|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Емблема  кафедри (за наявності)** | **Кафедра господарського та адміністративного права** |
| **ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**  **Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)** | | |

# Реквізити навчальної дисципліни

|  |  |
| --- | --- |
| Рівень вищої освіти | *Перший (бакалаврський)* |
| Галузь знань | *08 Право* |
| Спеціальність | *081 Право* |
| Освітня програма | *Право* |
| Статус дисципліни | *Вибіркова* |
| Форма навчання | *очна(денна)* |
| Рік підготовки, семестр | *3 курс весняний семестр* |
| Обсяг дисципліни | *120 годин, 4 кредити ECTS* |
| Семестровий контроль/ контрольні заходи | *залік* |
| Розклад занять | *Згідно з розкладом* |
| Мова викладання | *Українська* |
| Інформація про  керівника курсу / викладачів | Лектор: викладач кафедри Шерстюк Ганна Миколаївна, адвокат  E-mail hanna.sherstiuk@gmail.com  Практичні / Семінарські: викладач кафедри Шерстюк Ганна Миколаївна, адвокат  E-mail hanna.sherstiuk@gmail.com |
| Розміщення курсу | <https://do.ipo.kpi.ua/user/files.php> |
|  |  |

# Програма навчальної дисципліни

# Опис навчальної дисципліни, її мета та предмет вивчання

# В межах цієї дисципліни студенти зможуть отримати знання у правовідносинах щодо захисту прав споживачів, що тісно пов’язано з побутовим обслуговування життєдіяльності кожної юридичної і фізичної особи. Студентам буде цікаво дізнатися про обсяг прав споживачів, оскільки кожен з них щоденно виступає споживачем товарів, робіт або послуг, та про способи їх захисту або відновлення. Студент зможе використовувати отримані знання не тільки в юридичній практиці, надаючи відповідні консультації, а й в повсякденному житті, оскільки володіючи знаннями про обсяг прав, способів фіксації їх порушень з метою подальшого їх використання як доказів при вирішенні спорів, а також про способи запобігання порушення прав споживачів або про ефективні практичні способи захисту або відновлення своїх прав і інтересів.

Вивчення дисципліни сформує у студентів вміння і навички, що відповідають професійним кваліфікаційним характеристикам юристів-практиків у сфері надання професійної правничої допомоги, оскільки зможе вільно відтворювати основні поняття та категорії, що відображають сутність відносин у сфері захисту прав споживачів, використовувати ці знання при вирішенні типових та нестандартних завдань на практиці, адаптувати такий досвід до змінних умов та норм законодавства, проводити науково-дослідницьку діяльність тощо.

**Фахові компетентності дисципліни-** оцінювати недоліки і переваги аргументів, аналізуючи відому проблему, складати та узгоджувати план власного дослідження і самостійно збирати матеріали за визначеними джерелами, використовувати різноманітні інформаційні джерела для повного та всебічного встановлення певних обставин, самостійно визначати ті обставини, у з’ясуванні яких потрібна допомога, і діяти відповідно до отриманих рекомендацій, вільно спілкуватися державною та іноземною мовами як усно, так і письмово, правильно вживаючи правничу термінологію, володіти базовими навичками риторики та юридичного письма, доносити до респондента матеріал з певної проблематики доступно і зрозуміло, пояснювати характер певних подій та процесів з розумінням професійного та суспільного контексту, належно використовувати статистичну інформацію, отриману з першоджерел та вторинних джерел для своєї професійної діяльності

# Пререквізити дисципліни

Базою для засвоєння основних положень курсу «Правове регулювання захисту прав споживачів» є знання отримані студентами після вивчення таких дисциплін, як: «Адміністративне право», «Адміністративне процесуальне право», «Цивільне право», «Цивільне процесуальне право», «Господарське право».

# Зміст навчальної дисципліни

**Теми лекцій:**

1. «Загальні положення щодо захисту прав споживачів»

2. «Права споживача на належну якість та безпеку продукції (товарів, наслідки робіт). Гарантія якості товару та гарантійний строк»

3. «Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості»

4. «Права споживача у разі укладання договору поза торговельним або офісним приміщеннями чи на відстані»

5. «Загальні положення договору про надання послуг»

6. «Захист прав споживачів телекомунікаційних послуг»

7. «Захист прав споживачів комунальних послуг»

8. «Захист прав споживачів фінансових послуг»

9. «Особливості рекламування товарів і послуг

10. «Захист прав споживачів послуг перевезення»

11. «Особливості торгівлі лікарськими засобами»

12. «Особливості судового розгляду справ щодо захисту прав споживачів»

**Практичне заняття № 1**

Теоретичні питання.

1.Історія виникнення руху щодо захисту прав споживачів.

2. Основні права споживача.

3. Основні гарантії прав споживачів.

4. Громадські організації у сфері захисту прав споживачів. Їх повноваження.

Практичні завдання.

1.Громадянин Федоренко звернувся з позовом до ПАТ КБ «ПриватБанк про захист прав споживача, визнання порушеного права споживача як споживача фінансових послуг, визнання кредитних договорів, договору іпотеки та договорів поруки недійсними, зобов'язання вчинити дії, застосування наслідків недійсності правочинів.

Визначте, чи підпадають такі правовідносини під регулювання законодавством у сфері захисту прав споживачів. Обгрунтуйте свою відповідь з посиланням на відповідні нормативно-правові акти.

2. Громадська організація «Юридичний центр захисту прав споживачів» звернулася до суду з позовом до ТОВ «Бершка» про захист прав споживача Леоненко, які виразилися у ненаданні покупцю дубліката (копії) розрахункового документа щодо підтвердження придбання літнього жіночого взуття вартістю 699,00 грн, та про зобов’язання здійснити обмін придбаного жіночого взуття на аналогічне більшого розміру.

Чи є право у ГО «Юридичний центр захисту прав споживачів» звертатися з таким позовом, чим воно повинно бути підтверджено? Визначте, чи є підстави для задоволення такого позову.

3. Громадянин Петренко придбав у туроператора туристичну подорож до США на період з 01 січня 2020 року до 20 січня 2020 року. Безпосередньо після прибуття до США з’ясовується, що він буде проживати не в тому готелі, за який сплатив повністю, а в іншому в протилежному кінці міста і з менш комфортними умовами.

Чи може громадянин Петренко, прибувши в Україну 21 січня 2020 року, вимагати будь-якої компенсації. Обгрунтуйте відповідь з посланням на норми законодавства.

4. ТОВ «Мрія» замовило послуги з прибирання у своєму офісі. Клінінгова компанія надала такі послуги своєчасно, але при цьому порушила правила безпеки в офісі, внаслідок чого були знищені (залиті водою) CD-диски з важливою інформацією, що спричинило репутаційні втрати для ТОВ.

Визначте, чи є це порушенням прав споживача ТОВ «Мрія» з боку клінінгової компанії? Яким чином можна відновити порушені права. Обгрунтувати з обов’язковим посиланням на норми законодавства.

**Практичне заняття № 2**

Теоретичні питання:

1. Джерела регулювання відносин у сфері прав споживачів.

2. Основні обов’язки споживача.

3. Наслідки невиконання продавцем (виконавцем) всіх документів, що

стосуються товару (послуг)

4. Спеціально уповноважені органи виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів. Їх повноваження.

Практичні завдання.

1.Споживач Мурін звернувся з позовом Красноградського комунального підприємства «Водоканал» про порушення прав споживача. Свої позовні вимоги він обгрунтовує тим, що йому протягом 2019 року нараховувалися суми за водопостачання без урахування даних лічильника, який встановлений у відповідності з вимогам законодавства.

Визначте чи підпадають ці правовідносини під дію законодавства про захист прав споживачів. Обгрунтуйте відповідь з урахування норм чинного законодавства.

2.14 грудня 2013 року громадянка Лавріненко уклала з ПрАТ «СК «Планета Страхування» договір страхування життя № 771 строком до 14 грудня 2018 року. У порушення умов цього договору страховик після настання страхового випадку - дожиття застрахованої особи до закінчення терміну дії страхового захисту - відмовив їй у виплаті страхового відшкодування з посиланням на пропуск строку подання повідомлення про такий страховий випадок.

Визначте чи підпадають ці правовідносини під дію нормативних актів у сфері захисту прав споживачів, обгрунтуйте відповідь з посиланням на норми чинного законодавства.

3.Після придбання автомобіля Мітсубісі в автосалоні ТОВ «Ягуар» власник виявив недоліки в роботі автомобіля, які полягають у несправності системи відкриття/закриття задніх дверей багажного відділення. Власник звернувся з заявою до ТОВ «Ягуар» про розірвання договору купівлі-продажу автомобіля та про повернення йому сплачених грошових коштів, оскільки такі несправності є суттєвими і унеможливлюють належне і безпечне використання транспортного засобу.

Надайте оцінку цій ситуації з урахуванням законодавства у сфері захисту прав споживачів. Як повинен вчинити дилер ТОВ «Ягуар» в цій ситуації.

4.ФОП 1 уклав з ФОП 2 договір, відповідно до умов якого ФОП 1 зобов‘язався надати послуги перевезення вантажу ФОП 2 автомобільним транспортом. Під час здійснення перевезення вантажу сталася крадіжка невідомими особами транспортного засобу з наявним в ньому вантажем ФОП 2.

Чи може ФОП 2 вимагати відшкодування матеріальної шкоди за порушення його прав як споживача послуг перевезення? Обгрунтуйте відповідь, посилаючись на норми законодавства.

**Практичне заняття № 3**

Теоретичні питання.

1.Право споживача на безпеку продукції (товарів, робіт).

2. Харчові добавки до харчових продуктів.

3. Гарантійний строк

4. Строк придатності товару

Практичні завдання.

1.17 листопада 2018 року гр.Федоренко уклав договір купівлі-продажу пральної машини WHIRPOOL. 27 листопада 2018 року, після всіх необхідних монтажно-підготовчих робіт до внутрішньоквартирної системи каналізації, він підключив пральну машину, яка до цього часу стояла без підключення. При включенні виявив, що корпус пральної машини зайво вібрує та не в повному обсязі виконує функцію віджиму. 29 листопада 2018 року (в межах 14-ти денного строку) він звернувся до відповідача з претензією про повернення коштів, так як вважає, що пральна машина не може бути в експлуатації з такими недоліками. Однак, жодної відповіді на це не отримав (лист було повернуто в зв’язку з закінченням терміну зберігання відправлення поштою).

За таких обставин гр.Федоренко звернувся до суду і просить розірвати договір купівлі-продажу пральної машини і стягнути з продавця на його користь сплачені кошти за вказану пральну машину. В підтвердження своїх позовних вимог гр.Федоренко надав суду інструкцію по встановленню і експлуатації пральної машини на арабській мові і пояснив, що продавець не довів до його відома всю необхідну та повну інформацію щодо підключення і роботи цієї пральної машини.

Вирішить задачу по суті. Обгрунтуйте свою відповідь з посиланням на відповідні нормативно-правові акти.

2. 19 липня 2019 року Коновалов уклав з ТОВ «Максус» договір купівлі-продажу нового (без пробігу) автомобіля марки ВАЗ моделі 2170 (Пріора) 2015 р.в., вартістю 68 000 грн., та новий (без пробігу) автомобіль марки ВАЗ моделі 2110, 2014 р.в., вартістю 43 000 грн., сріблястого кольору. Відразу в цей же день покупець сплатив 50% вартості товару в сумі 54 000 грн. На іншу частину йому співробітники ТОВ «Максус» обіцяли оформити кредит та відразу передати автомобілі. Однак, протягом першого тижня продавець не зв’язався з покупцем та не надав йому примірник договору позики на автомобіль.

Покупець через 13 днів після внесення авансу відмовився від купівлі товару (автомобілів), та направив заяву продавцю про це поштою.

Як повинен вчинити продавець? Як покупцю захистити свої права?

3. Громадянка Логачова придбала в магазині продукти м’ясні курячі консерви, де на етикетці було зазначено «Смако-ароматичні добавки:арт. Р-199689 White Chiken Meat Flavour (Ароматизатор біле м`ясо курки)». Вирішивши, що це є неякісною добавкою до м’ясної консерви, вона звертається до виробника з претензією про повернення грошей за придбаний товар, оскільки ця харчова добавка є небезпечною для її життя і здоров’я.

Виробник надає відповідь на претензію, де зазначає, що немає правових підстав для такого відшкодування, оскільки у них є висновок спеціаліста, де зазначено, що «Смако-ароматичні добавки…» відносяться до категорії «Харчовий ароматизатор…» і може використовуватися під час виготовлення таких м’ясних консервів. Крім того, просили врахувати позицію Європейських країн про класифікацію порошкоподібного ароматизатора саме для харчової промисловості, який є багатокомпонентною сумішшю, що складається з запашних речовин, смакових речовин (сіль, глутамат натрію), носіїв, харчових добавок, жирів та використовується як промислова сировина у харчовій промисловості.

Вирішить ситуацію. Обгрунтуйте з посиланням на норми законодавства.

4. 12 жовтня 2017 року Петренком в магазині був придбаний квадрокоптер марки DJI за ціною 69 800,00 грн., що підтверджується копією касового чеку та копією квитанції про списання грошових коштів з банківської картки.

Співробітник цього ж магазину 17 вересня 2018 року прийняв придбаний Петренком товар на гарантійний ремонт для усунення істотних недоліків (дефектів), які унеможливлювали використання товару за його призначенням.

07 листопада 2018 року продавець (співробітник магазину) повідомив покупця про відмову в проведенні гарантійного ремонту придбаного ним товару у зв`язку з спливом шестимісячного гарантійного строку, який встановлений виробником товару. Петренко вимагає повернення йому сплаченої суми коштів.

Розв’яжіть ситуацію. Обгрунтуйте з урахуванням вимог законодавства.

**Практичне заняття № 4**

Теоретичні питання.

1.Якість товару.

2. Вимоги до виробництва харчових продуктів.

3. Підтвердження відповідності товару вимогам законодавства.

4. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування.

Практичні завдання:

1. 25.07.2017 року Павленко придбала у ТОВ «Європейка» майнові права на об'єкт нерухомості на підставі Договору купівлі- продажу майнових прав № С103 від 29.11.2016 року.

На виконання умов договору купівлі-продажу Павленко належним чином сплатила грошові кошти в повному обсязі. Згідно Додатку 1 до договору купівлі-продажу майнових прав № СІ03 від 29.11.2016 р. (Специфікація) встановлено строк введення об'єкта будівництва в експлуатацію - 01 березня 2017 року. Проте у порушення умов даного договору станом на дату прийняття майнових прав - на дату фактичного прийому-передачі квартири, який відбувся 23.12.2017 року договір належним чином та у повному обсязі не виконано- у квартирі відсутнє газо- та електропостачання, чим порушено її право споживача.

Вирішіть ситуацію. Обгрунтуйте відповідь з посиланням на норми чинного законодавства.

2. 14.07.2019 року гр.М відвідала заклад харчування «Макдональдз» у м.Одеса, однак у придбаній картоплі вона виявила мертву комаху. Одразу вона звернулася до співробітника закладу "Макдональдз " з підносом в руках та вказала на те, що в картоплі знаходиться комаха. Після цього, співробітниця "Макдональдз " покликала старшого менеджера зміни для з`ясування обставин цієї події, в результаті чого, менеджер ресторану запропонувала гр.М повернути кошти або замінити страву. За вибором гр.М. їй було повернуто кошти.

Наступного дня гр.М відчула ознаки харчового отруєння та у неї було діагностовано гострий гастроентерит, який вона пов`язує із вживанням неякісної їжі у цьому закладі харчування. Внаслідок отруєння їй завдано матеріальної шкоди в розмірі 500,00 грн., що складається з витрат на проведення аналізів та консультацію лікаря, а також моральну шкоду, що виявилась в порушенні права позивача на безпечні для здоров`я і життя харчові продукти та завдання шкоди її здоров`ю, яку остання оцінює в 200 000,00 грн.

Вирішить ситуацію. Обгрунтуйте з посиланням на норми чинного законодавства.

3. 14.06.2018 Федоров уклав з ТОВ «АВТО АЛЬЯНС» попередній договір купівлі-продажу транспортного засобу.

Відповідно до попереднього договору сторони повинні до 15.06.2018 року укласти основний договір купівлі-продажу транспортного засобу, а саме автомобіля марки Chevrolet Aveo 2014 року випуску синього кольору за ціною 145000 грн. за умови внесення покупцем на рахунок продавця авансу в розмірі 40000 грн. При цьому, продавець запевнив покупця, що зазначений автомобіль є в наявності та він зобов'язується передати його в день підписання попереднього договору, а решту суми покупець сплатить після огляду. Свої зобов'язання відповідно до попереднього договору покупець виконав 14.06.2018, сплативши на користь ТОВ «АВТО АЛЬЯНС» грошові кошти у розмірі 40000 грн., що підтверджується квитанцією. Разом з цим, одразу після внесення авансу, продавець відмовився виконувати свою частину зобов'язань, укладати основний договір та передати автомобіль. Купувати транспортний засіб позивач не бажає.

Вирішить ситуацію. Обгрунтуйте з посиланням на норми чинного законодавства.

4. 6 січня 2018 року у будівельному магазині, що ФОП гр.Іванова купила троє міжкімнатних дверей «Вілла Р1» колір «Ольха золота» 80 см, вартість кожних дверей склала 1410,00 грн. на загальну суму 4230,00 грн. 27 січня 2018 року двері були їй доставлені за адресою її місця проживання. Під час передачі товару вона звернула увагу, що двоє міжкімнатних дверей були запакованими, а треті були без упаковки. Вже після того, як працівники магазину передали їй товар та поїхали вона виявила, що одні з дверей, ті що були без упаковки, мають дефект, а саме, пошкоджений нижній кут дверей.

Наступного дня, 28 січня 2017 року, гр.Іванова звернулася до магазину з проханням вирішити дану ситуацію, на що їй було запропоновано провести заміну належного товару, на що вона погодилась, але при огляді нових міжкімнатних дверей виявилось, що вони мають такий же дефект, що й доставлені їй двері. Вона відмовилась проводити обмін дверей, їй повідомили, що деформовані двері у неї заберуть протягом тижня та буде вирішено питання або їй нададуть товар належної якості або повернуть грошові кошти. Але на протязі обіцяного часу до неї ніхто не приїхав.

02 лютого 2018 року на власному транспорті покупець доставила пошкоджені міжкімнатні двері «Вілла Р1» колір «Ольха золота» та залишила їх в магазині. Позивачка звернулась до продавця з проханням повернути їй грошові кошти на що отримала категоричну відмову.

Як повинен вчинити покупець для захисту своїх прав? Обгрунтуйте відповідь з посиланням на норми чинного законодавства.

**Практичне заняття № 5**

Теоретичні питання:

1. Права споживача при купівлі товарів у розстрочку.

2. Права споживача при купівлі товару на відстані.

3. Етикетування та особливості рекламування товарів.

Практичні завдання:

1. 5 травня 2019 року між Борисенко та ФОП М. був укладений письмовий договір купівлі-продажу та надання послуг по виготовленню та доставці меблів. Згідно умов цього договору ФОП М. зобов`язався протягом 25 робочих днів (тобто до 20 червня 2019 року) виготовити кухонний гарнітур до її квартири. Одразу звертаємо увагу, що замовлення не мало нестандартної комплектації за договором, а тому про збільшений термін виготовлення (40-денний термін) відповідно до умов укладеного договору мова йти не може. За вищевказані послуги Борисенко, в якості передоплати, передала ФОП М. грошові кошти в розмірі 200 гривень, а потім ще 2 600 гривень, що зазначено в договорі.

В цей самий день нею було оформлено кредит в АТ «Акцент-Банк» на суму 26 000 гривень, згідно п.п.«а» п.9 Заяви до якого, кредит їй надавався для оплати товару, згідно з переліком, шляхом безготівкового перерахування грошових коштів на поточний рахунок ФОП М. № 111, МФО 777000, код ЄДРПОУ 8888800000, за який нею одразу було сплачено єдиноразову винагороду за надання фінансового інструменту в сумі 606,10 гривень, щомісячну винагороду за надання фінансового інструменту в розмірі 623,68 гривень, та загалом - 29 005,43 гривень.

30 серпня 2019 року кредит нею був погашений у повному обсязі, про що свідчать копії чеків та лист АТ «Акцент-Банк». Таким чином, фактично понесені нею витрати для купівлі кухонного гарнітуру склали 29 205,43 гривень.

Станом на 01 серпня 2019 року меблі не були виготовлені і відповідно не були встановлені у квартирі замовника.

Складіть обгрунтовану позовну заяву до суду з метою відновлення порушених прав споживача Борисенко

2. 30 січня 2019 року між замовником Павловим та ФОП 1 укладено договір купівлі-продажу № Д-30 від 30 січня 2019 року, відповідно до умов якого фізична особа-підприємець зобов`язався встановити та передати у власність міжкімнатні двері в кількості 6 штук протягом 30 днів з моменту підписання договору. Виконавець запропонував відкрити кредитну лінію з безвідсотковою розстрочкою, однак згодом (після підписання договору) з`ясувалось, що розстрочка не є безвідсотковою, у зв`язку з цим 01 лютого 2019 року замовник звернувся до ФОП 1. з заявою про розірвання договору та повернення коштів.

Продукція була поставлена з порушенням строку 30 квітня 2019 року та мала істотні недоліки, які не дозволяють використовувати її за цільовим призначенням. Замовник звертав увагу виконавця на те, що двері не відповідають розміру двірного отвору, який попередньо замірювали. ФОП 1. Запевняв замовника, що у нього індивідуальне замовлення, однак двері були стандартні і виготовлені фірмою «ОМіС». Акт про виявлені дефекти складено не було.

Допоможіть споживачу захистити свої порушені права, попередньо визначивши які саме права порушені. Складіть проект судового рішення.

**Практичне заняття № 6**

Теоретичні питання:

1.Права споживача при купівлі товару в кредит.

2. Права споживача при купівлі товару на замовлення поза торговельними приміщеннями

3. Маркування і кодування товарів.

Практичне завдання:

1. 04 травня 2019 року між громадянкою Петренко та ФОП В. було укладено договір на продаж скло-пластикового пакету (вікно) та договір на утеплення зовнішніх стін її квартири. За першим договором ФОП В. повинний був виготовити і продати замовнику скло-пластиковий пакет (вікно), вартістю 5030,00 грн., які вона заплатила виконавцю при укладенні договору. Роботи з монтажу вікна Замовник повинна була виконати самостійно. Виконавцем відповідно до умов укладеного договору були зроблені відповідні заміри отвору вікна, тобто він самостійно визначив усі необхідні розміри вікна, які є одним з елементів, що характеризують якість товару.

21 червня 2019 року це вікно було завезено замовнику Петренко. Але коли вона стала встановлювати вікно, виявилося, що завезене вікно ширше отвору на 7 см, а по висоті воно вище на 8 см. По телефону вона звернулася до ФОП В. з вимогою замінити вікно. Проте, у своєму листі від 15 липня 2019 року ФОП В. відмовився здійснити заміну вікна та повідомив про те, що у випадку надходження замовлення на вікно відповідного розміру, він переадресує нового замовника до неї і вона буде самостійно домовлятися про продаж цього вікна.

За другим договором виконавець зобов`язався із свого матеріалу, вартість якого вона повинна була оплатити повністю, виконати роботи з утеплення стін квартири. Вартість робіт за цим договором становила 12085 грн. ФОП В. повинний був виконати роботи протягом 31 дня з моменту попередньої оплати робіт. Гр. Петренко в повному обсязі сплатила вартість матеріалів та роботи, але виконавець завіз до її квартири лише матеріали, а до виконання робіт так і не приступив, при тому, що повинний був виконати роботи протягом 31 дня з моменту отримання 80% вартості робіт. Оплата за матеріали і роботи була здійснена шляхом укладення нею кредитного договору з АТ «Ощадбанк» і переказу отриманих за цим договором кредитних коштів на рахунок ФОП В. .

Таким чином, за двома договорами замовниця сплатила ФОП В. 17115,00 грн. Проте, до теперішнього часу роботи за договором на утеплення зовнішніх стін її квартири виконавцем не виконані.

Вирішить задачу по суті. Складіть позовну заяву до суду.

2. Гр.Ф з ТОВ «Ромашка» 16.02.2019 року уклала договір купівлі-продажу № МЮ 0302 в приміщенні спа-салону «Ромашка», куди вона була запрошена для проходження косметичної процедури по догляду за шкірою обличчя. Тривалий час у нав`язливій формі шляхом докучання працівники ТОВ «Ромашка» наполегливо запрошували до себе на косметичні процедури. 16.02.2019 року гр.Ф. вирішила відвідати салон «Ромашка» та скористатися косметичною послугою, оскільки всі процедури були безкоштовні. Косметологом салону їй було проведено процедуру обличчя. Під тиском співробітників нею було підписано договір купівлі-продажу № МЮ 0302 косметичної продукції «DeSheli». Вартість вказаного товару склала 12 300,00 грн., з яких нею було сплачено 3000,0 грн., як гарант виконання договірних зобов`язань. Використовуючи придбаний товар гр.Ф. відчула побічні негативні явища на шкірі обличчя, у зв`язку з чим змушена була звернутися до працівників ТОВ «Ромашка» з наміром відмовитися від придбаної продукції, але працівники салону кожного разу просили передзвонити пізніше, мотивуючи тим, що вони не мають повноважень вирішувати питання щодо розірвання договорів та прийняття товару і повернення сплачених коштів за нього.

Вирішить задачу по суті. Складіть судове рішення по цій справі.

**Практичне заняття № 7**

Теоретичні питання.

1.Особливості прав та обов’язків споживачів у договорах про надання послуг.

Практичні завдання.

1. 07 травня 2019 року між гр.Сокуренко та Товариством з обмеженою відповідальністю «СФС інтернешнл» був укладений договір про надання інформаційно-консультаційних послуг, згідно якого працівник доручає, а посередник приймає на себе зобов`язання надати послуги та консультації сприяння в оформленні документів, необхідних для отримання в`їзної робочої візи в Австрію та працевлаштування, а працівник зобов`язується оплатити надані послуги.

ТОВ «СФС інтернешнл» повинно було приступити до виконання прийнятих ж зобов`язань в день підписання даного договору працівником, оскільки в день його підписання його вартість була оплачена в повному обсязі – 30000,00 грн. Проте, станом на 01 лютого 2020 року жодних обов`язків за договором не було виконано з боку ТОВ. На неодноразові звернення Сокуренка представники виконавця спочатку повідомляли, що кошти будуть повернуті, а в подальшому взагалі перестали відповідати на телефонні дзвінки.

Надайте характеристику діям сторін договору, допоможіть споживачу відновити свої порушені права з обов’язковим посиланням на всі нормативно-правові акти щодо такого питання.

**Практичне заняття № 8**

Теоретичні питання.

1.Специфіка регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг.

Практичні завдання:

1. 25 вересня 20019 року гр.Юрченко уклав договір № 200887 з ТОВ "Автоінвестфакторінг", відповідно до якого виконавець зобов`язався придбати та передати замовнику Юрченку у користування трактор марки МТЗ 82.1. На виконання цього договору замовником було сплачено 75000,00 грн на рахунок ТОВ, а також 1500,00 грн за надання банківських послуг.

Юрченко, будучи не обізнаним у галузі права, підписав договір, не ознайомившись з істотними умовами, а послухавши виконавця і навіть не здогадувався, що він оплатив не придбання трактора, а за інформаційно - консультативні послуги. Не дочекавшись поставки транспортного засобу станом на 01 грудня 2019 року Юрченко почав телефонувати виконавцю з вимогою повернути йому сплачені ним за трактор кошти.

Отримавши відмову, він нарешті звертається за отриманням належної правничої допомоги.

Складіть письмову консультацію Юрченку з приводу належного відновлення його прав, врахувавши при цьому, що істотними умовами цього договору про надання послуг є обов’язки виконавця:

- пошук належного транспортного засобу,

- надання аналітичного висновку щодо інформації, яка б допомогла замовнику обрати належний транспортний засіб,

- представництво інтересів замовника при укладанні договорів купівлі-продажу транспортного засобу.

# Навчальні матеріали та ресурси

**Основні навчальні матеріали:**

1.Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів : підручник. К.: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.

2. . Нормативно-правові акти та акти органів судової влади

3. Саванець, Л. Права споживача у разі придбання товару неналежної якості за законодавством Європейського Союзу та України. Актуальні проблеми правознавства. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. № 1. С. 36-42

4. Кузьміна М.М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. Право та інновації. 2014. № 3. С. 36–42

5. Дзера О.В Цивільне право України. Особлива частина / О.В. Дзера [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://westudents.com.ua/glavy/73117-2-pravov-zasadi-zahistu-prav-spojivachv-pokuptsv.html.

**Додаткові навчальні матеріали:**

1. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв’язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : монографія. Вінниця : Видавництво «Вінницька газета», 2009. 160 с.

2. Наукові фахові видання

# Навчальний контент

# Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Навчальна дисципліна передбачає проведення наступних навчальних занять: 12 лекцій, 12 практичних занять.

При викладанні навчальної дисципліни використовуються наступні групи методів навчання:

1) методи за джерелами знань – словесні (бесіда, лекція, інструктаж, робота з книгою, репродуктивний метод), наочні (демонстрація, ілюстрація), практичні (практична робота, вправи);

2) методи навчання за характером логіки пізнання (індуктивний, дедуктивний);

3) методи навчання за рівнем самостійної розумово-пізнавальної діяльності (проблемний виклад, частково-пошуковий метод, дослідницький метод, метод проблемного викладання).

Лекція — це метод, за допомогою якого педагог у словесній формі розкриває сутність наукових понять, явищ, процесів, логічно пов´язаних, об´єднаних загальною темою.

Практична робота спрямована на використання набутих знань у розв´язанні практичних завдань. У навчальній практиці значне місце відводиться вирішенню задач, це метод навчання, сутність якого полягає у цілеспрямованомувирішенні практичних ситуацій з метою формування умінь та навичок.

У процесі використання словесних та практичних методів викладач і студенти не можуть обійтися без індукції, дедукції аналізу й синтезу.

Проблемний виклад передбачає створення викладачем проблемної ситуації, допомогу студентам у виділенні та "прийнятті" проблемного завдання, використанні словесних методів (лекції, пояснення) для активізації мисленнєвої діяльності студентів, спрямованої на задоволення пізнавального інтересу шляхом отримання нової інформації.

# Самостійна робота студента

Виконання практичних завдань, вирішення задач, складання процесуальних та офіційних документів, написання наукових робіт, рефератів, тез для конференцій тощо.

# Політика та контроль

# Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

**Форми роботи :**

На кожній лекції викладач надає матеріал усно на підставі підготовленого матеріалу з урахуванням теми заняття та судової практики з питання, що висвітлюється на лекції. Студент має можливість занотовувати викладений матеріал, а також самостійно опрацьовувати тези лекцій, що надсилаються на електронну пошту групи після проведення лекції.

Практичні заняття проводяться у вигляді обговорень вирішення практичних завдань, які складаються з урахуванням актуальної судової практики, складанні документів, зміст та сутність яких кореспондується з темою практичного заняття з урахуванням освоєного матеріалу відповідних галузей матеріального та процесуального права..

**Відвідуваність і виконання завдань**

Відвідування лекцій та практичних занять є обов’язковим.

Перездати пропущене практичне заняття рекомендується через пару або дві пари, так як освоєння подальшого матеріалу пов’язане з розумінням попередніх тем.

Перездати пропущений кейс рекомендується у встановлені строки через те, що завдання на кожне наступне практичне заняття грунтується на отриманних попередніх знаннях.

На практичних заняттях можна користуватись технічними засобами, мобільними телефонами, ноутбуками при опрацюванні нормативно-правових актів.

**Процедура оскарження результатів контрольних заходів оцінювання**

Студенти мають можливість підняти будь-яке питання, яке стосується процедури контрольних заходів. Для цього потрібно звернутись до викладача в письмовій формі та очікувати відповідного роз’яснення.

**Календарний рубіжний контроль**

Календарний рубіжний контроль складається з двох контрольних робіт. Метою проведення рубіжного контролю є підвищення якості навчання студентів та моніторинг виконання графіка освітнього процесу студентами.

Умовою допущення до першої контрольної роботи є отримання не менше 8 балів.

Умовою допущення до другої контрольної роботи – отримання не менше 22 балів.

**Академічна доброчесність**

Політика та принципи академічної доброчесності визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

**Норми етичної поведінки**

Норми етичної поведінки студентів і працівників визначені у розділі 2 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

# Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (РСО)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Контрольний захід оцінювання | % | Ваговий бал | Кіл-ть | Всього |
| 1. | Доповідь за темами з презентацією, написання рефератів згідно вимог викладача | 10 | 10 | 1 | 10 |
| 2. | Участь у обговореннях та доповнення на практичних заняттях | 10 | 2 | 5 | 10 |
| 3. | Складання проектів процесуальних документів | 30 | 5 | 6 | 30 |
| 4. | Вирішення задач, розв’язання кейсів | 40 | 5 | 8 | 40 |
| 6. | Модульна контрольна робота | 10 | 10 | 1 | 10 |

**Критерії розподілу балів:**

Написання реферата на тему практичного заняття у вигляді тез до наукової конференції – 10 балів.

Доповідь на теоретичне питання з презентацією -10 балів

Активна участь на практичних заняттях, доповнення до відповідей колег – 2б.

Посередня участь на практичних заняттях – 1 б.

Складання процесуальних документів за наданими фабулами:

- аргументовано з дотриманням законодавства – 5 балів/1 документ

- документ з незначними недоліками - 4 бали/1 документ

- документ без законодавчої аргументації - 3 бали/1 документ

- документ без дотримання вимог законодавства – 0 балів

Вирішення задач, розв'язання кейсів:

- аргументовано, з посиланням на судову практику та чинне законодавство – 5 балів

- вирішення без грунтовного мотивування – 4 бали

- вирішення без повного логічного описання та висновків- 3 бали

- вирішення у вигляді «да» або «ні» - 0 балів

Модульна контрольна робота:

- вирішення кожного завдання без зауважень – 10 балів,

- контрольна робота з незначними недоліками або не вирішення 1 завдання – 8 балів

- контрольна робота виконана не повністю (2 або 3 завдання), але з повною чіткою і логічною аргументацією – 7 балів

- контрольна робота виконана частково (2 або 3 завдання) без посилання на норми матеріального і процесуального права – 5 балів

- виконане 1 завдання на контрольній роботі, але належним чином оформлене – 2 бали

- не виконане жодне завдання або відповіді на всі завдання не обгрунтовані – 0 балів.

**Сума поточних балів переводиться до залікової оцінки згідно з таблицею:**

|  |  |
| --- | --- |
| Бали | Оцінка |
| 100…95 | Відмінно |
| 94…85 | Дуже добре |
| 84…75 | Добре |
| 74…65 | Задовільно |
| 64…60 | Достатньо |
| Менше 60 | Незадовільно |
| Є не зараховані / не вирішені кейси | Не допущено |

# Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)

**ПИТАННЯ НА ЗАЛІК:**

1. Співвідношення тлумачення поняття „споживач” у нормативно-правових актах України.
2. Нормативно-правові акти, що захищають права споживачів.
3. Зміст права на захист і свободу споживача, закріпленого у Хартії захисту прав споживачів.
4. Правовий статус споживача у договорах роздрібної купівлі-продажу.
5. Правове регулювання та мета діяльності Держпродспоживслужби України.
6. Принципи діяльності Держпродспоживслужби України.
7. Основні завдання Держпродспоживслужби України.
8. Національний знак відповідності: правове регулювання.
9. Правове регулювання безпечності та якості харчової (нехарчової) продукції.
10. Правовий статус споживача у договорах продажі товару з використанням автоматів.
11. Правовий статус споживача у договорах з умовою про доставку товару покупцеві.
12. Суб’єкти стандартизації та об’єкти стандартизації.
13. Види сертифікації в Україні.
14. Поняття гарантійних строків та строків придатності.
15. Основні принципи ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції.
16. Поняття та види харчових добавок.
17. Допустимий вміст ГМО у харчових продуктах.
18. Поняття «недолік товару»
19. Поняття «істотний недолік товару».
20. Розмежування понять: «гарантійний строк», «строк придатності», «строк служби».
21. Поняття договору підряду та договору про надання послуг споживачу.
22. Споживач як сторона договору підряду та договору про надання послуг.
23. Поняття та види позовної давності у правовідносинах за участю споживачів.
24. Види надання договірних фінансових послуг споживачу.
25. Позичальник (споживач) – правовий статус.
26. Дистанційна торгівля.
27. Засоби дистанційного зв'язку.
28. Форма договору продажу товарів на замовлення та поза торговельними чи офісними приміщеннями.
29. Правовідносини, на які не поширюється договір укладений на відстані.
30. Обов’язки споживача у разі укладення договору на відстані.
31. Поняття інформаційної діяльності у сфері захисту прав споживачів.
32. Поняття інформаційної послуги у сфері захисту прав споживачів.
33. Споживач як учасник інформаційних відносин.
34. Правила етикування нефасованих харчових продуктів.
35. Правовий статус споживача у договорах продажі товару за зразками.
36. Право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації.
37. Вимоги до етикетування харчових продуктів.
38. Штрихове кодування товарів: законодавство, мета, практичне значення.
39. Поняття та види послуг за законодавством України за участю споживача.
40. Споживач як сторона договору про надання послуг.
41. Форма договорів про надання послуг за участю споживача.
42. Права споживача за договором перевезення.
43. Права споживача за договором зберігання, комісії.
44. Договір про надання телекомунікаційних послуг споживачу..
45. Права споживача за договором про надання телекомунікаційних послуг.
46. Споживач послуг газопостачання.
47. Споживач послуг енергопостачання.
48. Права пацієнта- споживача за договором про надання медичних послуг.
49. Сертифікація якості лікарських засобів.
50. Основні права громадських організацій за ЗУ «Про захист прав споживачів»
51. Правовий статус споживача у договорі прокату.
52. Споживач як сторона договору позички.
53. Особливості цивільно-правової відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів.
54. Права об’єднань споживачів.
55. Принципи діяльності громадських організацій у сфері захисту прав споживачів.
56. Повноваження Всеукраїнських асоціації з питань захисту прав споживачів.
57. Права державної інспекції України з питань захисту споживачів.
58. Право споживача на звернення до суду.
59. Види можливих вимог споживача.
60. Особливості судового захисту порушених прав споживачів.
61. Поняття та види цивільно-правової відповідальності.
62. Право споживача у разі придбання товару неналежної якості.
63. Поняття гарантійного строку.
64. Поняття строку придатності товару.
65. Поняття обману, обважування покупця (споживача).
66. Тлумачення «незаконне використання знаку для товарів і послуг».
67. Форми контролю суб’єктів господарювання.
68. Завдання комплексної перевірки у зв'язку з порушенням прав споживачів.
69. Санітарні вимоги до приймання та зберігання продуктів швидкого псування.
70. Особливості санітарних вимог до транспортування харчових продуктів.
71. Товари, придбані споживачем, що не підлягають обміну.
72. Товари, з яких утворюється обмінний фонд.
73. Продукція, яку не дозволено реалізувати на споживчому ринку.
74. Посадові особи, які розглядають справи про адміністративні порушення і накладають стягнення.
75. Особливості кримінальної відповідальності за порушення прав споживачів.
76. Особливості адміністративної відповідальності за порушення прав споживачів.
77. Спеціальна відповідальність за порушення прав споживачів, передбачена ЗУ «Про захист прав споживачів».

**Силабус навчальної дисципліни:**

**Складено** Викладач кафедри господарського та адміністративного права

Шерстюк Ганна Миколаївна, здобувач наукового ступеню кандидат юридичних наук (доктор філософії у галузі права),

**Ухвалено:** кафедрою господарського та адміністративного права (протокол № 12 від 22 травня 2020р.)