі з використанням організаційно-технологічних процесів. Здобувача вищої освіти, який не ліквідував академічну заборгованість у встановлені терміни без поважної причини, ***відраховують*** з університету за академічну неуспішність або за його згодою направляють на ***повторне вивчення навчальної дисципліни*** (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).
8. Політика навчальної дисципліни	
Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/:	

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);

- посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації».

Засвоєння пропущеної теми лекції з поважної причини перевіряється під час складання підсумкового контролю. Пропуск лекції з неповажної причини відпрацьовується студентом відповідно вимог кафедри, що встановлені на засіданні кафедри (співбесіда, реферат тощо).

Пропущені практичні, семінарські та лабораторні заняття, незалежно від причини пропуску, студент відпрацьовує згідно з графіком консультацій Поточні „2", отримані студентом під час засвоєння відповідної теми на практичному, семінарському та лабораторному занятті перескладаються викладачеві, який веде заняття до складання підсумкового контролю з обов'язковою відміткою у журналі обліку роботи академічних груп.

9. Рекомендована література

1. Конак Є.І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. 2017. № 2. С. 267-271.
2. Крегул Ю. І. Захист прав споживачів фінансових послуг: монографія / Ю. І. Крегул, О. Ю. Радченко. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 264 с
3. Хацкевич Ю. М. Міжнародний консьюмеризм [Електронний ресурс] : навч. посібник у структурно-логічних схемах / Ю. М. Хацкевич, Т. М. Летута. Електрон. дані. Х. : ХДУХТ, 2018. 109 с.
4. Янишен В.П. Особливості реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт (надання послуг). Теорія і практика правознавства. 2017. Вип. 2 (12). С. 1-15.

Інформаційні ресурси:

1.Загальна декларація прав людини від 10 грудня 1948 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua
2. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів: Резолюція Ген.Асс. ООН 39/248 від 09.04.1985 р. URL: https://zakon.rada. gov.ua/laws/show/995_903
3. Європейська конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua
4.Хартія захисту споживачів: Резолюція 3№ 543 Консультативної Ассамблеї Ради Європи № 543 від 15.03.1973 р. URL: https: //www/ekburg.ru
5. Конституція України від 28.06.1996 р. (зі змінами і доповненнями). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр.
6. Цивільний кодекс України. URL: http://zakon.rada. gov.ua/laws/ show/1023
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: http://zakon.rada. gov.ua/laws/ show/1023-12
8.Закон України "Про захист прав споживачів" від 10 січня 2002 року № 2949- III. // Все про бухгалтерський облік. – 24 с.
9. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12
10. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80
11. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97

Наукові публікації:

1. Бірюк, С. О. "ІНФОРМАЦІЙНА КОМПОНЕНТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: СТРАТЕГІЧНІ ПЕРСПЕКТИВИ." Інтелект XXI. URL: http://intellect21.nuft.org.ua/journal/2020/2020_1/18.pdf

1. Маліновська, К. О. "ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ." Сучасна наука у контексті євроінтеграційних процесів: XXVII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція: тези доповідей, Полтава, 02 березня 2020 р.–Ч. 1.–Дніпро: ГО «НОК», 2020–76 с.: 68. URL: https://ispic.ngo-seb.com/assets/files/27_conf_02.03.2020_P.1.pdf#page=68
2. Сатир, Лариса Михайлівна, Леонід Іванович Стаднік, and Андрій Вікторович Непочатенко. "Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз." (2020). URL: http://rep.btsau.edu.ua/bitstream/BNAU/5399/1/zaxyst_prav.pdf

К.е.н. доцент кафедри теоретичної і прикладної економіки В.В. Стефінін