

Заняття №3.

Тема. Практичне заняття. Захист прав споживачів

1. Хто такий споживач?



Сьогодні ми вже не уявляємо, як можна обійтися без товарів повсякденного вжитку, які кожного дня купуємо в магазині, супермаркеті чи на базарі. Ми користуємося громадським транспортом і мобільним телефоном, замовляємо послугу мережі Інтернет. Усе це вказує на нас, як на суб'єкт правовідносин, де особи виступають у ролі споживача, продавця, виробника чи виконавця.

Споживач – фізична особа, яка придбала, замовила, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Продавець – суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації.

Виробник – суб'єкт господарювання, який: виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та (або) на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку.

Виконавець – суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги.

(Джерело: Ст.117-118 Філіпенко Т. М., Сутковий В. Л. Основи правознавства: підруч. для 9 кл. загальноосвіт. навч. закл. – К.: Генеза, 2017. – 208 с.)

2. Права споживача

Відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт та надавачами послуг регулює **Закон України «Про захист прав споживачів»**. Крім того, цей закон:

- установлює права споживачів;
- визначає механізм їх захисту;
- визначає основи державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Споживачі під час придбання замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають визначені законом права, які можна розглянути за допомогою схеми.



Захист своїх прав державою

- Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я та життєдіяльності.



Належну якість продукції та обслуговування

- Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.
- Продавець (виробник, виконавець) на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції.



Інші права

- Право на безпеку продукції.
- Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).
- Право на відшкодування шкоди (збитків), завданої дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної шкоди, завданої небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією.
- Право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав; право на об'єднання в громадські організації споживачів.

(Джерело: Ст.118-119 Філіпенко Т. М., Сутковий В. Л. Основи правознавства: підруч. для 9 кл. загальноосвіт. навч. закл. – К.: Генеза, 2017. – 208 с.)

Кожному споживачеві необхідно не лише знати свої права, а й розуміти, як він зможе їх захистити. Добре, якщо продавець чи виконавець намагатимуться виконати всі ваші законні вимоги. На щастя, тепер таких фірм і магазинів стає більше. Щоб підвищити свої шанси на успіх у боротьбі за свої права, користуйтеся такими порадами

Пам'ятка споживача

1. Купуючи товар, уважно ознайомтеся з інформацією про нього, про його особливості та вимоги щодо експлуатації.
2. Обов'язково вимагайте касовий чек, а за відсутності касового апарата — інший документ, що підтверджує факт купівлі товару.
3. При купівлі складної побутової техніки (телевізор, фотоапарат, комп'ютер тощо) не забудьте зробити відмітку про продаж у технічному паспорті та гарантійному талоні придбаного товару.

4. Уважно ознайомтеся з інструкцією з експлуатації товару, якщо вона є, і дотримуйтеся викладених у ній вимог.

5. Якщо непродуктивний товар виявився якісним, але непридатним для використання (наприклад, не підійшов розмір взуття), ви маєте право на заміну товару протягом 14 днів з дня покупки.

6. Якщо товар виявився неякісним, ви маєте право вимагати від продавця виконання однієї зі своїх вимог, передбачених Законом України «Про захист прав споживача», протягом гарантійного строку.

7. Заяву про ваші вимоги подавайте продавцеві або виробнику, виконавцю в письмовій формі (не забудьте залишити собі другий екземпляр з поміткою магазину про прийом заяви), а якщо у вас відмовилися її прийняти, направте свою заяву з копіями документів на адресу магазину. Надсилайте заяву рекомендованим листом із повідомленням про вручення.

Якщо навіть після подання заяви вам відмовили або відповіді взагалі немає, тоді виникає потреба боротися за свої права. Хто може вам у цьому допомогти? Це органи **Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів і захисту споживачів**, які діють у всіх регіонах України. Якщо ваші законні вимоги відхилені або продавець узагалі ухиляється від відповіді, ви можете звернутися до цього органу з письмовою заявою чи скаргюю.

А якщо й це не допоможе, ви маєте право звернутися до суду з позовом на продавця, виробника або виконавця. При цьому можете самі визначити, до якого суду вам звернутися — або за місцем вашого проживання, або за місцем, де знаходиться відповідач, або за місцем укладання чи виконання договору, про який ідеться.

(Джерело: ст.119-120 Наровлянський О. Д. Основи правознавства: підруч. для 9 кл. загальноосвіт. навч. закл. – К.: Грамота, 2017. – 192 с.)

3. Особливості використання пластикових карток та електронного продажу

Нині багато людей використовують новітні технології для придбання різноманітних товарів, оплати послуг. Напевно, багатьом із вас доводилося бачити, як використовують пластикові платіжні картки.

Пластикова платіжна картка – це персоніфікований платіжний інструмент, що надає особі можливість безготівкової оплати товарів і послуг, а також отримання готівкових коштів у відділеннях банків та банкоматах.

Існує декілька способів використання картки. Насамперед це розрахунок за допомогою карток у магазинах, касах, перукарнях, на автозаправках тощо. Це дає змогу зменшити використання готівки, а перебуваючи за кордоном ще й уникнути проблем з обміном валюти (це особливо корисно для тих, хто планує відвідати декілька країн). Другий спосіб — отримання готівкових коштів, які зберігаються на картці, за допомогою спеціального пристрою — банкомату. І нарешті, картку можна використовувати для оплати товарів чи послуг у всесвітній мережі Інтернет. Правила використання карток передбачають різні заходи безпеки. Так, при оплаті товарів карткою вас

можуть попросити пред'явити документи, а також підписати чек, адже на багатьох картках є прізвище власника та його підпис. Під час користування банкоматом, іноді й у магазині, особливо при здійсненні покупки на велику суму, необхідно ввести за допомогою клавіатури таємний, відомий лише власнику картки ПІН-код — комбінацію з чотирьох цифр. Щоб запобігти незаконній утраті грошей, дотримуйтеся таких правил.

Пам'ятка користувача банківською картою

1. Отримавши банківську картку, поставте свій підпис у спеціально відведеному місці (якщо це передбачено для цього виду картки).

2. ПІН-код бажано запам'ятати, але в будь-якому випадку треба тримати його окремо від банківської картки. Якщо ви вирішили записати код, зробіть це приховано (наприклад, як номер телефону).

3. Ніколи не повідомляйте ПІН-код, а також CV-код (три цифри, розміщені на зворотному боці картки) іншим людям, у тому числі співробітникам банку, касирам, тим, хто надає допомогу при користуванні банківською картою.

4. Уводячи ПІН-код під час користування банкоматом або при розрахунках картою, необхідно намагатися слідкувати за тим, щоб люди, які знаходяться поблизу, не змогли його побачити. Для цього клавіатуру доцільно прикривати рукою.

5. Не можна давати свою картку для використання іншим людям. Картку використовує лише той, чиї ім'я та прізвище нанесені на лицьовому боці банківської картки.

6. Якщо ви втратили банківську картку або її ПІН-код розкритий, терміново повідомте про це банк, який видав картку. Для цього запишіть і тримайте окремо від картки її номер, а також телефони банку (вони зазначені на зворотному боці картки).

7. Якщо банкомат не повертає банківську картку після завершення операції, потрібно зателефонувати до банку, якому належить банкомат (як правило, його телефон зазначено на банкоматі), а також до банку, який видав картку.

Напевно, майже всім вам доводилося користуватися мережею Інтернет — шукати інформацію, спілкуватися тощо. Крім цього, нині в мережі Інтернет з'явилася система електронної торгівлі. Вона дає змогу, не виходячи з власної оселі, купити товари в магазинах майже всього світу, розрахувавшись за них електронною картою. Покупець шукає необхідний йому товар за допомогою пошукових систем або звертається безпосередньо до одного з інтернет-магазинів. Після цього він заповнює спеціальну форму-замовлення й здійснює оплату товару електронною картою.

Для того щоб уникнути небезпеки, доцільно дотримуватися певних правил.

Пам'ятка покупця в мережі Інтернет

1. При замовленні товарів і послуг через Інтернет неприпустимо використовувати ПІН-код.
2. В Інтернеті не можна вводити інформацію про свою банківську картку або про банківський рахунок (повідомляти ПІН-код, паролі доступу до ресурсів банку, величину кредитного ліміту тощо).
3. Для оплати товарів і послуг у мережі Інтернет рекомендується використовувати окрему банківську картку, яка не використовується для проведення інших операцій у магазинах та інших організаціях. При цьому доцільно мати на картці невелику суму грошей, перераховуючи їх для кожної окремої операції або встановивши для цієї картки невеликий щоденний ліміт.
4. Користуватися бажано сайтами лише відомих і перевірених організацій та інтернет-магазинів.
5. Перед покупкою треба уважно перевірити правильність інтернет-адреси, яку ви використовуєте, адже один з поширених прийомів шахраїв — використання так званих сайтів-двійників.
6. Усі покупки доцільно здійснювати, використовуючи лише особистий комп'ютер. Якщо вам довелося скористатися чужим комп'ютером, не можна зберігати на ньому персональні дані. Після завершення всіх операцій бажано знову зайти на сайт продавця й переконатися, що на ньому не залишилося ваших даних.

(Джерело: ст.121-123 Наровлянський О. Д. Основи правознавства: підруч. для 9 кл. загальноосвіт. навч. закл. – К.: Грамота, 2017. – 192 с.)

Питання для самоконтролю.



1. Хто такий споживач?
2. Наведіть приклади, коли ви, ваші друзі та родичі стають споживачами.
3. Які права має споживач у разі придбання товару неналежної якості?
4. До яких державних і громадських організацій можна звернутися в разі порушення прав споживача?
5. Яких правил безпеки під час використання пластикових карток, системи електронної торгівлі необхідно дотримуватися?