

11. ОСНОВИ СПОЖИВЧИХ ЗНАНЬ

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ 11 КЛАСУ

11.1. Програма та календарно-тематичне планування

35 год (1 год на тиждень), резерв — 2 год

11.1.1. Програма

К-ть год	Зміст навчального матеріалу	Державні вимоги до рівня загальноосвітньої підготовки учнів
19	Тема 9. Торговельне обслуговування та права споживачів під час купівлі товарів Поняття «торговельне обслуговування». Права й обов'язки споживачів у процесі торговельного обслуговування. Ознайомлення з товарами, отримання інформації про товар. Поняття про сертифікат. Сертифікація продукції. Маркування, види маркування товарів. Символи на етикетках, упаковках, вкладках, їх значення. Товарні знаки, їх види та значення. Штриховий код. Різновиди систем кодування. Коды країн EAN. Товарні цінники, їх зміст. Перевірка якості, комплектності, безпеки і ваги. Демонстрація способів правильного і безпечного використання товарів. Упаковка товару. Контроль за торговим обслуговуванням. Розрахунок з покупцем. Особливості реалізації продукції поза торговими приміщеннями. Особливості купівлі продуктів харчування. Терміни й умови зберігання і продажу продуктів харчування. Індекс Е. Харчові добавки. Класифікація харчових добавок. Продаж непродовольчих товарів. Міжнародні стандарти розмірів одягу. Якість товару. Види недоліків. Гарантійний термін. Особливості продажу товарів: у кредит; поштою, Інтернет-торгівля. Переваги і недоліки вказаних видів продажу. Правове регулювання якості та безпеки продукції. Нормативні документи зі стандартизації. Закон України «Про стандартизацію». Право споживачів на обмін товару належної якості. Повернення товару належної якості. Права споживачів у випадку придбання неякісного товару. Права споживачів у разі придбання товарів, які мають несуттєві недоліки. <i>Практикум:</i> – практична робота «Аналіз достовірності та повноти інформації, вказаної на ярликах і цінниках продовольчих і промислових товарів»; – практична робота «Перевірка якості товару й ознайомлення із супутньою документацією»; – практична робота «Товарне маркування (товарний знак, знак відповідності, екологічний знак, знак нагород)»; – практична робота «Перевірка міри і ваги товарів»; – практична робота «Заповнення зразка позовної заяви»; – практична робота «Оформлення договору купівлі-продажу»; – практична робота «Розроблення «неписаних правил», які б допомогли покупцю попередити порушення його прав»	Учень: <i>орієнтується</i> в системі штрих-кодів країн EAN; в міжнародній системі стандартизації товарів; <i>уміє</i> знаходити та користуватися інформацією про товар; перевіряти міру і вагу товарів; писати позовну заяву; оформлювати договір купівлі-продажу; робити свідомий вибір способу купівлі товарів; <i>визначає</i> якість товарів; <i>аналізує</i> інформацію про товар; <i>оцінює</i> упаковку товару; <i>використовує</i> на практиці інформацію про харчові добавки (індекс Е), шкідливі речовини; <i>знає</i> основні терміни та поняття теми: «торговельне обслуговування», «сертифікат відповідності», «штриховий код», «індекс Е», «гарантійний термін», «термін придатності товару», «термін служби»; порядок пред'явлення вимог споживачем; <i>відстоює</i> власні права споживача

К-ть год	Зміст навчального матеріалу	Державні вимоги до рівня загальноосвітньої підготовки учнів
14	Тема 10. Поведінка споживачів під час виконання робіт і надання послуг Поняття про «службу побуту». Правила побутового обслуговування населення. Поведінка споживачів у хімчистці, ремонтній майстерні, ательє. Договір про виконання робіт і надання послуг. Правила укладання договору. Терміни виконання робіт (послуг). Встановлення якості та недоліків виконаних робіт. Умови виконання робіт із матеріалів виконавця і замовника. Фінансові послуги. Банки. Страхування вкладів. Заощадження та їх види. Кредитні відносини. Основні форми кредиту: комерційний, банківський, споживчий, державний, міжнародний, іпотечний. Договір споживчого кредиту. Форми й умови договору споживчого кредиту. Суми споживчого кредиту. Право дострокового повернення, погашення кредиту. Порядок користування комунальними послугами. Права й обов'язки споживачів і виконавця послуг. Що повинен знати споживач про користування радіо, телефоном, Інтернетом. Страхові послуги, страхові компанії, страхування. Послуги установ охорони здоров'я. Медичні послуги. Нотаріальні послуги. Туристичні послуги. Права пасажирів і туристів. Купівля квитків. Перевезення багажу. Готельні послуги. Практикум – практична робота «Складання акту-претензії щодо якості наданих послуг»; – практична робота «Оплата комунальних послуг»; – практична робота «Вирішення практичних ситуацій і задач»; – практична робота «Оформлення договору споживчого кредиту»; – практична робота «Розроблення угоди між замовником і підрядчиком про якість виконаних робіт (надання послуг), передбачивши способи захисту прав обох сторін»; – екскурсія до Будинку побуту; до банківської установи, страхової компанії, туристичної фірми, медичного закладу (за вибором)	Учень: знає установи служби побуту, правила побутового обслуговування населення; порядок користування комунальними та телекомунікаційними (радіо, телефон, Інтернет) послугами та порядок сплати за них; дотримується правил поведінки споживачів у хімчистці, ремонтній майстерні, ательє та ін. ; розраховує вартість кредиту на придбання товарів; розв'язує практичні задачі та вирішує життєві ситуації, які стосуються поведінки споживачів
2	Резерв	

11.1.2. Календарно-тематичне планування

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Тема 9. Торговельне обслуговування та права споживачів під час купівлі товарів		19
1	Поняття «торговельне обслуговування». Права й обов'язки споживачів у процесі торговельного обслуговування	1
2	Практична робота «Оформлення договору купівлі-продажу»	1
3	Ознайомлення з товарами, отримання інформації про товар	1
4	Поняття про сертифікат. Сертифікація продукції	1

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
5	Маркування, види маркування товарів. Символи на етикетках, упаковках, вкладках, їх значення. Товарні знаки, їх види та значення. Практична робота «Товарне маркування (товарний знак, знак відповідності, екологічний знак, знак нагород)»	1
6	Штриховий код. Різновиди систем кодування. Коди країн EAN	1
7	Товарні цінники, їх зміст. Практична робота «Аналіз достовірності та повноти інформації, вказаної на ярликах і цінниках продовольчих та промислових товарів»	1
8	Перевірка якості, комплектності, безпеки і ваги товару. Демонстрація способів правильного і безпечного використання товарів	1
9	Контроль за торговим обслуговуванням. Розрахунок з покупцем. Упаковка товарів. Практична робота «Перевірка міри й ваги товарів»	1
10	Особливості купівлі продуктів харчування. Терміни й умови зберігання і продажу продуктів харчування	1
11	Індекс Е. Харчові добавки. Класифікація харчових добавок	1
12	Продаж непродовольчих товарів. Міжнародні стандарти розмірів одягу	1
13	Якість товару. Види недоліків. Гарантійний термін. Практична робота «Перевірка якості товару й ознайомлення із супутньою документацією»	1
14	Особливості продажу товарів у кредит	1
15	Особливості продажу товарів: у кредит; через Інтернет, за зразками та каталогами. Переваги і недоліки вказаних видів продажу	1
16	Правове регулювання якості та безпеки продукції. Нормативні документи зі стандартизації. Закон України «Про стандартизацію»	1
17	Право споживачів на обмін товару належної якості. Повернення товару належної якості	1
18	Права споживачів у випадку придбання неякісного товару. Права споживачів у разі придбання товарів, які мають несуттєві недоліки	1
19	Практична робота «Розроблення «неписаних правил», які б допомогли покупцю попередити порушення його прав»	1
Тема 10. Поведінка споживачів під час виконання робіт і надання послуг		14
20	Поняття про службу побуту. Правила побутового обслуговування населення	1
21	Договір про виконання робіт і надання послуг	1
22	Фінансові послуги. Практична робота «Оформлення договору на отримання фінансової послуги»	1
23	Банки. Страхування вкладів. Екскурсія до банку	1

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
24	Кредитні відносини. Практична робота «Оформлення договору споживчого кредиту»	1
25	Порядок користування комунальними послугами. Практична робота «Складання акту-претензії щодо якості наданих послуг». Практична робота «Оплата комунальних послуг»	1
26	Споживач на ринку телекомунікаційних послуг	1
27	Послуги мобільного зв'язку	1
28	Страхові послуги. Страхові компанії. Страхування	1
29	Нотаріальні послуги	1
30	Послуги установ охорони здоров'я. Платні медичні послуги	1
31	Права пасажирів. Купівля квитків на транспорт, перевезення багажу	1
32	Туристичні послуги, права туристів	1
33	Готельні послуги. Екскурсія до Будинку побуту, банківської установи, страхової компанії, туристичної фірми, медичного закладу (на вибір)	1
Резерв часу		2

11.2. Посібник для вчителя. 11 клас

ТЕМА 9. ТОРГОВЕЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС КУПІВЛІ ТОВАРІВ

УРОК 1. Поняття «торговельне обслуговування».

Права й обов'язки споживача в процесі торговельного обслуговування

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати* поняття «торговельне обслуговування»;
- *знати*, як захищати права споживачів у процесі торговельного обслуговування;
- *знати й виконувати* обов'язки споживача в процесі торговельного обслуговування;
- *відтворювати* ситуацію придбання товарів або послуг з урахуванням знань про права й обов'язки покупця.

Основні поняття: торговельне обслуговування, права споживача, обов'язки споживача.

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів», Порядок заняття торговою діяльністю і правила торгового обслуговування населення.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Ми часто користуємось послугами роздрібною торгівлі, яка замикає ланцюг розподілу продукції. **Торговельне обслуговування** — це діяльність із продажу товарів споживачам. Торговельне обслуговування, зазвичай, припускає наявність спеціальних місць продажу, доступних для населення, у яких викладаються товари і здійснюються безпосередні контакти з покупцями. Такі місця отримали назву *торгових точок*. Часто роздрібна торгівля здійснюється через магазини. Слово «магазин» (від італ. *tagazzino*, яке, у свою чергу, запозичене з арабського) спочатку означало склад товарів, але пізніше стало означати місце їх продажу. Залежно від виду торгових точок, роздрібна торгівля може бути *стаціонарною* (магазини, торгові центри), *дрібнороздрібною* (кіоски, намети, торгові автомати) та *пересувною* (торгівля з автомобілів, візків, лотків тощо).

Права споживача у сфері торговельного обслуговування визначені в Законі України «Про захист прав споживача». Відповідно до ст. 17 цього Закону всіма громадянами рівною мірою признається право на задоволення своїх потреб у сфері торгового та інших видів обслуговування. Установлення яких-небудь переваг, прямих або непрямих обмеження прав споживачів не допускаються, окрім випадків, передбачених законодавством.

Споживач має право в зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця або виконавця здійснювати вибір та купівлю товарів. У цей час продавець зобов'язаний надати споживачеві достовірну й доступну інформацію про найменування, приналежність і режим роботи свого підприємства. Продавець зобов'язаний сприяти споживачеві у вільному виборі товарів і послуг. Забороняється примушувати споживача купувати товари і послуги неналежної якості або непотрібного йому асортименту. Споживач має право на перевірку якості, комплектності, міри, ваги й ціни товарів, які купує та демонстрацію безпечного і правильного їх використання.

Продавець повинен видати покупцеві розрахунковий документ (касовий або товарний чек), який буде потрібний, якщо виникне необхідність повернути товар. Повернувшись додому, слід повторно приміряти покупку. Якщо річ із будь-яких причин покупця не влаштує (не той розмір, колір тощо), то протягом 14 днів її можна обміняти на аналогічну або ж забрати гроші (якщо немає аналогічного товару). Але тільки за умови, що товаром ще не користувалися.

У разі придбання покупцем неякісних товарів продавець зобов'язаний замінити їх на якісні товари або повернути покупцеві сплачені ним гроші згідно вимогам Закону України «Про захист прав споживачів». Забороняється продаж товарів, що не мають належного товарного вигляду і з простроченим терміном придатності, а також товарів, що надійшли без документів, які підтверджують їхню ціну і якість. Забороняється обумовлювати продаж одних товарів з обов'язковим придбанням інших, а також примушувати покупця отримувати замість здачі інші товари.

Згідно з останньою редакцією Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають не тільки права, а й обов'язки (ст. 4).

Обов'язки споживача в процесі торговельного обслуговування:

- перед використанням товару треба уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем) документації на товар;
- за необхідності звернутися до продавця за роз'ясненнями умов і правил користування товаром;
- користуватись товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватись умов (вимог, норм, правил), установлених виробником товару (виробником) в експлуатаційній документації.

Якщо покупцеві відмовлять у його правах (наприклад, тому що недовірки виникли з його вини), то згідно зі ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» у нього є право на експертизу, що визначить реальні причини втрати якості товару: це приховані недовірки або ж неправильна експлуатація.

Суб'єкт господарської діяльності, що здійснює торгову діяльність, зобов'язаний керуватися вимогами Законів України «Про захист прав споживачів», «Про забезпечення санітарного і епідемічного благополуччя населення», «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини», Порядку заняття торговою діяльністю і правил торгового обслуговування населення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 108 від 08.02.95 р., Правил окремих видів торгівлі, інших нормативних документів, які регламентують торгову діяльність.

Запитання та завдання для обговорення

1. Розкрийте зміст поняття «торговельне обслуговування».
2. Назвіть відомі вам види торгових точок.
3. Користуючись додатком, охарактеризуйте основні права споживачів у процесі торговельного обслуговування відповідно до діючого в Україні законодавства.
4. Чи доводилось вам чи вашим близьким, друзям бачити ситуації, за яких порушувалися права споживачів у процесі торговельного обслуговування? Чи знали ви свої права у цьому випадку?
5. На прикладі із власного споживчого досвіду продемонструйте розуміння обов'язків споживача.

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

Споживачка купувала косметичний набір, до якого входили дезодорант, крем для тіла та гель для душу, і який коштував 32 грн. Продавець сказав, що до набору також входить і мило, і все буде коштувати 35 грн. Споживачка відмовилась платити за мило, мотивуючи це тим, що воно до набору не входить. Чи може продавець вимагати від споживачки купувати мило?

Згідно зі ст. 17 Закону України «Про захист прав споживача» (п. 2) забороняється примушувати споживача купувати товари непотрібного йому асортименту.

Ситуація 2

Споживачка купувала отруту для тарганів у супермаркеті. Прийшовши додому, вона побачила, що в упаковці відсутня інформація про правила й умови використання отрути. Повернувшись, вона попросила замінити товар, але їй відмовили. Які права споживача були порушені та яку відповідальність несе продавець?

У даній ситуації порушено право споживача на отримання небезпечного товару з інформацією про правила та умови його використання. Згідно зі ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» продавець несе відповідальність за реалізацію небезпечного товару (отрути, отрутохімікату, вибухо- і вогнєнебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила й умови безпечного його використання — у розмірі 100 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару.

Додаток

Витяг із Закону України «Про захист прав споживачів»

Стаття 17. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування.

1. За всіма споживачами однаковою мірою визнається право на задоволення їхніх потреб у сфері торговельного та інших видів обслуговування. Установлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів не допускається, крім випадків, передбачених нормативно-правовими актами.

2. Споживач має право на вільний вибір продукції у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця).

Продавець (виконавець) зобов'язаний усіляко сприяти споживачеві у вільному виборі продукції. Забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту.

3. Продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві достовірну й доступну інформацію про найменування, належність та режим роботи свого підприємства.

4. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни продукції, що придбавається (замовляється), демонстрацію безпечного та правильного її використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) зобов'язаний надати йому контрольно-вимірні прилади, документи про якість, безпеку, ціну продукції.

**Витяг із Порядку заняття торговою діяльністю
і правил торгового обслуговування населення**

Пункт 21. Суб'єкт господарювання зобов'язаний:

- надавати споживачеві у доступній формі необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари;
- усіляко сприяти споживачеві у вільному виборі товарів і додаткових послуг, на його вимогу провести перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів з наданням йому контрольно-вимірювальних приладів, документів, які підтверджують якість, безпеку, ціну товарів;
- перевірити справність виробу, продемонструвати, за можливості, його роботу та ознайомити споживача з правилами користування;
- забезпечити приймання, зберігання і продаж товарів та продукції, виготовленої у закладі ресторанного господарства, відповідно до законодавства.

**УРОК 2. Практична робота
«Оформлення договору купівлі-продажу»**

Мета: отримати навички оформлення договору купівлі-продажу товарів.

Обладнання: зразки договорів, бланк договору (додаток), роздатковий матеріал «Правові основи укладання договору купівлі-продажу».

Відносини між продавцем і покупцем будуються на договірній основі, тобто між сторонами укладається договір, у якому визначаються їхні права та обов'язки. Договір — усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція. Підтвердження вчинення усного правочину оформляється квитанцією, товарним або касовим чеком, квитком, талоном або іншими документами.

Договірні відносини регламентуються Цивільним кодексом України (ЦКУ) та Законом України «Про захист прав споживача». Так, згідно зі ст. 698 Цивільного кодексу за договором роздрібною купівлі-продажу продавець, який здійснює підприємницьку діяльність з продажу товарів, зобов'язується надати покупцю товар, який призначений для особистого, сімейного та іншого, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю, використання. А покупець зобов'язується прийняти товар та оплатити його.

Договори купівлі-продажу можуть складатись в усній або письмовій формах. Усний договір роздрібною купівлі-продажу оформляється квитанцією, товарним або касовим чеком або іншими документами.

Більшість договорів купівлі-продажу укладається в усній формі. Подібні договори кожен із вас неодноразово складає кожен день. Наприклад, купуючи молоко або одяг у магазині.

Розв'яжіть ситуації

Ознайомтеся із ситуаціями. У якій з них ви будете укладати письмовий договір? Складіть договір відповідно до обраної вами ситуації, заповнюючи бланк.

Ситуація 1

Ви купуєте канцелярське приладдя для себе на суму 350 грн.

Ситуація 2

Ви купуєте в автосалоні автомобіль, який коштує 65 000 грн.

Ситуація 3

Ви купуєте персики на ринку у бабусі на суму 20 грн.

БЛАНК ДОГОВОРУ КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ

ДОГОВІР
купівлі-продажу товарів

м. _____

«_____» _____ 200__ р.

Підприємство _____, назване у подальшому «Продавець», в особі _____, що діє на підставі _____, з однієї сторони, і _____, назване у подальшому «Покупець», в особі _____, що діє на підставі _____, з другої сторони, уклали цей Договір про наступне.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

Продавець продає, а Покупець купує _____ за ціною _____ грн. за одиницю виробу в кількості _____ на _____ грн.

2. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН

2.1. Продавець зобов'язаний:

не пізніше _____ днів з моменту підписання Договору передати Покупцю _____;

забезпечити Покупця інструкцією з експлуатації виробу та видати йому сертифікат (свідчення про якість) на виріб.

2.2. Покупець зобов'язаний:

прийняти і розрахуватися за товар не пізніше _____.

3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

3.1. Сторони несуть відповідальність у встановленому законодавством порядку.

Продавець:

3.2.1. Несе відповідальність за якість виробу, що продається. Якщо якість виробу не відповідатиме сертифікату (посвідченню про якість), Продавець сплачує Покупцю штраф у розмірі _____ % від вартості виробу, а також ліквідує дефекти своїми силами та за свій рахунок у _____ денний строк з моменту отримання повідомлення Покупця.

3.2.2. За затримку передачі (відвантаження) виробу Продавець сплачує штраф у розмірі _____ грн. за кожний день прострочення передачі (відвантаження).

Покупець:

3.2.3. За необґрунтовану відмову від розрахунку за продукцію Покупець виплачує штраф у розмірі _____ % від суми відмови, а також _____ % пені за кожний день прострочення платежу.

3.2.4. За затримку приймання виробу Покупцем (в тому випадку, якщо приймання здійснюється представником Покупця) останній виплачує штраф у розмірі _____ грн. за кожний день затримки приймання, що рахується з моменту одержання Покупцем повідомлення Продавця про готовність виробу до здачі.

4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

Оплата вартості виробу відбувається за обумовленою ціною шляхом _____

5. ПІДВІДОМЧІСТЬ СПОРІВ

Спори, що випливають з умов цього Договору, розглядаються органами Державного арбітражу за встановленою підвідомчістю.

6. ДОДАТКОВІ УМОВИ

7. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

Продавець: _____

Покупець: _____

УРОК 3. Ознайомлення з товарами, отримання інформації про товар

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати*, яку інформацію про продукцію може отримати покупець;
- *уміти* знаходити інформацію про товар;
- *робити* висновки щодо якості, міри, складу товарів, виходячи з отриманої інформації;
- *знати* права споживача у разі надання йому недостовірної, неповної або несвоечасної інформації про продукцію та про виробника чи продавця.

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Права споживача на отримання інформації про товар визначені у статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів». Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення послуги. Інформація про продукцію не вважається рекламою.

Інформація про продукцію повинна містити:

- назву товару або послуги, найменування або відтворення відповідного знака, за якими він реалізується;
- найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція;
- дані про основні властивості продукції, а щодо продуктів харчування — про склад, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів;
- відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо вони встановлені нормативно-правовими актами;
- позначку про наявність у їх складі генетично модифікованих компонентів;
- дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
- дату виготовлення;
- відомості про умови зберігання;
- гарантійні зобов'язання виробника або виконавця;
- правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
- строк придатності (строк служби) товару, відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
- найменування та місцезнаходження виробника, виконавця, продавця для розгляду претензій від споживача, а також проведення ремонту і технічного обслуговування.

У разі, коли надання недостовірної, неповної або несвоечасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило:

- придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків;
- неможливість використання придбаної продукції за призначенням, споживач має право вимагати надання у прийнятно короткий, але не більше місяця, строк належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений строк не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;
- заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) вимоги, передбачені статтею 16 Закону України «Про захист

прав споживачів», а також вимагати відшкодування збитків, завданих об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом або договором.

Продавець не звільняється від відповідальності у разі неодержання ним від виробника відповідної інформації про товар.

Під час розгляду вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або неповною інформацією про продукцію чи недобросовісною рекламою, необхідно виходити з припущення, що у споживача немає спеціальних знань про властивості та характеристики продукції, яку він купує.

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови. Інформація про продукцію може бути розміщена у місцях, де вона реалізується, а також за згодою споживача доводитися до його відома за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Запитання та завдання для обговорення

1. Чому отримання достовірної та повної інформації є важливим для забезпечення вільного вибору споживача?
2. Де можна отримати інформацію про товару або послугу?
3. Яка інформація про товар або послугу має бути доступною для споживача?
4. Назвіть правові наслідки, які несе надання продавцем або виробником недостовірної, неповної чи несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника.

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

Споживач придбав автомагнітолу з документацією англійською мовою. Чи може споживач вимагати надання українського перекладу?

Стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлює, що споживач має право вимагати від продавця необхідну і достовірну інформацію про товари, що реалізуються. Зрозуміло, що ця інформація повинна бути українською мовою.

Ситуація 2

Споживач купив проекційний телевізор. Через рік, одразу після закінчення гарантії, перегоріла лампа. Виявилось, що це проблема всіх проекційних телевізорів, термін служби цих ламп у середньому 1 рік. Лампа коштує 4000 грн., її установка — ще 600 грн., і так щороку! Споживачу ніхто не сказав про це, а в інструкції вказано тільки, що термін служби ламп підсвічування обмежений, конкретний термін не вказаний. Чи можна вимагати від продавця повернення грошей?

Оскільки під час укладення договору споживачеві не була надана повна й достовірна інформація про товар, на підставі статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» він має право відмовитися від договору і вимагати сплачену за товар суму, а також відшкодування інших збитків.

УРОК 4. Поняття про сертифікат. Сертифікація продукції

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- розуміти поняття «сертифікація»;
- розрізняти обов'язкову і добровільну сертифікацію;

- *знати*, які товари підлягають обов'язковій сертифікації;
- *розуміти*, для чого проводиться добровільна сертифікація.

Обладнання: перелік товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації в Україні; додаток до уроку.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Сертифікація — це дія, яка проводиться з метою підтвердження відповідності виробу або послуги певним стандартам або технічним умовам. Сертифікація надає споживачеві гарантію того, що продукція відповідає стандарту або певним вимогам. На товари і послуги, що пройшли сертифікацію, видається сертифікат відповідності.

Відповідно до Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» (ст. 14) на Державний Комітет України з питань технічного регулювання та споживчої практики покладено зобов'язання щодо створення та забезпечення функціонування державної системи сертифікації.

Держстандарт України:

- визначає основні принципи, структуру та правила системи сертифікації в Україні;
- затверджує переліки продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації;
- здійснює контроль за дотриманням правил сертифікації.

Державний Комітет України з питань технічного регулювання та споживчої практики і призначені ним органи із сертифікації законодавчо вповноважені виконувати роботи з обов'язкової сертифікації.

Україна приєдналась до міжнародних систем сертифікації:

- системи міжнародної електротехнічної комісії (МЕК) з випробувань електрообладнання на відповідність стандартам безпеки;
- системи сертифікації компонентів електронної техніки МЕК.

В Україні діє державна система сертифікації продукції УкрСЕПРО, роботи в якій визначають 149 органів із сертифікації продукції (робіт, послуг) та 811 випробувальних лабораторій (центрів).

Сертифікат відповідності — це документ, який видає спеціально вповноважений на це орган сертифікації, що засвідчує, що товар або послуга належним чином ідентифіковані і відповідають певному стандарту або іншому нормативному документу.

Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, включає 39 однорідних видів продукції та послуг.

Розрізняють обов'язкову і добровільну сертифікацію.

Обов'язкова сертифікація проводиться з метою державного контролю за якістю товарів і продукції, що виробляються в Україні або ввозяться на її територію. Як правило, це стосується, перш за все, таких показників якості, як екологічність і безпека. Перелік продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, установлюється наказами Держспоживстандарту. Реалізація і використання товарів, виконання робіт і надання послуг, які підлягають обов'язковій сертифікації, без сертифікату відповідності забороняються.

На імпорتنі товари видається **свідоцтво про визнання відповідності** — документ, який свідчить про визнання іноземних документів, що підтверджують відповідність продукції вимогам, установленим законодавством України.

Для продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про її сертифікацію. З метою підтвердження якості продукції, рекламування продукції, сприяння споживачеві в компетентному виборі товару, створення вітчизняним виробникам умов для виходу на міжнародний ринок законом передбачена також можливість проведення *добровільної сертифікації*. Необхідність проведення добровільної сертифікації визначає виробник, виконавець або продавець за власною ініціативою.

Сертифікація продукції іноземного виробництва здійснюється згідно з Порядком проведення робіт із сертифікації продукції іноземного виробництва, що виготовляється серійно, затверджених наказом Державного Комітету України з питань технічного регулювання та споживчої практики.

У нашій країні сертифікати відповідності видаються не на конкретну партію товару, а на вироби, які будуть виготовлені протягом найближчих кілька років. Таким чином, сертифікат відповідності не гарантує якість тієї або іншої партії товару, а гарантує відповідність такого товару, який колись буде проведений. Тому для кваліфікованих фахівців сертифікат відповідності не несе ніякої інформації про якість даної партії товару. Якщо раніше в додатках до сертифікату можна було виявити хоча б за якими показниками проводилися випробування товару, то тепер і цієї інформації отримати не можна. Одна з причин широкого розповсюдження подібної фальсифікації — високі ціни на сертифікаційні послуги. На думку багатьох фахівців, у цілому система сертифікації в Україні не може протистояти розповсюдженню фальсифікації продовольчих товарів і в умовах входження України до СОТ необхідно розвивати мережу незалежних лабораторій із сертифікації кожної партії товару.

Запитання та завдання для обговорення

1. Користуючись додатком, поданим нижче, дайте відповідь на запитання.
 - Для чого проводиться сертифікація продукції?
 - Яку інформацію містить сертифікат відповідності? Знайдіть подібну інформацію на зразках сертифікатів.
2. Які товари підлягають обов'язковій сертифікації? Наведіть приклади таких товарів.
3. Для чого проводять добровільну сертифікацію продукції? Наведіть приклади таких товарів.

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

Закуповуючи для дитячого садка «Ластівка» велосипеди іноземного виробництва (Польща), керівництво закладу попросило у продавця оптової бази показати свідоцтво про визнання іноземного сертифіката (адже така продукція підлягає обов'язковій сертифікації). Виявилося, що гуртова база не має такого сертифіката. Які права порушено і яку відповідальність несе продавець такої продукції?

У даній ситуації порушено право на реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, тобто оптова база не має права реалізовувати велосипеди іноземного виробництва без необхідних документів. У даному випадку продавець несе відповідальність за реалізацію товару, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання іноземного сертифіката), у розмірі 50 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару.

Додаток

Витяг із Декрету Кабінету Міністрів «Про стандартизацію і сертифікацію»

Стаття 13. Види сертифікації та її мета

Сертифікація продукції в Україні поділяється на обов'язкову та добровільну.

Сертифікація продукції здійснюється вповноваженими на це органами із сертифікації — підприємствами, установами та організаціями з метою:

- запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища;
- сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції;
- створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі.

УРОК 5. Маркування, види маркування товарів.
Символи на етикетках, упаковках, вкладках, їх значення.
Товарні знаки, їх види та значення

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *розуміти* необхідність маркування товарів;
- *розрізняти* види маркування;
- *відрізняти* знаки відповідності, екологічні знаки, знаки нагород;
- *уміти* за допомогою довідника (додаток) розпізнавати значення товарних знаків.

Основні поняття: маркування, товарне маркування, спеціальне маркування, транспортне маркування, товарний знак, екологічний знак, знак нагороди.

Обладнання: Закон України «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг», правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, ГОСТ 14192-96 «Маркування товарів», Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами; додаток до уроку.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Маркування — це ідентифікаційні умовні позначення, що наносяться на тару і упаковку товарів, тобто це — букви, цифри, написи, умовні знаки на продукції, її частинах, ярликах, етикетках. Відрізняють такі види споживчої маркування: товарне, транспортне, попереджувальне.

Товарне маркування — це маркування на товарі, що інформує споживача про виробника, ціну та показники якості продукції. До товарного маркування належить маркування продукції товарними знаками, знаками відповідності, екологічними та іншими знаками.

Товарний знак — позначення, що міститься на товарі (або упаковці) для індивідуалізації товару і його виробника чи продавця. Товарний знак є одним з об'єктів промислової власності. Він виконує функції гарантії якості товару та його реклами і широко застосовується у внутрішній та міжнародній торгівлі. Товарні знаки можуть бути словесними, образотворчими, об'ємними тощо.

Порядок придбання права на товарний знак, його використання і захист в Україні визначається Законом України «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг» від 15. 12. 93 р. і міжнародними угодами, найважливішими з яких є Паризька конвенція з охорони промислової власності (1983 р.) і Мадридська конвенція з міжнародної реєстрації товарних знаків (1991 р.) (обидві ратифіковані Україною). Маркування зареєстрованого товарного знаку буквою R у колі (Registered) або буквами ТМ (Trade Mark) указує на те, що позначення є зареєстрованим знаком.

Знаки відповідності вказують на відповідність товару тому або іншому стандарту, вимогам сертифікаційних організацій тощо. Їх називають також знаками якості. Свої знаки відповідності мають майже всі промислово розвинені країни, а також багато міжнародних організацій і компаній.

Використання знаків відповідності в кожній країні регулюється спеціальними законодавчими актами. У додатку 1 (див. с. 18) наведені зображення найбільш поширених знаків відповідності й роз'яснення до них. Також досить часто на упаковці можна побачити так звані **екологічні знаки**. Але далеко не всі ці знаки є «екологічними», тобто такими, що однозначно повідомляють про корисність або нешкідливість даного продукту для навколишнього середовища.

У додатку наведені також позначення найбільш поширених екологічних знаків: пластик, що переробляється; знак вторинної переробки; Der Grüne Punkt («Зелена крапка»), Umweltzeichen («Блакитний Ангел»). Наприклад, знак Der Grüne Punkt («Зелена крапка») ставлять на свою продукцію компанії, які надають фінансову допомогу німецькій програмі переробки відходів «Eco Emballage» (екологічна упаковка) і включені до її системи утилізації. Знак Umweltzeichen часто називають також «Блакитний Ангел» (Blue Eco Angel). У процедурі розгляду і надання цього знаку беруть участь Федеральне Агентство з охорони навколишнього середовища (UBA), Німецький інститут із забезпечен-

ня якості і маркування (RAL), Журі з екологічного маркування (UZ), Конфедерація німецької промисловості (BDJ) та інші організації. Отже, отримати такий знак непросто.

Наступна група знаків, що проставляються на споживчому маркуванні, — **знаки нагород**. Виробництво конкурентноздатних товарів і послуг, їх просування на зовнішні ринки є важливим чинником стабільності економіки, забезпечення зайнятості населення, поліпшення торгового балансу країни. Крім того, це підвищує престиж країни на міжнародній арені й багато в чому визначає положення держави в міжнародному табелі про ранги. Як правило, це здійснюється шляхом присудження фірмі спеціально затвердженої премії за досягнення в експорті, що підтверджується спеціальним документом. Водночас є спеціальні знаки, що відображають ці нагороди, і фірма-лауреат отримує право протягом певного часу розміщувати цей знак на своїх рекламних і ділових документах і матеріалах.

Прикладами таких знаків нагород є:

- «королівська нагорода» за експортні досягнення у Великобританії, серед лауреатів якої можна назвати компанію «CrossLee», яка виготовляє різноманітні пральні машини і барабанні сушарки, що обертаються, під торговою маркою «White Knight» («Білий лицар»);
- президентські нагороди «Е» і «E-Star» — нагороди США за видатні досягнення в експорті.

В Україні є також знаки нагород, що щорічно присуджуються вітчизняним бізнес-структурам, серед яких слід відзначити такі нагороди, як «Вища проба», «Золота торгова марка», «Вибір року» тощо. Разом із товарним широко використовується також транспортне маркування.

Транспортне маркування — це дані на упаковці вантажного місця, які вказують число місць у партії, що перевозиться і порядковий номер вантажного місця в партії. Транспортне маркування наноситься перевізником або його агентом і підрозділяється на маркування відправника і спеціальне.

Маркування відправника — дані на упаковці вантажу, які вказують пункти відправлення і призначення, найменування відправника й одержувача, загальне число місць, маса та інші.

Спеціальне маркування — це спеціальні знаки і написи на упаковці товару, які вказують спосіб поводження з товаром під час його зберігання, перевантаження і перевезення. У додатку 1 (с. 16) наведені і найбільш поширені знаки транспортного маркування. Попереджувальне маркування включає інформацію з безпечного поводження з предметами споживання і товарами. Його можна побачити, в основному, на предметах косметики і побутової хімії, електропобутових товарах і радіоелектроніці, скляній та іншій подібній продукції. В Україні спеціальними законами встановлено вимоги до маркування товарів.

Маркування повинно бути чітким, таким, що не стирається, а інформація, що надається ним, — зрозумілою і наочною. Маркування електротоварів повинно містити інформацію про номінальну напругу (В), номінальну потужність (Вт), номінальний струм (А), ступені захисту від пошкодження електрострумом, дані щодо вологості, заземлення тощо. На електропобутових приладах маркувальні дані розміщуються безпосередньо на корпусах або на металевих пластинах, які прикріплюються до приладів. Забороняються реалізація і використання вітчизняних і ввезення до України імпортованих харчових продуктів без маркування на державній мові, що містить указану інформацію. Контроль за дотриманням вимог до маркування покладений на Державну митну службу України і Державний комітет з питань технічного регулювання і споживчої політики. Маркування товарів штриховими кодами в Україні здійснюється в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України (див. додаток на с. 17).

Звичайно ж наявність усієї цієї інформації на упаковці — це лише свідчення шанобливого ставлення виробників до своїх споживачів.

Запитання та завдання для обговорення

1. Яку інформацію ви можете отримати з етикетки, упаковки, вкладки?
2. Чим товарний знак відрізняється від бренду?
3. Назвіть відомі вам товарні знаки.
4. Що повинна зробити фірма у випадку виявлення підробки свого товарного знаку?
5. Знайдіть і поясніть такі знаки на етикетці або упаковці будь-якого товару: знаки відповідності, екологічні знаки, знаки нагород.

Знаки відповідності

Зображення знаків відповідності	Пояснення до зображень знаків відповідності
	Національний знак відповідності. Державним комітетом України із стандартизації, метрології і сертифікації був затверджений український знак якості. Його офіційна назва: «Національний знак відповідності». Форма, розміри, технічні вимоги і правила застосування затверджені стандартом ДСТУ 2296-96. Ставиться він на всіх товарах або упаковці товарів, що пройшли обов'язкову державну сертифікацію.
	Знак ГОСТ Р . Цей знак відповідності продукції російському ГОСТу іноді також називають «Знак Ростеста». Наноситься він на продукцію, що підлягає обов'язковій сертифікації в Системі сертифікації ГОСТ Росії
	CE-mark. Позначення відповідності стандартам якості і безпеки Європейського Союзу, які визначаються так званими Директивами ЄС окремо для кожної групи товарів і продуктів. Знак ставиться виробником, як декларація того, що продукт відповідає вимогам Директив і може продаватися на території Європейського Союзу
	GS-mark. Знак відповідності продукції німецьким стандартам якості і безпеки. Іноді «GS» перекладають як «German Standard». Насправді аббревіатура розшифровується як «Geprüfte Sicherheit», що в перекладі означає «завірена якість» або «завірена безпека»
	Знак BSI. Цей знак називається «kite-mark», або «повітряний змій», є сертифікаційною маркою Британського Інституту Стандартів (British Standard Institute)
	Знак CSA. Знак відповідності державній організації Канадська Асоціація Стандартів (Canadian Standard Association)
	Знак FCC. Знак відповідності американській Федеральній комісії з комунікацій (FCC). Використовується як сам по собі, так і в оточенні повної назви організації
	Знак VDE. Знак відповідності Німецького інституту інженерів-електриків. Ця асоціація створила багато стандартів для електроустаткування. За угодою Німеччина і всі країни ЄС тепер використовують стандарти тестування IEC

Витяг із Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами

п. 10. У разі відсутності на індивідуальній упаковці товару маркування підприємства-виробника, визначеного законодавчими актами та нормативними документами, товар до продажу не допускається.

п. 11. У разі пошкодження маркувального ярлика підприємства-виробника суб'єкт господарської діяльності переносить усі маркувальні дані на дублікат товарного ярлика, який засвідчує підписом особа, відповідальна за приймання товару. Дублікат товарного ярлика прикріплюється до товару.

**Практична робота «Товарне маркування
(товарний знак, знак відповідності, екологічний знак, знак нагород)»**

Мета: навчитись знаходити й аналізувати інформацію про товар.

Завдання 1.

Уважно розгляньте зразки етикеток товарів (підготувати завчасно 1–2 шт.), якими вам доводилось користуватися.

Перевірте, чи вся необхідна споживачу інформація міститься на етикетці товару, якщо так — поставте в таблиці знак плюс (+), якщо ні — знак мінус (–).

Інформація про товар

1	Назва товару, найменування або наявність знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються	
2	Найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція	
3	Дані про основні властивості продукції, а щодо продуктів харчування — про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, у тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт	
4	Відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами	
5	Позначка про наявність у їх складі генетично модифікованих компонентів	
6	Дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції	
7	Дата виготовлення	
8	Відомості про умови зберігання	
9	Гарантійні зобов'язання виробника (виконавця)	
10	Правила й умови ефективного і безпечного використання продукції	
11	Строк придатності (строк служби) товару (наслідків, роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій	
12	Найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування	

Завдання 2.

Проаналізуйте види товарних знаків, які містить дана етикетка. Користуючись додатком, знайдіть на етикетці та поясніть значення знаків відповідності, екологічних знаків, знаків нагород.

УРОК 6. Штриховий код. Різновиди систем кодування. Коди країн EAN

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати*, яку функцію виконує штриховий код;
- *розрізняти* системи кодування товарів;
- *виявляти* за допомогою штрих-кодів підробки.

Основні поняття: штрих-код, система кодування.

Обладнання: етикетки товарів зі штрих-кодом; додаток «Про що розповість штриховий код».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Низка діючих нормативних документів України передбачає обов'язкове маркування товарів штриховими кодами. Перелік таких товарів наведено у «Положенні про штрихове кодування товарів» Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України за № 255 від 20. 08. 2002 р.. Зокрема, обов'язковому маркуванню штриховими кодами EAN-UCC підлягають алкогольні напої та тютюнові вироби, примірники аудіовізуальних творів і фонограм, лікарські засоби та інші товари, маркування яких штриховими кодами передбачене чинними законодавчими актами України. За відсутність штрих-коду на товарах законодавством України передбачена відповідальність.

Хоча вимоги нормативних документів не охоплюють усіх товарів, обов'язкове маркування штриховими кодами товарів зумовлено потребами сучасних підприємств гуртової та роздрібною торгівлі. Адже штриховий код, перш за все, — практичний інструмент, завдяки якому здійснюються облікові операції під час поставок і продажу товарів. Підприємство торгівлі просто не матиме змоги обліковувати товар без штрихового коду EAN-UCC. Звичайний споживач за допомогою коду не отримає всієї інформації про товар. Вона зчитується спеціальними приладами — сканерами — і призначена не для споживачів, а для виробників, постачальників і торгових організацій. За першими двома-трьома цифрами, нанесеними під штриховим позначенням, споживач може встановити лише країну-виробника.

У Постанові Кабінету Міністрів України № 574 від 29. 05. 96 р. «Про впровадження штрихового кодування товарів» йдеться про запровадження маркування товарів, але при цьому не встановлено, що воно здійснюється в обов'язковому порядку.

Конкретного виду відповідальності за відсутність штрих-коду чи за порушення правил його застосування чинним законодавством не встановлено.

Штриховий код (штрих-код) має вигляд чорних смужок, що чергуються в певному порядку, на білому фоні (його ще називають «зебра»). Поява на нашому ринку імпортного товару без штрих-коду — скоріш за все свідчить про його нелегальне ввезення з країн, які не дотримуються міжнародних правил. З 1993 року всі товари, що ввозяться до Європи, такий код повинні мати обов'язково. За недотримання цього правила порушник платить штраф — до 15 % від вартості партії товару. Якщо ж без «зебри» виявили книгу, штраф зростає до 50 %. Щоправда, потрапляння на європейський ринок некодованих товарів не означає, що вони там не продаватимуться без розпізнавальних знаків. Гуртовик, який купив таку партію, зобов'язаний сам виготовити липкі етикетки з кодом і наклеїти їх на весь товар. Такі стрічки є на більшості виробів країн СНД, що потрапляють на світовий ринок, оскільки виробників цих країн, що мають право маркувати свою продукцію штриховим кодом, не так уже багато.

Сканер здатен легко виявити підробку, покупцеві в цьому сенсі важче.

Наведемо приклад штрих-коду.

Перші дві цифри означають код країни, наступні п'ять — код підприємства-виробника, ще п'ять — код товару, і остання цифра — контрольна. Можливий інший варіант — коли для коду країни відводиться три цифри, тоді для коду підприємства — чотири. Але порядку розрахунку це не міняє. Складемо всі цифри, що стоять на парних місцях: $0+0+0+0+2+0=2$. Отриману цифру помножимо на три —

вийде 6. Тепер складемо всі цифри, що стоять на непарних місцях (без контрольної): $4+0+5+8+8+5=30$. Додавши до цієї суми отриману раніше шестірку, отримуємо 36. Відкинемо десятки — отримаємо 6. Віднімемо від 10 цю цифру: $10-6=4$. Результат відповідає контрольній цифрі в коді, означає — перед нами не підробка.



Система EAN не єдина, хоч і найпоширеніша. Інтереси виробників і дистриб'юторів України в Міжнародній Асоціації Товарної Нумерації (EAN International) та інших міжнародних асоціаціях і організаціях, що діють у галузі автоматизованої ідентифікації даних і штрихового кодування, уповноважена представляти національна організація — Асоціація Товарної Нумерації України (EAN Україна). Україна є повноправним членом Міжнародної Асоціації Товарної Нумерації (EAN International), яка об'єднує близько 70 країн світу, і має власний код — «482».

Україна вступила в EAN в 1995 р. 29 травня 1996 р. була ухвалена Постанова Кабінету Міністрів України № 574 «Про введення штрихового кодування товарів». У зв'язку з цим було розроблено Положення про штрихове кодування товарів, затверджене наказом Міністерства економіки № 255 від 20. 08. 2002 р., яким регламентується порядок штрихового кодування товарів в Україні.

Нині близько 6 тис. українських підприємств використовують у роботі систему EAN. Для порівняння: у Німеччині таких підприємств і фірм — 73 тис., в Японії — 88 тис., у Франції — 22 тис.

Маркування товарів штриховими кодами в Україні здійснюється в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

Наявність штрих-коду товару є обов'язковою умовою реалізації товару в розвинених західних країнах. Але право поставити штрих-код на свій товар має не кожен виробник, а лише ті підприємства, які офіційно зареєстровані в національній асоціації. Самовільне використання штрих-коду є порушенням міжнародних правил, за це законодавством України передбачені відповідні санкції.

Запитання та завдання для обговорення

1. Що таке штриховий код? Для чого застосовують штрихове кодування товарів?
2. Які групи товарів підлягають обов'язковому штриховому кодуванню?
3. Що означають цифри штрих-коду?
4. Використовуючи зазначену в тексті методику оцінювання, розгляньте штрих-код на етикетці товару з метою виявлення підробки або доказу його оригінальності.

УРОК 7. Товарні цінники, їх зміст

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *розрізняти* роздрібні та гуртові ціни;
- *знати* засоби інформування покупців про роздрібні ціни;
- *мати* уявлення про способи позначення роздрібних цін;
- *уміти* читати ярлики цін продовольчих та промислових товарів.

Основні поняття: роздрібні ціни, цінники, розрахунок з покупцем.

Обладнання: зразки цінників продовольчих та непродовольчих товарів, Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Роздрібні ціни на товари народного споживання — це ціни на товари невиробничого споживання, за якими їх продають незалежно від форми розрахунків безпосередньо громадянам та іншим споживачам для їх особистого некомерційного використання.

Інформування покупців про роздрібні ціни на товари здійснюється за допомогою:

- ярликів цін (цінників) на зразках товарів;
- прейскурантів цін на товари на підприємствах громадського харчування.

Ярлик цін (цінник) призначається для надання покупцям основної інформації на окремий товар, показчик цін і прейскурант цін на товари, на ряд товарів, що є у продажу.

Цінники та показчики цін повинні мати такі реквізити:

для продовольчих товарів:

- для вагових товарів — назва товару, сорт, ціна за один кілограм або за сто грамів;
- для товарів чи напоїв, що продаються на розлив, — назва товару чи напою, сорт, ціна за одиницю місткості або одиницю ваги;
- для штучних товарів і напоїв у пляшках — назва товару чи напою, вага або місткість, сорт, ціна за штуку;
- для товарів, що розфасовані, — назва товару, сорт, ціна за один кілограм або за сто грамів, вага одиниці розфасовки, ціна за одиницю розфасовки;

для непродовольчих товарів:

- для товарів, на які ціни встановлені залежно від сортності, — назва товару, сорт, ціна за один метр, кілограм, штуку або одиницю розфасовки;
- для товарів, на які ціни за сортами не встановлені, — назва товару, ціна за один метр, кілограм, штуку або одиницю розфасовки;
- для дрібних штучних товарів (парфумерні, галантерейні тощо) — назва товару, вага або місткість, ціна за штуку або одиницю упаковки.

Продавець або виконавець, який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції. Написи ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння.

Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

Ціна товару зазначається за одну упаковку такого товару, а якщо товар поставляється без упаковки — за одиницю вимірювання, яка, зазвичай, застосовується до такого товару.

Якщо за одну ціну пропонується кілька товарів, робіт або послуг або якщо продавець надає споживачеві при реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною, до споживача доводиться інформація щодо:

- змісту та вартості пропозиції та у разі пропонування товарів, робіт або послуг за одну ціну — ціни таких товарів, робіт або послуг, узятих окремо;
- умов прийняття пропозиції, зокрема строку її дії та будь-яких обмежень, включаючи обмеження щодо кількості.

Роздрібні ціни можуть бути позначені на товарних ярликах, етикетках підприємств-виробників, упаковці, у якій товар продається населенню, або безпосередньо на самому товарі, якщо позначення ціни не псує його товарного вигляду та не знижує якості товару.

Підприємства, що здійснюють продаж друкованої продукції, оформляють ярлики цін на її зразках із зазначенням ціни видання та дати позначення ціни. Під час продажу періодичних друкованих видань (газети, журнали, бюлетені) ціни позначаються безпосередньо на їхніх зразках, що зберігаються до кінця продажу. Під час реалізації лікарських препаратів і виробів медичного призначення через мережу аптечних закладів ціни позначаються безпосередньо на оригінальній упаковці виробу.

На підприємствах роздрібною торгівлі та громадського харчування цінники, прейскуранти цін на товари, показчики цін обов'язково підписуються працівником, відповідальним за формування, установавання або застосування цін, і завіряються печаткою або штампом суб'єкта господарювання із зазначенням дати підписання. Для підприємств споживчої кооперації, крім розташованих у містах, печатка або штамп не є обов'язковими.

На підприємствах роздрібною торгівлі, які під час розрахунків з покупцями застосовують сучасну технологію автоматизованої ідентифікації товарів за їх штриховими кодами, а значення цін товарів

зберігається в пам'яті ЕККА або комп'ютера, завірення цінників підписом з датою та печаткою або штампом не обов'язкове. У відділах і секціях торговельних залів таких підприємств у доступному для покупців місці повинен бути прейскурант цін, завірений підписом працівника, відповідального за формування, установлення або застосування цін, та печаткою із зазначенням дати підписання.

На підприємствах громадського харчування меню та прейскуранти на алкогольні напої і тютюнові вироби підписуються керівником підприємства та бухгалтером і завіряються печаткою суб'єкта господарювання.

У пересувній дрібнороздрібній торговельній мережі цінники обов'язково підписуються працівником, відповідальним за формування, установлення або застосування цін, і завіряються печаткою суб'єкта господарювання або штампом із зазначенням дати.

Після проведення переоцінки товарів суб'єкт господарювання повинен провести перемаркування ціни шляхом закреслення попередньої ціни і позначення нової ціни на цінниках, товарних ярликах, етикетках підприємств-виробників, упаковці та ін. кожної одиниці товару і засвідчити підписом працівника, відповідального за формування, установлення або застосування цін.

У куточку покупця підприємства роздрібною торгівлю, громадського харчування повинна бути розміщена інформація про право покупця на ознайомлення з документами, що підтверджують ціни на товари, виставлені для продажу.

У разі порушення зазначених вище правил, відповідальність несуть безпосередньо винні в цьому працівники певного підприємства господарювання, а також його керівники згідно з чинним законодавством.

Контроль за дотриманням цих правил здійснюється службовими особами органів виконавчої влади в межах компетенції, наданої законодавством.

Запитання та завдання для обговорення

1. Хто встановлює ціну на товар? Як цей процес регламентовано законодавчо?
2. Які способи позначення ціни ви зустрічали?
3. Де треба шукати інформацію про ціну під час покупки продовольчих, промислових товарів, ліків?
4. Яка інформація повинна доводитися до відома споживача, якщо за одну ціну пропонується кілька товарів, робіт чи послуг або якщо продавець надає споживачеві під час реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною?
5. На торгових підприємствах якого типу цінники обов'язково підписуються працівником, відповідальним за формування, установлення або застосування цін, і завіряються печаткою або штампом суб'єкта господарювання із зазначенням дати підписання?
6. Де позначається нова ціна у разі переоцінки товарів?

УРОК 8. Перевірка якості, комплектності, безпеки й ваги товару. Демонстрація способів правильного і безпечного використання товарів

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *уміти* уникати обважування під час купівлі продуктів;
- *уміти* перевіряти якість, комплектність, безпеку й вагу товарів;
- *розрізняти* кількісний і якісний обман;

Основні поняття: кількісний обман, якісний обман, перевірка ваги, демонстрація використання товарів.

Обладнання: Постанова «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення»; Правила роздрібно́ї торгівлі непродовольчими товарами»; газетні статті, у яких розміщена інформація про фальсифікати.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

На жаль, нині щодня ми чуємо про ситуації, за яких порушуються правила торгівлі: обважування, ненадання необхідної і достовірної інформації про товар, примушування споживачів купувати товар непотрібного асортименту тощо.

Обман покупців — злочин, що полягає в порушенні правил торгівлі, побутового і комунального обслуговування, згідно з яким покупець повинен придбати товари повною вагою, повною мірою, відповідної якості, а замовник — отримати послуги з дотриманням правильності розрахунків за них.

Обважування можуть бути як навмисними, так і випадковими (і не тільки у продавця), наприклад, погіршість дають ваги. У будь-якому випадку вони не вигідні ні торговому підприємству, ні споживачеві.

Відповідно до Закону України «Про метрологію і метрологічну діяльність» від 11.02.98 р. № 113-98/ВР торгово-комерційні операції і розрахунки між покупцем і продавцем, зокрема у сферах побутових і комунальних послуг, телекомунікаційних послуг і послуг поштового зв'язку, підлягають державному метрологічному контролю і нагляду щодо засобів вимірювальної техніки і методик вимірювань.

Засоби вимірювальної техніки, які використовуються в торгівлі і громадському харчуванні, на які розповсюджується державний метрологічний контроль, повинні пройти державну метрологічну атестацію згідно ДСТУ 3215-95 і перевірку згідно ДСТУ 2708-99 та повинні бути занесені до Державного реєстру вимірювальної техніки, допущеної до застосування в Україні.

Недовага (кількісний обман) — один з найдавніших способів обману покупця, який не потребує від продавця спеціальних знань. Для кількісного обману використовують:

- підроблені засоби вимірювань (гирі, метри, вимірювальний посуд);
- неточні вимірювальні технічні прилади (ваги, прилади тощо) або вимірювальні прилади з низькою чутливістю;
- спеціальні прийоми і/або психологічна дія на покупця;
- неправильне вимірювання товару.

Підроблені або неточні засоби вимірювань — це найбільш поширений спосіб обману покупця, кількісний обман. Водночас використовуються підроблені засоби вимірювання (гирі, метри, вимірювальний посуд тощо) і прилади (ваги тощо) без перевірочних клейм і свідоцтв, що наносяться і видаються державними метрологічними службами. Відсутність або прострочені дати перевірочних клейм на гирях, вагах, метрах тощо слугує підставою для підозри в підробці засобів вимірювання, що легко перевіряється. Причиною неточності, грубих похибок можуть бути також несправні прилади і фасувальне устаткування, якими користуються виробники або продавці. При цьому дії суб'єкта, який проводив вимірювання, можуть носити навмисний і ненавмисний характер. В останньому випадку ошукування покупця за кількістю товару зумовлене невмінням продавця працювати на вимірювальних приладах.

Нині разом з відомим «кількісним обманом» покупця з'явилися й нові види.

- Працівники магазину закупають нефасовані цукор, крупи, борошно, сіль тощо, кілька днів тримають товар у зволоженому приміщенні, де він набирає вагу: на мішок — до 2–3 кг.
- Під час фасування змішують продукти різного сорту (і ціни) — цукор білий і жовтий (рафінований і нерафінований), борошно різних сортів, сіль.
- Наморожування м'яса, риби, напівфабрикатів, пельменів водою до обмерзання.
- Різке викладання товару на ваги — один із найбільш ефективних і поширених методів обважування: мало хто чекає, поки встановиться стрілка або заспокояться цифри (на електронних вагах).
- Використання магніту. На чашкові ваги магніт вагою від 10 до 30 г кріплять знизу, на електронні — з тильного, невидимого покупцю боку. Використовують магніт у формі монети, пла-

стинки, а іноді — спеціально намагнічені ножі. Трапляється, що сильний магніт кладуть у пачку з-під сигарет, яка лежить недалеко від ваг. Такий магніт викривлює вагу до 50 г.

- Регулювання нахилу ваг на користь продавця (до 5–10 г).
- Непомітна, ніби для заспокоєння стрілки ваг, підтримка чашок: з продуктами — зверху, а з гирями — знизу.
- Установка ваг боком, щоб покупець, дивлячись трохи збоку, «помилявся» на 2–5 ділень.
- Зважування овочів, яблук та інших товарів за допомогою ваг, що не перевіряються, призначених для домашнього вживання (пружинних).

Для якісного обману покупця, як правило, використовуються харчові замітники — дешевші продукти харчування, що відрізняються зниженою харчовою цінністю і схожістю з натуральним продуктом за одним або кількома ознаками.

Прикладами якісного обману покупця товарами з іншої групи можуть бути такі: продаж ліверних ковбас під виглядом варених; замість солоного оселедця — солону тріску, навагу та інші; рибу гарячого копчення — замість риби холодного копчення і т. п.

Як об'єкт при якісному обмані покупця можуть використовуватися різні імітатори, тобто продукти, спеціально розроблені для заміни натуральних продовольчих товарів. Так замість чорної ікри продають білкову; м'яса — текстуровані соєві білки; вершкового масла — маргарин; кави — кавові напої; чаю — чайні напої і т.п.

Якісний обман покупця — це підробка справжніх товарів за допомогою різного роду харчових або нехарчових добавок або порушень рецептур для зміни якісних показників органолептичних та інших властивостей продуктів.

Об'єктами даного виду обману покупця служать харчові продукти з різними добавками або порушеними рецептурами.

Є й інші способи обману покупця.

Продаж товару з простроченим терміном зберігання зазвичай застосовується під час продажу товарів, які швидко псуються. Це, перш за все, м'ясо, молоко, риба, напівфабрикати та багато інших. Оскільки в даний час немає дефіциту на продукти харчування, а є велика конкуренція під час їх продажу, то багато із цих товарів вчасно не реалізуються. Щоб не списувати прострочені продукти за свій рахунок, продавці прагнуть все-таки реалізовувати цей товар. Для цього:

- виправляється дата випуску продукту або ця дата знищується чи заклеюється;
- продукт переупаковують в іншу споживчу тару і ставлять нову дату;
- на упаковці з товаром ставлять додатково нову дату, посилаючись, що це було зроблено на підприємстві.

Оскільки фальсифікація товарів на нашому ринку останніми роками досягла неймовірного розмаху (підроблюється продукція як вітчизняних підприємств, так і закордонних), у покупця не залишається іншого виходу, як самому стати експертом харчових продуктів.

Споживач має право на перевірку якості, комплектності, міри, ваги й ціни товарів, які придбає та демонстрацію безпечного і правильного їх використання. На вимогу покупця продавець зобов'язаний надати йому контрольно-вимірний прилад і документи, які підтверджують ціну і якість товару. У разі продажу непродовольчих товарів (одяг, взуття тощо) повинні бути створені умови для їх примірювання, а для складних технічних товарів (електротовари, радіоелектроніка та ін.), що потребують перевірки, — умови для її проведення.

Що робити, якщо ви зрозуміли, що вас ошукали? Перш за все, слід спокійно попросити контрольні ваги, які повинні бути в кожному магазині. На ринках альтернативні засоби зважування обов'язково повинні бути в рибному, м'ясному, овочевому павільйонах. Адміністрація ринку зобов'язана надати покупцеві точні ваги, щоб перевірити товар, куплений у рядах. Якщо продавець все ж таки ошукав вас, а поблизу немає контрольних ваг, вимагайте у продавця документ на право торгівлі і запишіть його прізвище. Після цього можна зателефонувати до місцевого відділення із захисту прав споживачів.

Законодавством України передбачена адміністративна і кримінальна відповідальність за порушення правил у галузі торгівлі, громадського харчування і сфери послуг.

Так, відповідно до статті 155 Кодексу про адміністративні правопорушення (КОАП) за порушення правил торгівлі, громадського харчування і сфери послуг стягується штраф від 1 до 10 мінімальних розмірів заробітної плати.

Стаття 156 КОАП передбачає відповідальність за порушення прав споживачів. Так, за відмову працівників торгівлі, громадського харчування і сфери послуг, громадян-підприємців у наданні споживачам необхідної, доступної і достовірної інформації про товари (роботи, послуги), у навчанні безпечному і правильному їх використанню, а також за обмеження прав споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги і ціни придбаних товарів, стягується штраф до 5 мінімальних розмірів заробітної плати. За невідачу працівниками торгівлі, громадського харчування і сфери послуг касового (товарного) чека, квитанції або іншого письмового документа, що засвідчує факт купівлі товару, виконання роботи, надання послуги, стягується штраф від 1 до 10 мінімальних розмірів заробітної плати. За відмову в реалізації прав споживача у разі придбання ним товару неналежної якості стягується штраф від 1 до 20 мінімальних розмірів заробітної плати.

Відповідно до статті 172 КОАП порушення правил застосування вимірювальної техніки, на які розповсюджується державний метрологічний контроль, веде за собою накладення на посадовців підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, громадян-підприємців штрафу від 3 до 13 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Відповідно до статті 225 Кримінального кодексу України умисне обмірювання, обраховування або інший обман споживачів під час реалізації товарів або послуг у значних розмірах (більше 3-х неоподатковуваних мінімумів доходів громадян) карається виправними роботами на строк до двох років або штрафом до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами від 100 до 200 годин.

Відповідно до статті 227 Кримінального кодексу України випуск на товарний ринок або інша реалізація споживачам недоброякісної, тобто такої, що не відповідає встановленим стандартам, нормам, правилам, технічним умовам, або некомплектної, продукції і товарів у великих розмірах (понад 300 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян), карається виправними роботами на строк до двох років або штрафом від 100 до 200 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Запитання та завдання для обговорення

1. Наведіть приклади порушення правил зважування або вимірювання ваги товарів. Як цього уникнути?
2. Які способи обважування вам відомі?
3. Як ви будете діяти, якщо усвідомите, що вас обважили у магазині?
4. Які ви знаєте способи якісного обману покупця?
5. Що треба робити, щоб не стати ошуканим покупцем?
6. Яка відповідальність передбачена законодавством за обман покупців?

УРОК 9. Контроль за торговим обслуговуванням.

Розрахунок з покупцем. Упаковка товарів

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати* про можливість обману зі сторони продавців (виробників);
- *уміти* визначати факт обману;
- *уміти* відстоювати свої права споживача;
- *знати* вимоги до упаковки товару.

Основні поняття: розрахунок, обман покупців, фальсифікація, відповідальність, контроль, упаковка товару.

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів»; роздатковий матеріал «Як не стати ошуканим».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Обраховування покупця — найбільш прибуткова й нескладна для продавця операція. Підраховуючи подумки, продавець легко може до отриманої суми додати кілька копійок або гривень, залежно від вартості покупки. Те ж саме роблять і продавці, підраховуючи останнім часом вартість покупки на калькуляторах. Заздалегідь вноситься та або інша сума у пам'ять калькулятора і потім, під час підрахунку суми за товари, непомітно натискається клавіша підсумовування з пам'яті — обраховування відбулося. Покупцю показують отриману суму на калькуляторі, а в разі виявлення обману продавець доводить, що це просто неправильно видав суму його калькулятор, а він тут зовсім ні при чому.

На жаль, нині в наших магазинах не тільки продають неякісні й підроблені товари, але й обраховують покупців. Які ж технології обману використовують сьогодні?

Є кілька способів і методик шахрайства.

Наприклад, вам спочатку називають суму, яку ви повинні заплатити, а потім продавець, отримавши від вас гроші, починає обслуговувати іншого покупця, посилаючись на чергу і на те, що він не може все робити одночасно. Потім, назвавши суму для іншого покупця, продавець розраховується з вами як з цим покупцем, або, переплутавши деякі цифри, дає вам неправильно здачу. А ще вам можуть дати здачу дрібними грошима, щоб ви не стали їх підраховувати. Якщо ж ви все-таки перерахуєте здачу і з'ясуєте, що вас обдурили, вам просто віддадуть суму, якої бракувало.

Як правило, великі супермаркети забезпечені контрольно-касовими комплексами зі сканерами, які автоматично прочитують код товару. Це, звичайно, не страхує вас від обману, проте вірогідність обраховування різко зростає у разі введення коду вручну. Касир дуже добре знає коди і набирає код дорожчого товару. Наприклад, замість хліба вам «випадково» пробивають пляшку французького вина, код якого відрізняється від коду батона всього лише на одну цифру.

Чим довший чек, тим більша вірогідність, що вас обрахували. Люди найчастіше виявляють, що їх обдурили, тільки вдома, коли перевіряють чек. Адже в багатьох супермаркетах (особливо перед святами) люди купують продукти на тиждень, чеки великі, перевірити, чи відповідає вміст візка віддрукованому на чеку, не відходячи від каси, практично неможливо.

Відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування і послуг» № 265/95-ВР від 06. 07. 95 р. підприємства, установи й організації всіх форм власності і громадяни, що займаються підприємницькою діяльністю у сфері роздрібною торгівлі, громадського харчування і надання побутових послуг, повинні проводити розрахунки зі споживачами, використовуючи зареєстровані в установленому порядку реєстратори розрахункових операцій, серед яких найбільшого поширення набули електронні контрольно-касові апарати. Під час розрахунків зі споживачами в обов'язковому порядку повинен видаватися касовий чек.

Що ж робити, щоб вас не обрахували? Якщо є сумніви, що ви переплатили, не соромтеся попросити перерахувати — це цілком природно. Будьте особливо уважні, купуючи кілька товарів одного найменування.

Обдурюють покупців не тільки касири. Часто для цієї мети використовується упаковка. Так, зважуючи шматочок сьомги або осетрини разом із підкладкою пінопласту, яка важить 8–10 г, продавці відпускають вам цю підкладку за ціною делікатесу. Якщо товар фасується централізовано, що практикують багато супермаркетів, обдуреними виявляються практично всі покупці.

Більшість товарів, що випускаються промисловістю, транспортують, зберігають і відпускають споживачеві в упаковці або тарі.

Упаковка товарів — це цілий комплекс захисних заходів і матеріальних засобів з підготовки продукції до транспортування та зберігання, для забезпечення її максимального збереження і придання транспортабельного вигляду. Власне, упаковка — це тара, у якій розміщується товар. Тара є елементом упаковки, що є виробом, що служить для упаковки, зберігання й транспортування товарів.

Упаковка призначається для збереження властивостей товару після його виготовлення, а також надання йому компактності для зручності перевезення. Упаковка включає різні матеріали: прокладки, амортизатори, допоміжні пакувальні засоби. Так, непродовольчі товари упаковують у папір, коробки, поліетиленові і поліпропіленові кульки, інший пакувальний матеріал.

Запитання та завдання для обговорення

1. Чому можлива ситуація, коли продавець ошукує покупця?
2. Назвіть відомі вам способи обрахування покупця.
3. Яких правил треба дотримуватись, щоб не виявитися обдуреним?
4. Які вимоги пред'являються до упаковки товару?
5. Чому важливим є правильне пакування товарів?

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

У супермаркеті при розрахунку кредитною картою касир вимагав увести PIN-код, який є конфіденційною інформацією. Коли я відмовився, мені запропонували розрахуватися готівкою або не купувати товар.

1. Чи є правомірними дії касира?
2. Як у такому разі можна забезпечити збереження своїх коштів на рахунку?

Відповідно до п. 3.19 Постанови Національного Банку України № 137 «Про затвердження Положення про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням» від 19 травня 2005 року касир (і будь-який торговець) не має права вимагати від вас (держателя платіжної картки) введення PIN-коду як засобу ідентифікації держателя. Таким чином, дії касира були незаконними, PIN-код є конфіденційною інформацією, і ви не повинні цю інформацію комусь повідомляти чи розголошувати.

Ситуація 2

У споживача зламалася практично нова мікрохвильова піч, але він загубив касовий чек і всі інші документи, видані під час купівлі, у тому числі й гарантійний талон. Що робити, адже ні в магазині, ні в гарантійній майстерні і тим більше в суді без документів і розмовляти не будуть?

Відсутність у покупця касового або товарного чека або іншого документа, що засвідчує факт і умови купівлі товару, не є формальною підставою для відмови в задоволенні його вимог. Споживач має право довести факт укладення договору за допомогою інших доказів, наприклад, свідчень свідків. Якщо в розгляді вимоги відмовлять у зв'язку з відсутністю касового чека і гарантійного талона, ви маєте право звернутися безпосередньо до суду, де, можливо, за допомогою свідків довести факт придбання товару у даного продавця, а також факт встановлення гарантійного терміну і його тривалість.

Додаток

Як не стати ошуканим покупцем

Є кілька простих правил, як не виявитися обманутим. Увійшовши до магазину, перш за все, зверніть увагу на таке:

- чи є в ньому «Куточок споживача», де повинна міститися інформація про права й обов'язки продавця і покупця, відомості про продавця, адреси і телефони контролюючих органів;
- чи є на видному й доступному місці «Книга відгуків і пропозицій»;
- чи мають продавці й касири значки («бейджики»), на яких вказано їхні посади й імена.

За такими ознаками ви можете зробити висновок щодо ставлення власників і продавців даного магазину до покупців, а також щодо того, наскільки чесною торгівлею вони займаються.

Перш ніж оплачувати вибраний товар або послугу, перевірте:

- відповідність названої продавцем ціни тій, яка вказана в ціннику або прейскуранті;
- якщо товар штучний — чи не пошкоджена упаковка і чи дійсно в ній той товар, за який ви платите; комплектність товару; наявність супровідної документації. Водночас попросіть продавця продемонструвати, як діє товар або як ним користуватися;
- якщо товар ваговий — чи не збиті ваги. При цьому намагайтесь стояти точно перпендикулярно до шкали ваг;
- наявність необхідної інформації на упаковці і в супровідній документації. Слід детально ознайомитися з цією інформацією, перш за все, з терміном придатності товару, гарантійними зобов'язаннями виробника.

Під час купівлі товару (оплати послуги, роботи) прослідкуйте, щоб вам видали касовий чек (якщо товар тривалого користування — попросіть також виписати товарний чек) і щоб на ньому було видно сплачену вами суму; щоб у паспорті виробу були точно проставлені дата купівлі й назва магазину-продавця.

Цим ви забезпечите захист своїх прав у випадку, якщо придбаний вами товар або сплачена вами послуга, робота виявляться неякісними (виконаними з порушенням зобов'язань).

Витяг із Правил роздрібно́ї торгівлі непродовольчими товарами. П. 18. Розрахунки з покупцями здійснюються через реєстратори розрахункових операцій та в іншому порядку відповідно до законодавства. Разом із товаром покупцю в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ (касовий чек, товарний чек), який засвідчує факт купівлі та надання послуг.

Товарний чек виписується у двох примірниках, один з яких видається покупцю і містить номер або найменування торговельного підприємства, назву та гатунок товару, його ціну, дату продажу, прізвище, ініціали продавця та його підпис.

Практична робота «Перевірка міри і ваги товарів». **Екскурсія до продовольчого магазину**

Завдання

За домовленістю з батьками відвідайте продовольчий магазин для придбання необхідних для родини товарів, які під час купівлі необхідно зважувати.

Під час купівлі дослідіть такі моменти:

1. Наявність на вагах, якими користується продавець у магазині, відбитку спеціального (перевірочного) клейма й свідцтва про перевірку.
2. Чи є у покупця можливість спостереження за процесом вимірювання і відпуску товару?
3. Чи визначив продавець масу товару, дочекавшись стабілізації показників навантажених ваг?
4. Якщо товар (наприклад, сметана) відпускається в тару покупця, чи перевірена заздалегідь її маса під час зважування?
5. Чи є під час зважування товару на настільно-циферблатних вагах пакувальний матеріал (папір, кульок тощо), і при цьому стрілка ваг не знаходиться на нульовій відмітці?
6. Якщо це електронні ваги, чи не встановлені вони на нульову відмітку із застосуванням пакувальних матеріалів до зважування товару?
7. Чи не проводились нарізка, упаковка або розкриття товару на чаші або платформі?
8. Чи розташований товар всередині чаші або платформі?

Зробіть висновки щодо правильності дій продавця. Згадайте відомі вам способи обману покупця. Чи був використаний хоча б один із них? Якщо ви помітили порушення, то зафіксуйте їх. Обговоріть результати цієї практичної роботи в класі. Зробіть висновки щодо якості торговельного обслуговування у вашому магазині.

**УРОК 10. Особливості купівлі продуктів харчування.
Терміни й умови зберігання і продажу продуктів харчування**

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати* особливості купівлі харчових продуктів;
- *розуміти*, що таке фальсифікація та для чого вона використовується;
- *знати* про умови зберігання і продажу продуктів харчування;
- *знати*, які продукти харчування є небезпечними.

Основні поняття: харчові продукти, якість продуктів, термін реалізації, умови зберігання, небезпечні харчові продукти.

Обладнання: Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів», етикетки продовольчих товарів, роздатковий матеріал.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Харчові продукти — об'єкти тваринного або рослинного походження, які використовуються в їжу в натуральному або переробленому вигляді як джерело енергії.

Харчові продукти поділяються на:

- продукти масового споживання традиційної технології, призначені для регулярного використання основної частини населення;
- продукти масового споживання зі зміненим хімічним складом (продукти із заданими властивостями);
- лікувальні (дієтичні) продукти — харчові продукти зі зміненим хімічним складом і фізичними властивостями, спеціально створені для використання в лікувальному, а також профілактичному харчуванні;
- продукти дитячого харчування — спеціально створені для харчування здорових і хворих дітей до 3-річного віку.

До харчових продуктів пред'являються певні вимоги щодо їх харчової цінності, якості й безпеки для здоров'я людини, умов зберігання.

Безпека харчових продуктів — відсутність токсичної, канцерогенної, мутагенної або іншої несприятливої дії продуктів на організм людини під час вживання їх у загальноприйнятих кількостях. Безпека харчових продуктів гарантується встановленням і дотриманням рівня вмісту забруднювачів хімічної і біологічної природи, що регламентується, а також природних токсичних речовин, які характерні для даного продукту і представляють небезпеку для здоров'я.

Відносини між органами виконавчої влади, виробниками, продавцями та споживачами харчових продуктів і правовий порядок забезпечення безпечності та якості харчових продуктів, що виробляються, знаходяться в обігу, імпортуються, експортуються, регулюються законом України «Про безпечність та якість харчових продуктів» № 2809-IV від 06. 09. 2005 р. Держава забезпечує безпечність і якість харчових продуктів з метою захисту життя і здоров'я населення від шкідливих факторів, які можуть бути присутніми у харчових продуктах, шляхом:

- установлення обов'язкових параметрів безпечності для харчових продуктів;
- забезпечення безпечності нових харчових продуктів для споживання людьми до початку їх обігу в Україні;
- установлення стандартів для харчових продуктів з метою їх ідентифікації;
- інформування та підвищення обізнаності виробників, продавців (постачальників) і споживачів стосовно безпечності харчових продуктів і належної виробничої практики;
- установлення вимог щодо знань і вмінь відповідального персоналу виробників, продавців (постачальників);

- установлення вимог щодо стану здоров'я відповідального персоналу виробників, продавців (постачальників);
- участі у роботі відповідних міжнародних організацій, які встановлюють санітарні заходи та стандарти харчових продуктів на регіональному і світовому рівнях;
- здійснення державного контролю на потужностях (об'єктах), де виробляються та переробляються продукти, що становлять значний ризик для здоров'я і життя людей;
- здійснення державного нагляду з метою перевірки виконання виробниками та продавцями (постачальниками) об'єктів санітарних заходів вимог цього Закону;
- виявлення порушень цього Закону та здійснення необхідних заходів щодо притягнення до відповідальності осіб, які не виконують положення цього Закону.

У ст. 12 визначені принципи та порядок здійснення державного контролю та державного нагляду.

Державний контроль здійснюється постійно та вибірково і може бути розширеним або стандартним. Якщо лабораторне дослідження підтверджує, що об'єкт санітарних заходів є небезпечним для споживання людиною та для іншого використання, відповідний головний державний санітарний лікар, головний державний інспектор ветеринарної медицини чи їхні заступники видають постанову про вилучення цього об'єкта з використання або обігу та зобов'язують власника цього об'єкта знищити цей об'єкт під наглядом відповідного інспектора.

Вимоги до етикетування харчових продуктів

Забороняється обіг харчових продуктів, етикетування яких не відповідає цьому Закону та відповідним технічним регламентам. Усі харчові продукти, що знаходяться в обігу в Україні, етикетуються державною мовою України та містять у доступній для сприймання споживачем формі інформацію про:

- назву харчового продукту;
- назву та повну адресу і телефон виробника, для імпортованих харчових продуктів — назву, повну адресу і телефон імпортера;
- кількість нетто харчового продукту у встановлених одиницях вимірювання (вага, об'єм або поштучно);
- склад харчового продукту в порядку переваги складників, у тому числі харчових добавок та ароматизаторів, що використовувались у його виробництві;
- калорійність і поживну цінність із вказівкою на кількість білка, вуглеводів і жирів у встановлених одиницях вимірювання на 100 грамів харчового продукту;
- кінцеву дату споживання «Вжити до» або дату виробництва та строк придатності;
- номер партії виробництва;
- умови зберігання та використання, якщо харчовий продукт потребує певних умов зберігання та використання для забезпечення його безпечності та якості;
- застереження щодо споживання харчового продукту певними категоріями населення (дітьми, вагітними жінками, літніми людьми, спортсменами й алергіками), якщо такий продукт може негативно впливати на їх здоров'я при його споживанні.

Етикетування нефасованих харчових продуктів здійснюється державною мовою України у порядку, установленому технічними регламентами для певних харчових продуктів.

Забороняється надавати на етикетці інформацію про дієтичні та функціональні властивості харчового продукту без дозволу центрального органу виконавчої влади у сфері охорони здоров'я.

Етикетки харчових продуктів, на яких використовуються символи, повинні містити тільки такі символи, які були затверджені відповідними міжнародними та регіональними організаціями з питань стандартизації.

Написи на етикетці харчового продукту, що являють інтерес для споживачів і призначені запобігати шахрайству або відрізнити один харчовий продукт від іншого, такі як «повністю натуральний», «органічний», «оригінальний», «без ГМО» (генетично модифікованих організмів) та інша інформація.

Усі харчові продукти повинні бути з документами, наявність яких передбачена чинними нормативно-правовими актами. Працівники підприємства торгівлі зобов'язані вчасно надати покупцеві всю необхідну інформацію про товари, а також на вимогу покупця — документи, якими підтверджуються їхня якість і безпека, а також ціна товару. Інформування покупців про роздрібні ціни здійснюється в грошовій одиниці України за допомогою ярликів цін (цінників), які оформляються відповідно до встановлених вимог.

Неякісні і небезпечні харчові продукти і продовольча сировина підлягають вилученню в порядку, передбаченому законодавством. До неякісних належать продукти і продовольча сировина, якісні показники і споживчі властивості яких не відповідають вказаним у нормативному документі, а також такі, якість яких погіршилася в результаті: порушення маркування; порушення або деформації тари та окремих одиниць упаковки; наявність сторонніх запахів, ознак намокання, які не представляють загрози для життя і здоров'я споживачів; наявність сторонніх домішок або предметів, які можуть бути видалені.

Фальсифікація харчових продуктів — це додавання в їжу інгредієнтів, небезпечних для здоров'я людини або замінників тих компонентів, які повинні входити до складу продукту відповідно до його опису. Фальсифікація непродовольчих товарів — це несанкціонований випуск товарів під відомими торговими марками з використанням фірмового найменування, логотипу й стилю, а також товарів, не відповідних заявленій якості або технічним характеристикам.

Фальсифікація товарів виникла, імовірно, разом з товарно-грошовими відносинами, а можливо й раніше. З масовою фальсифікацією людство вперше зіткнулося в XVII столітті, коли підроблювати почали все, що можна було продати. Перше місце, звичайно, займала горілка. Не менш старанно підроблювали й пиво, масло, молоко, борошно, тобто найбільш традиційний і ходовий товар. Нові товари (наприклад, каву) чекала така ж сама доля. Простим, але дуже шкідливим способом фальсифікації було підмішування до дорогих сортів продуктів дешевших. Не обходилося і без консервантів — соди, борної і саліцилової кислот, які використовували як консервант, щоб продукт не псувався.

Залежно від засобів фальсифікації товару, кількості замінника та порушення рецептурного складу продукту, що фальсифікується, розрізняють такі способи якісного обману покупця:

- додавання води;
- введення дешевших компонентів за рахунок дорожчих;
- часткова заміна натурального продукту імітатором;
- додавання або повна заміна продукту чужорідними добавками;
- уведення різних харчових добавок;
- часткова або повна заміна продукту харчовими відходами;
- підвищений вміст допустимих нормативно-технічною документацією неякісної продукції або компонентів;
- уведення консервантів, антиокислювачів і антибіотиків без вказівок на маркуванні товару.

Ступінь безпеки продукту, що фальсифікується, залежить також від якості використаної води. Якщо використовується недоброякісна вода (наприклад, за мікробіологічними показниками), то розбавлений продукт буде не тільки фальсифікованим, але й небезпечним для здоров'я людини.

Останнім часом усі продукти, що містять генетично модифіковану сировину, повинні продаватися в Україні тільки зі спеціальним маркуванням. Так вимагає постанова Головного державного санітарного лікаря. Найбільш небезпечні для людини генетично модифіковані картопля, соя, кукурудза, а також м'ясо тварин, яких годували генетично модифікованими продуктами (ГМП). Часто вони входять до складу чіпсів, гамбургерів, консервів, ковбас, молочних продуктів. Виробники, знаючи про це, реалізують такі товари без спеціального дозволу Мінохоронздоров'я, що є порушенням зазначеної постанови. У Західній Європі, США, Японії давно вже інформують споживача про добавки ГМП, і він сам визначає, їсти або не їсти йому продукти з ГМП, а споживачів у нашій країні, порушуючи прийняту постанову, ніхто про це не інформує. Нині у нас проводиться певна робота, спрямована на те, щоб продукти, які містять ГМП, мали окреме маркування.

Запитання та завдання для обговорення

1. Які харчові продукти вам доводилось купувати? У чому полягають особливості придбання продуктів харчування?
2. Як забезпечують належні умови зберігання харчових продуктів?
3. Які продукти харчування є небезпечними?
4. Що таке фальсифікація продуктів? Для чого її використовують?
5. Які ви знаєте способи фальсифікації продуктів харчування?
6. Як уникнути придбання фальсифікованих продуктів харчування?

УРОК 11. Індекс Е. Харчові добавки. Класифікація харчових добавок

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати*, що таке харчові добавки та індекс Е;
- *розуміти*, для чого використовують харчові добавки;
- *класифікувати* харчові добавки за призначенням;
- *виявляти* шкідливі для здоров'я людини харчові добавки.

Основні поняття: харчові добавки, індекс Е.

Обладнання: етикетки продовольчих товарів, роздатковий матеріал «Харчові добавки, не дозволені до використання в Україні»

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Харчові добавки — це речовини або інші компоненти, які вводяться в харчові продукти як для додання їм тих або інших властивостей, так і для імітації окремих споживчих якостей товару. Добавки підрозділяють на чужорідні та харчові. До чужорідних добавок належать такі компоненти, які, зазвичай, відсутні в харчових продуктах, і в разі їх введення обов'язково повинні проводитися клінічні випробування щодо їх нешкідливості.

До харчових добавок відносяться речовини, які містяться в харчових продуктах, але в певних виробках вони або відсутні, або присутні в недостатніх кількостях. Наприклад, у м'ясних виробках немає багатьох полісахаридів (за винятком глікогену), і введення інсуліну, крохмалю та інших полісахаридів для збалансування цих продуктів за харчовою цінністю можна кваліфікувати як введення харчових добавок. Проте нітриту і нітрату, різні окислювачі та інші речовини, які широко використовуються в харчовій промисловості і передбачені рецептурою для виготовлення тих або інших продуктів харчування, зараховувати до харчових добавок без тривалих токсикологічних досліджень не можна.

Водночас харчові добавки, що рекомендуються для введення в продукти харчування для здорових людей, маркуються знаком «Е» з порядковим номером харчової добавки (наприклад, Е300 — аскорбінова кислота). Але використання таких харчових добавок для виготовлення дієтичних і діабетичних продуктів, а також продуктів, які вживають діти, можна віднести до якісного обману покупця, а такі продукти — до фальсифікованих. До якісного обману покупця відносять також застосування дозволених і недозволених добавок, непередбачених рецептурою, для введення в оману споживача щодо справжніх споживчих властивостей товару.

Відносять до якісного обману споживача також і підфарбовування або ароматизацію харчових продуктів добавками, не передбачених рецептурою і технологією виробництва і призначені для додання продукту органолептичних властивостей, що дозволяють імітувати їх підвищену харчову цінність. Кінцева

мета такого обману — створення споживчих переваг на товари зниженої якості шляхом додання їм видимості підвищених споживчих властивостей.

Застосування навіть дозволених харчових добавок, не властивих продукту певного найменування і не передбачених рецептурою його приготування, за відсутності інформації про зміну його складу і рецептури повинно вважатися фальсифікацією з метою обману споживачів. Інформований споживач має право сам зробити вибір товару, виходячи з особистого ставлення до харчових добавок, а також враховуючи алергічні реакції з боку його організму на дану групу речовин.

Харчові добавки бувають натуральними і штучними. До натуральних відносяться, наприклад, желатин, шафран, соки тощо. Штучні добавки — це так звана «хімія». Проте й вони не так шкідливі, як прийнято думати. Порядок застосування харчових добавок в Україні регламентується Санітарними правилами і нормами із застосування харчових добавок, затвердженими наказом Міністерства охорони здоров'я України від 23. 07. 96 р. № 222. Усі штучні харчові добавки проходять дослідження щодо їхнього впливу на здоров'я людини, перш ніж їх додають до продуктів, а також вони підлягають суворому контролю з боку відповідних державних органів. Згідно з міжнародними вимогами на етикетках продуктів обов'язково повинен бути наведений перелік харчових добавок. Наприклад, «Е330» — лимонна кислота, «Е164» — шафран і т. д.

Класифікація харчових добавок у міжнародній системі «Codex Alimentarius»

Позначка	Найменування	Призначення
E100 — E182	барвники	підсилюють або відновлюють колір продукту
E200 — E299	консерванти, хімічні стерилізуючі добавки при дозріванні вин, дезінфектанти	підвищують термін зберігання продуктів, захищаючи їх від мікробів, грибків, бактеріофагів
E300 — E399	антиокислювачі	захищають від окислення, наприклад, від згіркнення жирів і зміни кольору
E400 — E499	стабілізатори, загусники	зберігають задану консистенцію, підвищують в'язкість
E500 — E599	емульгатори	підтримують певну структуру продуктів харчування, за дією схожі на стабілізатори
E600 — E699	підсилювачі смаку й аромату	відновлюють, стабілізують та підсилюють смак і аромат продукту
E900 — E999	піногасники	попереджають або знижують утворення піни

Барвники можуть бути природними і синтетичними. Природними барвниками є речовини, виділені з рослинних або тваринних джерел. Наприклад, каротин (Е160а), який не тільки додає певного забарвлення, але й слугує джерелом вітаміну А.

Синтетичні барвники менш чутливі до технологічної переробки й зберігання, до того ж вони дають яскравіші кольори. Граничні дози — 100 г на тонну готової продукції (для Е124 — 50 г). Якщо ці дози перевищені, то продукт може стати небезпечним для споживання.

Консерванти — хімічні речовини, що пригнічують ріст мікроорганізмів. Основними вимогами до консервантів є: максимальна безпека для споживача, зручність у застосуванні, широкий спектр застосування, не викликати звикання, не взаємодіяти з іншими компонентами продукту.

Ароматизатори застосовують для стабілізації, відновлення і посилення смаку й аромату продуктів. Виділяють натуральні (виділені фізичним способом із матеріалів рослинного або тваринного походження), ідентичні натуральним (отримані в лабораторії, але такі, що за своїм хімічним складом відповідають природним) та штучні (містять хоча б одну штучну речовину) види ароматизаторів.

Розшифровка знаків Е в розвинених країнах публікується в популярних виданнях, які доступні широким верствам населення. Це свідчить про те, що задовольняється право людини на інформацію.

Запитання та завдання для обговорення

1. Що таке харчові добавки і для чого їх використовують?
2. Існує думка, що харчові добавки шкідливі для організму. Чи відповідає це дійсності?
3. Подайте класифікацію харчових добавок за їх призначенням.
4. Користуючись інформацією з будь-якої етикетки продукту харчування, визначте:
 - Які харчові добавки містить цей продукт?
 - Чи є вони небезпечними та дозволеними для використання в Україні?

Харчові добавки, недозволені в Україні

E103	E106a	E107	E125	E127	E128	E140	E153	E154	E155	E160d
E166	E173	E174	E175	E180	E182	E209	E213	E214	E215	E216
E217	E218	E219	E225	E226	E227	E228	E230	E231	E232	E233
E237	E238	E241	E252	E263	E264	E281a	E282	E283	E302	E303
E305	E308	E309	E310	E311	E312	E313	E314	E317	E318	E323
E324	E325	E328	E329	E343	E344	E345	E349	E350	E351	E352
E355	E356	E357	E359	E365	E366	E367	E368	E370	E375	E381
E408	E409	E418	E419	E429	E430	E431	E432	E433	E434	E435
E436	E441	E442	E443	E444	E446	E462	E463	E465	E467	E471
E476	E447	E478	E479	E480	E482	E483	E484	E485	E486	E487
E488	E489	E491	E492	E493	E494	E495	E496	E505	E512	E519
E520	E521	E522	E523	E535	E537	E538	E541	E542	E550	E552
E554	E555	E556	E557	E559	E560	E574	E576	E577	E579	E580
E622	E623	E624	E625	E628	E629	E632	E633	E634	E635	E640
E922	E923	E924	E925	E926	E941	E943a	E943b	E944	E945	E946
E957	E959	E1000	E1001	E1005	E1503	E1521				

УВАГА! Заборонено як небезпечні:

EXXX — барвник цитрусовий червоний;

E123 — барвник амарант;

E240 — консервант формальдегід.

УРОК 12. Продаж непродовольчих товарів.

Міжнародні стандарти розмірів одягу

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- знати про особливості продажу непродовольчих товарів;

- *ознайомляться* з міжнародними стандартами розмірів одягу;
- *мати* уявлення про види недоліків непродовольчих товарів;
- *визначати* свій розмір одягу та взуття.

Основні поняття: непродовольчі товари, одяг, взуття, сезонні товари, примірювання, міжнародні стандарти розмірів одягу.

Обладнання: Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, додаток «Міжнародні стандарти розмірів одягу», зразки паспортів до побутової техніки

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

До непродовольчих відносять товари, призначені для задоволення найрізноманітніших потреб людей (одяг, взуття, меблі, електропобутові товари тощо). Роздрібний продаж непродовольчих товарів здійснюється через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, підприємства з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, спеціалізовані відділи підприємств з універсальним асортиментом продовольчих товарів, підприємства роздрібної торгівлі споживчої кооперації, дрібнороздрібну торговельну мережу. Парфумерно-косметичні товари продаються також в аптеках.

Правовідносини у даній сфері регламентують Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 березня 2004 р. № 98.

Згідно з Правилами роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний забезпечити приймання, зберігання і продаж у роздрібній мережі непродовольчих товарів відповідно до вимог законодавчих актів, ГОСТів, ДСТУ, ТУ, зразків (еталонів). Непродовольчі товари у суб'єкта господарської діяльності повинні бути з відповідними документами. Суб'єкт господарської діяльності повинен реалізовувати непродовольчі товари, які підлягають обов'язковій сертифікації, за умови наявності в документах, згідно з якими надійшли товари, реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердженням відповідності на певний товар.

Здійснюючи продаж непродовольчих товарів вітчизняного та іноземного виробництва, працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані надати покупцям у доступній наочній формі необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари відповідно до Закону про мови, яка має містити: назву товарів; назву нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари; дані про основні властивості товарів; відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, а також проти-показання щодо застосування; ціну, умови та правила придбання товарів; дату виготовлення; умови зберігання; гарантійні зобов'язання виробника; правила та умови ефективного і безпечного використання товарів; термін служби (придатності) товарів, відомості про необхідні дії покупця після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій; найменування та адресу виробника або підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від покупця, а також проводить ремонт і технічне обслуговування; інформацію про сертифікацію товарів (якщо вони підлягають обов'язковій сертифікації). Крім того, продавець зобов'язаний довести до відома покупця інформацію стосовно товарів, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я покупця та його майна.

Після оплати вартості товарів покупцю видаються товарний чек і документи про надання послуг, на яких ставиться штамп «Сплачено».

Товари, на які встановлені гарантійні терміни, забороняється продавати без технічного паспорта або документа, що його замінює. Під час продажу товару продавець повинен зробити в гарантійному талоні або в документі, що його замінює, відмітку про дату й місце продажу товару з підписом матеріально відповідальної особи, завірену штампом (печаткою), а також надати інформацію про

підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт.

З метою забезпечення прав споживачів суб'єкт господарської діяльності повинен обладнати на видному та доступному для покупців місці куточок покупця, де розміщуються книга відгуків і пропозицій; відомості про особливості продажу окремих груп непродовольчих товарів; перелік сезонних товарів; гарантійні терміни (з початку відповідного сезону); перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню); перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд; витяг із статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» тощо.

У магазині з продажу непродовольчих товарів повинні бути створені умови для зручності покупців. Наприклад, тканини, одяг і взуття, згруповані за видами, моделями, розмірами. Незалежно від спеціалізації, чоловічий, жіночий, дитячий одяг і взуття розміщуються в торговому залі окремо.

Вибираючи одяг або взуття в магазині, іноді важко розібратися з розмірами імпортованих товарів, тому що в країнах Західної Європи й Америки прийняті свої позначення розмірів взуття, одягу і білизни. У додатку (с. 44–45) наведені міжнародні стандарти розмірів. На етикетках товарів, вироблених в Україні, розміри вказуються за трьома параметрами. Перші три цифри (наприклад, 164) позначають зріст, дві наступні (наприклад, 92) — обхват грудей, три останні цифри (наприклад, 100) — об'єм стегон. Знаючи ці дані, без зусиль можна визначити і свій розмір одягу.

Здійснюючи продаж, продавець повинен допомагати покупцю у виборі, ознайомити його з асортиментом товарів, що є в продажу, із способами догляду за виробами, особливо виготовленими із застосуванням хімічних волокон або клейових матеріалів.

Запитання та завдання для обговорення

1. Які товари відносять до непродовольчих? Наведіть приклади.
2. Розкажіть про особливості продажу одягу та взуття.
3. Які умови повинні бути створені для покупців під час примірювання одягу, взуття?
4. Чи стягується додаткова плата за упаковку товару?
5. Чим відрізняються міжнародні стандарти розмірів одягу від вітчизняних? Використовуйте додаток.

Додаток

Міжнародні стандарти розмірів одягу

Одяг (жіночий)

Україна	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58
Німеччина	—	36	38	40	42	44	46	48	50	52
Франція	—	—	38	40	42	44	46	48	50	52
США	—	8	10	12	14	16	18	20	22	24
Італія	—	—	—	40	42	44	46	48	50	52

Взуття (жіноче)

Україна	34	35	36	37	38	39	40	41
США	4	4,5	5	5,5	6	7	8	9
Велика Британія	2,5	3	4	5	5,5	6,5	7	8
Країни Європи	35	36	37	38	39	40	41	42

Взуття (чоловіче)

Україна	38	38,5	39	40	41	42	43	44	45
США	6	6,5	7	7,5	8,5	9	10	11	12
Велика Британія	–	6	6,5	7	8	9	9,5	10,5	11,5
Країни Європи	39	39,5	40	41	42	43	44	45	46

Білизна (жіноча)

Україна	44	46	48	50	52	54
Німеччина	–	4	5	6	7	8
Чехія	6	7	8	9	10	–
Франція	2	3	4	5	6	–
США	S	M	L	XL	XXL	–
Велика Британія	32	34	36	38	–	–

Білизна (чоловіча)

Україна	42	44	46	48	50	52	54	56
США	8	10	12	14	16	18	20	22
Велика Британія	24	26	28	30	32	34	36	38
Німеччина	36	38	40	42	44	46	48	50
Франція	38	40	42	44	46	48	50	52

Міжнародний	XXS	XS	S	M	L	XL	XXL	XXXL
Обхват талії, см	63-65	66-69	70-74	75-79	80-83	84-89	90-94	95-97
Обхват грудей, см	89-92	93-96	97-101	102-104	105-108	109-112	113-117	118-122

Розв'яжіть ситуацію

Споживачка купила на розпродажу зимові чоботи, на чеку поставили штамп «Обміну і поверненню не підлягає». У перший же тиждень виявився дефект — відклеїлася підошва на одному чоботі. Чи можна пред'явити претензії, урахувуючи наявний штамп у чеку?

Розпродаж товарів із знижками, які часто проходять у кінці сезону або коли розпродаються залишки товару, не можуть означати, що цей товар неякісний. Інформація про те, що взуття має недолік, повинна бути надана продавцем. Тільки в цьому випадку споживач не має права пред'являти вимоги у зв'язку з недоліками товару. Судячи з усього, про недоліки товару не йшлося, і взуття купувалося як якісне. У цьому разі споживач має право звернутися до продавця з претензією.

УРОК 13. Якість товару. Види недоліків.

Гарантійний термін

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *розуміти*, які товари вважаються якісними;
- *мати* уявлення про недоліки непродовольчих товарів;
- *знаходити* та користуватися інформацією про гарантійний термін;
- *розрізняти* гарантійний термін, термін придатності та термін служби.

Основні поняття: якість товару, види недоліків, гарантійний термін, термін придатності товару, термін служби.

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів», зразки паспортів до побутової техніки.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Згідно із Законом України «Про захист прав споживачів» належна якість товару, роботи або послуги — це властивість продукції, яка відповідає вимогам, установленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем. Тобто споживач має право вимагати від продавця чи виробника, щоб якість придбаного ним товару, роботи, послуги відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, інформації про товар або послугу.

Поняття «якість» включає в себе такі характеристики, як надійність, безпека для здоров'я, зручність в експлуатації, відповідність виробу його функціональному призначенню, сучасним науково-технічним стандартам, екологічним вимогам, рівень післяпродажного обслуговування.

До споживчих властивостей товарів і послуг, що характеризують якість у техніко-економічному змісті, відносяться, зокрема, надійність, довговічність й ефективність. Ці властивості товарів виявляються в процесі їхнього використання і полягають у тому, що товари повинні мати властивості, визначені договором або, звичайно запропонованим вимогам, не тільки у разі передачі товару споживачеві, але й зберігати їх після передачі.

У випадку реалізації неякісної, неприпустимо небезпечної продукції виробник зобов'язаний відкликати продукцію від споживача, а продавець — вилучити з обороту. Крім того, виробник або продавець зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі заподіяні споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції, а також сплатити штраф у розмірі вартості реалізованої неприпустимо небезпечної продукції.

До непродовольчих товарів неналежної якості (ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів») відносять:

- *товар з недоліком*, тобто з будь-якою невідповідністю вимогам нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являють до нього, а також інформації, наданій виробником (див. п. 15 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»). Наприклад, мобільний телефон із подряпаним екраном чи галстук із плямою, що не можна вивести, тощо;

- *товар з істотним недоліком* (книга зі склеєними сторінками, розпароване взуття тощо). Істотним вважають недолік, який робить неможливим або неприпустимим використання товару за його цільовим призначенням і який виник з вини виробника (продавця, виконавця, а після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин);
- *фальсифікований товар*, а саме виготовлений з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів і послуг чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи (п. 27 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»). Наприклад, підроблені джинси відомої марки, які лише зовні схожі на оригінал.

Є і так звані *приховані недоліки*, що визначаються протягом гарантійного строку експлуатації.

Однак не завжди можна впевнитися в якості товару під час його купівлі. Закон України «Про захист прав споживачів» покладає на виробника (виконавця) певні обов'язки. Виробник чи продавець зобов'язаний забезпечити нормальну роботу товару протягом гарантійного терміну.

Поняття «гарантійний термін» визначене в Законі України «Про захист прав споживачів». Під **гарантійним терміном** розуміється термін, установлений виробником товару, протягом якого виробник, продавець або будь-яка третя особа бере на себе зобов'язання про здійснення безкоштовного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з уведенням її в обіг. Водночас встановлення гарантійного терміну віднесено до права, а не обов'язку виробника (продавця, виконавця).

Виробник або виконавець забезпечує нормальну роботу товару, у тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного терміну, встановленого законодавством або нормативними документами, а в разі їх відсутності — договором. Гарантійний термін має зазначатися в паспорті на товар (роботу, послугу) або на його етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до товару (роботи, послуги).

Особливість терміну придатності полягає в тому, що, по-перше, він встановлюється тільки на відповідні групи товарів. У ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» говориться, що термін придатності встановлюється на товари, споживчі властивості яких можуть погіршуватися і становити небезпеку для життя. Термін придатності встановлюється на товари, призначені для нетривалого, іноді разового використання, після чого вони втрачають свої позитивні властивості в силу розвитку відповідних фізико-хімічних процесів і навіть можуть стати небезпечними для споживача. Тобто мова йде не тільки про якість товару, але й про його безпеку.

Для лікарських засобів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфумерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна і навколишнього природного середовища, встановлюється термін придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до них під час продажу, і який вважається гарантійним терміном. Термін придатності обчислюється від дати виготовлення, яка також має бути вказана на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Продаж товарів, на яких термін придатності не зазначений або зазначений із порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув, забороняється.

Термін придатності і гарантійний термін істотно відрізняються від **терміну служби**.

Купуючи будь-який непродовольчий товар, спочатку слід ознайомитися з інструкцією з експлуатації, паспортом товару, а також із гарантійними зобов'язаннями. Гарантійний строк зазначають як в інструкції з експлуатації товару, так і в гарантійному талоні.

Гарантійні зобов'язання поширюються на будь-який товар. Тому покупцеві потрібно звернути увагу на такі особливості:

1. До товарів має бути додано спеціальний документ, що найчастіше називається гарантійними умовами або гарантійними зобов'язаннями. У ньому, зокрема, зазначають: строк гарантії, перелік поломок, що не підпадають під гарантію, а також список та адреси підприємств, які здійснюють гарантійне обслуговування. До них звертаються у разі несправностей протягом гарантійного строку. Як-

що гарантійний строк не встановлено, покупець має право висунути претензії до якості товару продавцеві (виробникові) протягом 2-х років.

2. Під час купівлі продавець має зробити в гарантійних зобов'язаннях позначку, що свідчить про початок гарантійного строку, встановленого для даного виду товарів. Гарантійний термін позначається в паспорті на товар чи на його етикетці або в будь-якому іншому документі, що додається до товару. Гарантійні терміни обчислюються з дня роздрібного продажу. Однак, на сезонні товари (одяг, хутряні вироби, взуття) гарантійний термін обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлено Постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. Цією ж Постановою затверджено перелік сезонних товарів, гарантійні терміни, за якими обчислюються з початку відповідного сезону: на одяг, хутряні вироби весняно-літнього асортименту — з 1 квітня; осінньо-зимового асортименту — з 1 жовтня; на взуття зимового асортименту — з 15 листопада до 15 березня; весняно-осіннього асортименту — з 15 березня до 15 травня; літнього асортименту — з 15 травня до 15 вересня. У випадку гарантійного ремонту, гарантійний термін збільшується на час перебування продукції в ремонті. У разі обміну товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.

3. Складова гарантійних зобов'язань — гарантійні талони. Тому рекомендуємо покупцеві перевірити їх наявність та вивчити зміст.

Згідно з п. 5 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» покупець має право пред'явити продавцю відповідні вимоги відносно не обговорених продавцем недоліків проданої речі, на які не встановлений гарантійний термін, якщо недоліки були виявлені протягом 2 років, а стосовно об'єкта будівництва — не пізніше 10 років із дня передачі їх покупцеві, а якщо день передачі встановити неможливо або якщо майно знаходилося у покупця до укладання договору купівлі-продажу — із дня укладання договору.

Роботи з гарантійного ремонту (обслуговування), тобто в межах гарантійного терміну, виконуються для споживача безкоштовно. Закінчення гарантійного терміну означає припинення дії гарантійних зобов'язань виробника (продавця, виконавця).

В експлуатаційному документі на товар як вітчизняного, так і іноземного виробництва (технічному паспорті або іншому документі, що додається до товару) зазвичай указується два терміни:

- гарантійний термін зберігання — термін, протягом якого споживчі властивості товару не повинні погіршуватися за умови дотримання вимог нормативних документів;
- гарантійний термін експлуатації — термін, протягом якого гарантується використання товару, зокрема комплектуючих виробів і складових частин, за призначенням за умови дотримання споживачем правил користування, і протягом якого виробник (продавець, виконавець) виконує гарантійні зобов'язання.

Практична робота

«Перевірка якості товару й ознайомлення з супутньою документацією»

Під час виконання роботи кожний учень повинен мати паспорт на якийсь побутовий прилад (міксер, пилосос, холодильник тощо). Уважно розгляньте цей документ. Визначте:

- гарантійний термін зберігання та гарантійний термін експлуатації;
- строк гарантії;
- перелік поломок, що не підпадають під гарантію;
- список та адреси підприємств, які здійснюють гарантійне обслуговування;
- наявність позначки, що свідчить про початок гарантійного строку, встановленого для даного виду товарів;
- наявність або відсутність та зміст гарантійних талонів.

Отримані відповіді обговоріть у класі. Визначте, на які товари і які фірми надають максимальний гарантійний термін. На які товари надається гарантійний термін зберігання, а на які — гарантійний термін експлуатації?

Запитання та завдання для обговорення

1. Дайте визначення поняттю «якість товару».
2. Як визначається якість продовольчих і непродовольчих товарів?
3. Визначте види недоліків непродовольчих товарів.
4. Якими нормативно-правовими актами встановлені гарантійні терміни? Користуючись паспортами побутової техніки, визначте її гарантійний термін. Придумайте ситуації, виникнення яких можливе під час користування побутовою технікою. Розкажіть про свої дії у цих ситуаціях.
5. Порівняйте гарантійний термін і термін служби. Заповніть таблицю. Додайте власні критерії визначення відмінностей.

Критерії	Гарантійний термін	Строк служби
Приклад недоліку		
Термін, коли можна пред'являти вимоги		

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

Споживач приніс у магазин для обміну неякісний плеєр, що знаходиться на гарантії. Йому сказали, що, перш ніж замінити, вони повинні визначити причину недоліків. Споживач запропонував працівникам магазину зробити це при ньому, але йому відмовили і запропонували залишити їм товар на кілька днів. Хто правий у цій ситуації?

Відповідно до статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів» продавець зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у споживача і у разі потреби провести перевірку якості товару. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару.

Ситуація 2

У споживача через заводський брак загорівся телевізор. Згоріли деякі хатні речі. Чи можна пред'явити до заводу які-небудь вимоги, адже гарантійний термін закінчився?

Звичайно, можна. Шкода, заподіяна майну споживача, підлягає відшкодуванню протягом встановленого терміну служби, а якщо термін служби не встановлений — протягом 10 років з моменту виготовлення. У випадках, коли термін служби повинен бути встановлений, але не встановлений або споживачеві не була надана необхідна й достовірна інформація про термін служби, або про необхідні дії після закінчення терміну служби, або товар після закінчення терміну служби представляє небезпеку, шкода підлягає відшкодуванню незалежно від часу його спричинення.

УРОК 14. Особливості продажу товарів у кредит

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- розрізняти споживчий і товарний кредити;
- знати механізм споживчого кредитування;
- знати, які документи необхідні для отримання кредиту;

- *визначати* реквізити кредитного договору;
- *уміти* складати кредитний договір;
- *уміти* відкликати кредитний договір.

Основні поняття: розстрочка (товарний кредит), споживчий кредит, кредитний договір.

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів», зразки кредитних договорів.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Підприємства, що займаються реалізацією непродовольчих товарів і працюють в умовах конкуренції, змушені йти на пошук нових шляхів стимулювання покупців. Таким стимулом може бути продаж товарів у розстрочку (товарний кредит).

Нині в розстрочку можна купити автомобіль, комп'ютер, телевізор, пральну машину, меблі та іншу складну побутову техніку або товари тривалого користування. Продаж товарів у розстрочку регламентується Правилами торгівлі в розстрочку, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 01.07.98 р. № 997. Цими правилами, зокрема, затверджено договір купівлі-продажу товарів у розстрочку, а також перелік товарів вітчизняного й імпортного виробництва, рекомендованих для продажу в розстрочку. До таких товарів відносяться:

- побутова теле- та радіоапаратура;
- електропобутові товари;
- швейні машини;
- музичні інструменти;
- відео- та фотоапаратура;
- меблі;
- товари для новонароджених, зокрема, дитячі коляски;
- садові будиночки;
- будівельні матеріали;
- сантехнічні товари;
- тканини, одяг, взуття;
- килимові і тюлегардинні вироби;
- вироби з кришталю, фарфору, фаянсу;
- хутряні вироби;
- транспортні засоби;
- газові плити;
- персональні комп'ютери тощо.

Договір здебільшого укладається за умови пред'явлення покупцем паспорта і довідки для придбання товарів у розстрочку, яка видається за місцем роботи, а непрацюючим пенсіонерам — органом, який призначив пенсію. Довідка для придбання товарів у розстрочку видається адміністрацією підприємства лише тим особам, які знаходяться в трудових відносинах із цим підприємством або вчаться в навчальному закладі не менше 3-х місяців і постійно отримують заробітну плату.

Договір між суб'єктом господарської діяльності і покупцем, який здійснюватиме погашення кредиту шляхом відрахувань з його заробітної плати за місцем роботи, оформляється в 3-х екземплярах: перший — залишається у суб'єкта господарської діяльності, другий — передається покупцеві, третій — підприємству, яке видало довідку.

У разі розрахунків з покупцями, які здійснюватимуть погашення кредиту шляхом внесення грошей готівкою до каси суб'єкта господарської діяльності або шляхом безготівкового перерахування через банківські установи, договір оформляється в 2-х екземплярах: один — залишається у суб'єкта господарської діяльності, другий — передається покупцеві.

У разі продажу товарів у розстрочку з покупців на користь суб'єкта господарської діяльності із суми наданого кредиту стягуються відсотки, розмір яких встановлює суб'єкт господарської діяльності.

Однак, частіше торгові підприємства не безпосередньо кредитують покупців, а використовують для цього схеми співпраці з фінансовими установами — комерційними банками. Така система отримала назву споживчого кредиту.

Споживчий кредит — це грошові кошти, які надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції.

Загальна схема покупки товарів із використанням споживчого кредиту, має такий вигляд:

- 1) покупець вибирає необхідний товар у магазині;
- 2) з необхідними документами покупець приходить до банку, де заповнює анкету і заяву на отримання кредиту;
- 3) банк розглядає можливість видачі кредиту й інформує про це покупця (цей процес може зайняти від кількох годин до 5 днів);
- 4) покупець укладає в магазині договір купівлі-продажу товару і сплачує початковий внесок (якщо потрібно);
- 5) на підставі договору купівлі-продажу банк оформляє з покупцем кредитний договір і договір застави (предметом застави є товар, що купується);
- 6) банк сплачує суму вартості товару, що залишилася (перераховує гроші в магазин);
- 7) покупець може забрати товар із магазину.

Перелік документів, необхідних для отримання кредиту:

- копія паспорта;
- копія довідки про надання ідентифікаційного коду;
- довідка з місця роботи про посаду;
- довідка про розмір заробітної плати (доходів) за останні 6 місяців.

Банк може попросити й інші документи для вирішення питання про надання кредиту.

Для того щоб банк видав кредит, покупець повинен мати зарплату (дохід), половина якої зможе стати щомісячним внеском за кредитом. Права споживача в разі придбання ним товарів у кредит визначені ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів».

Договір про надання споживчого кредиту укладається між кредитором і споживачем. Відповідно до договору кредитор надає засоби (споживчий кредит) або приймає зобов'язання надати їх споживачеві для придбання продукції в розмірі і на умовах, установлених договором, а споживач зобов'язується повернути їх разом із нарахованими відсотками. Перед укладенням договору про надання споживчого кредиту кредитор зобов'язаний повідомити споживача в письмовій формі про особу і місцезнаходження кредитора, а також кредитні умови, зокрема:

- мету, на яку споживчий кредит може бути витрачений;
- форми його забезпечення (застава, страхування тощо);
- наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, зокрема між зобов'язаннями споживача;
- тип відсоткової ставки;
- суму, на яку може бути виданий кредит;
- орієнтовну сукупну вартість кредиту і вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з отриманням кредиту, його обслуговуванням і поверненням, зокрема таких, як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення і т. п.);
- термін, на який кредит може бути отриманий;
- варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх періодичність і обсяги;
- можливість дострокового повернення кредиту і його умови;
- необхідність здійснення оцінки майна і, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється;
- податковий режим сплати відсотків, а також наявність державних субсидій, на які споживач має право, або відомості про те, від кого споживач може отримати докладнішу інформацію;
- переваги і недоліки запропонованих схем кредитування.

Договір про надання споживчого кредиту укладається у письмовій формі, один з оригіналів якого передається споживачеві. У договорі про надання споживчого кредиту вказуються:

- сума кредиту;
- детальний опис загальної вартості кредиту для споживача;
- дата видачі кредиту або, якщо кредит повертатиметься частинами, дати і суми надання таких частин кредиту та інші умови надання кредиту;
- право дострокового повернення кредиту;
- річна відсоткова ставка за кредитом;
- інші умови, визначені законодавством. Споживач не зобов'язаний сплачувати кредиторів будь-які збори, відсотки або інші вартісні елементи кредиту, які не були вказані в договорі.

Споживач має право протягом 14 календарних днів відкликати свою згоду на укладення договору про надання споживчого кредиту без пояснення причин. Відклик згоди оформляється письмовим повідомленням, яке споживач зобов'язаний надати особисто або через уповноваженого представника, або прислати кредиторів до закінчення зазначеного терміну. Одночасно з відкликом згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту споживач повинен повернути кредиторів кошти або товари, отримані відповідно до договору. Споживач зобов'язаний також сплатити відсотки за період між моментом отримання коштів і моментом їх повернення за ставкою, установленною в договорі. Водночас споживач не зобов'язаний платити ніякі інші збори у зв'язку з відкликом згоди на укладення договору.

Кредитор зобов'язаний повернути споживачеві кошти, сплачені ним згідно з угодою про надання споживчого кредиту, протягом 7-ми днів. За кожен день затримки повернення споживачеві коштів, сплачених ним згідно з угодою про надання споживчого кредиту, споживачеві виплачується неустойка у розмірі 1 % суми, що підлягає поверненню кредитором.

Право відклику згоди не застосовується відносно:

- споживчих кредитів, забезпечених іпотекою;
- споживчих кредитів на придбання житла;
- споживчих кредитів, наданих на покупку послуги, виконання якої відбулося до закінчення терміну відклику згоди.

Споживач має право достроково повернути споживчий кредит, зокрема шляхом збільшення суми періодичних виплат. Якщо споживач скористався правом повернення споживчого кредиту шляхом збільшення суми періодичних виплат, кредитор зобов'язаний провести відповідне коректування кредитних зобов'язань споживача у бік їх зменшення.

Запитання та завдання для обговорення

1. Чим відрізняються споживчий і товарний кредити?
2. Опишіть механізм споживчого кредитування.
3. Які документи необхідні для отримання кредиту?
4. Складіть кредитний договір на придбання побутової техніки.

УРОК 15. Особливості продажу товарів: у кредит, через Інтернет, за зразками та каталогами. Переваги і недоліки вказаних видів продажу

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати*, як робити покупки у кредит; за замовленням, поштою, через Інтернет;
- *визначати* переваги й недоліки різних видів продажу;

- *робити* обґрунтований вибір способу купівлі товарів та послуг;
- *укладати* договір купівлі-продажу через Інтернет.

Основні поняття: торгівля поштою, Інтернет-торгівля, Інтернет-магазин.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Нині є різноманітні способи продажу товарів. Крім традиційних покупок у супермаркетах і торгових центрах, можна купувати товари через Інтернет.

Дистанційний спосіб продажу товарів виключає можливість безпосереднього ознайомлення споживача з товаром або зразком товару під час укладення договору купівлі-продажу.

Договір роздрібної купівлі-продажу може бути розміщений на сайті Інтернет-магазину для ознайомлення і придбання споживачем певного товару.

Оскільки споживач не має можливості ознайомитися з товаром безпосередньо, Закон «Про захист прав споживачів» встановлює особливі вимоги до продавця під час надання інформації про товар і додаткові права споживача.

До укладення договору споживачеві повинна бути надана продавцем інформація:

- про основні споживчі властивості товару;
- про адресу (місцезнаходження) продавця;
- про місце виготовлення товару;
- про повне фірмове найменування продавця (виробника);
- про ціну й про умови придбання товару;
- про доставку товару;
- про термін служби, термін придатності й гарантійний термін;
- про порядок оплати товару, а також про термін, протягом якого діє пропозиція.

Згідно з ч. 3 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» те, що споживачу надано наведені вище відомості, Інтернет-магазин повинен підтвердити письмово або за допомогою електронного повідомлення. Таким повідомленням називають інформацію, яку споживач може у будь-який спосіб відтворити або зберегти в електронному вигляді (п. 10 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Якщо інше не передбачено договором, продавець повинен доставити товар не пізніше 30 днів із моменту одержання згоди споживача на укладення договору (ч. 6 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»). Доставляє товари, як правило:

- кур'єр магазину;
- пошта;
- кур'єрська служба;
- залізниця.

Не менш різноманітні й способи оплати. Найпоширеніші:

- готівкою (кур'єру);
- банківським переказом;
- платіжними картками на сайті магазину.

Споживачеві, крім інформації про товар, що зазвичай надається відповідно до статті 13 вищезазначеного Закону, повинна бути надана інформація про порядок і терміни повернення товару (наприклад, споживач має право повернути товар протягом 3 місяців).

Повернення товару належної якості здійснюється за таких умов:

- у разі збереження товарного вигляду, споживчих властивостей товару;
- якщо є документ, який підтверджує факт і умови купівлі вказаного товару.

Товар повинен бути повернений споживачем у незміненому стані і без втрат пошкоджень (ч. 7 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Відсутність у споживача документа, який підтверджує факт і умови купівлі товару, не позбавляє його можливості посилаючись на інші докази придбання товару в даного продавця.

Розрахунки у разі відмови споживача від товару.

Продавець повинен повернути покупцю грошову суму, сплачену споживачем за договором, за винятком витрат продавця на доставку товару від споживача.

Термін повернення — не більше 10 днів з дня пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Однак повернути товар, який не сподобався, вдасться не завжди. У ч. 5 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» перелічено обставини, за яких це зробити неможливо.

У разі, коли інше не передбачено договором, споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо:

- надання послуги або доставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулися до закінчення строку розірвання договору, визначеного у частині четвертій цієї статті, про що споживачеві було повідомлено у підтвердженні інформації;
- ціна товару або послуги залежить від котирування на фінансовому ринку, тобто поза контролем продавця;
- договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто якщо товар не може бути проданий іншим особам або може бути проданий лише з істотними фінансовими втратами для продавця (виконавця);
- споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними;
- договір стосується доставки періодичних видань;
- договір стосується лотерей чи інших азартних ігор.

Ч. 6 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» дозволяє продавцю використовувати у договорі стандартну умову про можливість заміни товару (через його відсутність) іншим. Про це покупця повинні повідомити перед укладенням договору.

Запитання та завдання для обговорення

1. У чому полягають особливості торгівлі через Інтернет, за зразками та каталогами?
2. Визначте переваги і недоліки різних видів продажу.
3. Які товари зручніше купувати через Інтернет?
4. Як укласти договір купівлі-продажу з Інтернет-магазином?
5. Якими нормативно-правовими актами регламентують права споживачів у сфері торгівлі за зразками, за каталогами?
6. У чому полягає відмінність захисту прав споживачів у роздрібній торговельній мережі та під час здійснення продажу за зразками та каталогами?

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

Споживач придбав холодильник в Інтернет-магазині. Менеджер, який доставив товар, сказав, що упаковку можна викинути. Через деякий час холодильник перестав працювати. Що робити в цій ситуації?

Споживачу необхідно звернутися із заявою на ім'я директора магазину з вимогою замінити неякісний товар, пояснивши, що менеджер порадив не зберігати упаковку, а також зазначити свідків, які це бачили і чули.

Якщо споживачу відмовлять у заміні неякісного товару, то можна звернутися до Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт України), який є спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, підтвердження відповідності. Держспоживстандарт України знаходиться за адресою: 03680, м. Київ, вул. Горького, 174; тел. (044) 528-56-66.

Ситуація 2

Споживач в Інтернет-магазині придбав вбудовану посудомийну машину. Пізніше з'ясувалося, що дана модель йому не підходить. Споживач попросив продавців замінити цю посудомийну машину на звичайну (не вбудовану), але йому відмовили. Продавець аргументував свою відмову тим, що склад-на побутова техніка належної якості обміну й поверненню не підлягає.

У цьому випадку споживач має право не вимагати заміни товару належної якості, а відмовитися від нього. Товар, придбаний дистанційним способом, можна повернути протягом 14-ти днів з моменту його передачі. Якщо ж продавець не передав письмову інформацію про порядок і терміни повернення товару, то відмовитися від такого товару можна протягом 3-х місяців.

Ситуація 3

Споживачка замовила за каталогом капці. У каталозі говорилося, що необхідно заповнити купон і сплатити тільки доставку, а капці вона отримає як подарунок. Капці доставили вчасно, претензій щодо цього у споживачки не було. Але коли вона наділа капці, ті розійшлися по шву.

Отримання капців за допомогою заповнення купона й оплати тільки доставки згідно законодавства можна кваліфікувати як два договори: надання послуги (доставка) і договір дарування (отримання капців). Надання таких послуг регулюється Законом України «Про захист прав споживачів». Але претензій щодо доставки товару немає. Договір дарування Законом України «Про захист прав споживачів» не регулюється. Такий договір не передбачає відповідальності за якість товару, який переходить у власність як подарунок.

УРОК 16. Правове регулювання якості та безпеки продукції.

Нормативні документи із стандартизації.

Закон України «Про стандартизацію»

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати* поняття «стандартизація», «стандарт»;
- *характеризувати* способи регулювання якості та безпеки харчових продуктів і непродовольчих товарів;
- *називати* нормативні документи із стандартизації;
- *аналізувати* основні положення закону України «Про стандартизацію».

Основні поняття: стандарт, стандартизація, нормативний документ, технічні умови, технічний регламент.

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів», Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію», Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за дотриманням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Відповідно до Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» вимоги до якості товарів і послуг визначаються в нормативних документах зі стандартизації. Ці нормативні документи ґрунтуються на сучасних досягненнях науки, техніки і технології, міжнародних стандартах, правилах і рекомендаціях зі стандартизації, прогресивних національних стандартах інших дер-

жав; ураховують умови використання товарів, результатів роботи, послуг; умови й режим праці і не порушують положення законодавства.

Дія даного Декрету поширюється на всі підприємства, установи й організації, незалежно від форм власності і видів діяльності, що діють на території України, а також на громадян — суб'єктів підприємницької діяльності.

У Декреті Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за дотриманням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» зазначено, що Державну систему стандартизації створює Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики — національний орган зі стандартизації. Також у даному документі визначено, що стандарт — це документ, у якому вказуються загальні принципи або характеристики, яким повинна відповідати конкретна продукція.

Крім того, до державних стандартів України прирівнюють державні будівельні норми і правила, державні класифікатори техніко-економічної і соціальної інформації, а також міжнародні державні стандарти.

До нормативних документів зі стандартизації, що діють на території України, відносяться: Державні стандарти України (ДСТУ); Галузеві стандарти (ГСТУ); Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і союзів; Технічні умови (ТУУ); Стандарти підприємств (СТП).

ДСТУ розробляються на:

- організаційно-методичні і загально-технічні об'єкти;
- вироби машинобудівного застосування;
- основні елементи народногосподарських об'єктів державного значення;
- продукцію міжгалузевого призначення;
- продукцію для населення;
- методи іспитів (випробувань).

Вимоги до якості, закріплені в ДСТУ, поділяються на обов'язкові, яких повинні дотримуватися всі державні органи управління і суб'єкти, що здійснюють підприємницьку діяльність, і рекомендаційні.

До обов'язкових вимог відносяться такі:

- вимоги, що забезпечують безпеку продукції для життя, здоров'я і майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього природного середовища;
- вимоги техніки безпеки і гігієни праці;
- метрологічні норми, правила, вимоги і положення, що забезпечують вірогідність і єдність вимірювань;
- положення, що забезпечують технічну єдність під час розробки, виготовлення, експлуатації продукції.

Державні стандарти України затверджуються і реєструються Державним комітетом з питань технічного регулювання та споживчої політики, а державні стандарти в галузі будівництва і промисловості будівельних матеріалів — Міністерством України у справах будівництва й архітектури.

Галузеві стандарти (ГСТУ) розробляються і приймаються відповідними державними органами управління в межах їхньої компетенції на продукцію (товари, роботи, послуги) окремих видів, за відсутності державних стандартів України.

Обов'язкові вимоги галузевих стандартів мають виконуватися всіма підприємствами й організаціями, що входять до сфери управління органу, що їх затвердив.

Стандарти підприємств (СТП) розробляються і затверджуються підприємствами самостійно. СТП розробляються на продукцію, яка використовується лише на конкретному підприємстві, і тому порядок розробки, затвердження, обліку, зміни і скасування СТП також визначається підприємством самостійно.

У даний час у сфері товарообороту продовжують діяти технічні умови (ТУУ), що містять вимоги, які регулюють відносини між постачальником або виробником і споживачем продукції.

Для організації інформування споживачів про номенклатуру і якість продукції, що випускається, такі ТУУ підлягають реєстрації в територіальних органах Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики. Технічні умови і зміни до них, які не пройшли дер-

жавну реєстрацію, вважаються недійсними. Тому ТУУ є таким само нормативним документом зі стандартизації, як галузеві стандарти і стандарти підприємств. Таким чином, затверджуючи обов'язкові вимоги щодо якості товарів і послуг, спрямовані на забезпечення безпеки життя, здоров'я і майна, охорони навколишнього природного середовища, і зобов'язуючи підприємців застосовувати і дотримуватись їх, держава захищає права і законні інтереси споживачів, які використовують ці товари і послуги.

Водночас тільки встановлення певних вимог до товарів не гарантує якості кожного окремого товару, тому товари і послуги, на які актами законодавства або іншими нормативними документами встановлені обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів, їхнього майна, природного середовища, підлягають обов'язковій сертифікації відповідно до діючого законодавства. Реалізація і використання таких товарів (у тому числі імпортованих), виконання робіт і надання послуг без сертифіката відповідності забороняється.

Стандарт — документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі.

Нормативний документ — документ, який встановлює правила, загальні принципи або характеристики різних видів діяльності або їх результатів. Видами нормативного документа є стандарт, кодекс ustalеної практики та технічні умови.

Кодекс ustalеної практики (звід правил) — документ, що містить практичні правила чи процедури проектування, експлуатації обладнання, конструкцій або виробів.

Технічні умови — документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати продукція, процеси або послуги.

Технічний регламент — нормативно-правовий акт, прийнятий органом державної влади, що встановлює технічні вимоги до продукції, процесів чи послуг безпосередньо або через посилання на стандарти чи відтворює їх зміст.

На даний момент в Україні роботи зі стандартизації можуть проводити: центральний орган виконавчої влади у сфері стандартизації (Держспоживстандарт України), рада стандартизації, технічні комітети стандартизації, інші суб'єкти, що займаються стандартизацією. Залежно від рівня суб'єкта стандартизації, який приймає чи схвалює стандарти, розрізняють: національні стандарти, кодекси ustalеної практики та класифікатори, прийняті чи схвалені центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації, видані ним каталоги та реєстри загальнодержавного застосування; національні стандарти, кодекси ustalеної практики та технічні умови, прийняті чи схвалені іншими суб'єктами, що займаються стандартизацією.

Запитання та завдання для обговорення

1. Назвіть нормативні документи зі стандартизації.
2. Проаналізуйте основні положення Закону України «Про стандартизацію».
3. Що таке стандарти підприємств і на яку продукцію вони розробляються?
4. Які вимоги до товарів передбачені обов'язковими стандартами?
5. Яку функцію виконують стандарти в процесі розвитку економіки України?

УРОК 17. Право споживачів на обмін товару належної якості.

Повернення товару належної якості

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати* права споживачів на обмін товару належної якості;
- *уміти* діяти як грамотний споживач під час обміну товару належної якості.

Основні поняття: обмін товарів, повернення товарів, товар належної якості, відповідальність продавця, виробника чи виконавця.

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Кожен споживач має право купувати якісний товар чи отримувати послугу. Це регулюється відповідними нормативно-правовими актами, умовами договорів, а також інформацією про товар, яку надає продавець або виробник.

Закон України «Про захист прав споживачів» передбачає обмін як товарів неналежної якості, так і якісних, у разі дотримання певних умов.

Наприклад, якісний товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин. Такий товар (звісно, непродуктовий) обмінюють лише за умови, що його *не використовували*, тобто збережено товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом із проданим товаром (ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Із заміною або поверненням якісного товару не варто зволікати, адже Закон України «Про захист прав споживачів» дає для цього лише 14 днів, не враховуючи дня купівлі (якщо продавцем не вказаний більший строк — п. 1.30 Правил роздрібної торгівлі).

На будь-якому підприємстві торгівлі побутовою технікою повинен бути створений обмінний фонд. Він утворюється з таких товарів:

- телевізори;
- мікрохвильові печі;
- магнітоли;
- кухонні комбайни;
- магнітофони;
- в'язальні машини;
- радіоприймачі;
- пілососи;
- холодильники;
- електропраски;
- електроміксери;
- морозильні камери;
- пральні машини;
- електросоковижималки.

Проте, не всі товари належної якості можна обміняти. Розглянемо перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню):

- продовольчі товари;
- лікарські препарати та засоби;
- предмети санітарної гігієни;
- світлочутливі товари;
- парфумерно-косметичні вироби;
- пір'яно-пухові вироби;
- дитячі іграшки;
- зубні щітки;
- мундштуки;
- апарати і помазки для гоління;
- розчіски, гребінці та щітки масажні;
- рукавички;

- ювелірні вироби з дорогоцінних металів;
- вироби з бурштину;
- тканини;
- тюлегардинні і мережені полотна;
- метражні килимові вироби;
- білизна натільна;
- білизна постільна;
- панчішно-шкарпеткові вироби;
- товари в аерозольній упаковці;
- друковані видання;
- лінійний і листовий металопрокат, трубна продукція;
- пиломатеріали;
- плитні вироби (ДСП, ДВП, фанера);
- скло нарізане або розкроєне під розділ;
- некондиційні товари.

Товар, який споживач купує у продавця чи виробника, повинен бути якісним і відповідати вимогам нормативно-правових актів, а також іншим документам та інформації, що надається споживачеві в момент придбання товару.

Запитання та завдання для обговорення

1. Розкажіть про права споживача, якому треба обміняти товар належної якості.
2. Які групи товарів не підлягають обміну? Чому?
3. У які строки можна обміняти товар належної якості?

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

У магазині відмовились поміняти мобільний телефон (належної якості), який не сподобався споживачеві. Мотивували це тим, що мобільний телефон входить до групи технічно складних товарів побутового призначення, які не підлягають обміну. У переліку цих товарів вказані просто телефони.

Відмова працівників магазину обґрунтована, оскільки мобільний телефон входить до категорії технічно складних товарів побутового призначення, на які встановлені гарантійні терміни.

Ситуація 2

Споживач купив черевики. Коли він приміряв їх у магазині, вони підійшли йому за розміром. Але, проходячи в них цілий день, він сильно натер ноги. Споживач вирішив повернути черевики в магазин і забрати гроші, оскільки начебто протягом двох тижнів це можна зробити. У магазині йому відмовили, адже він виходив у черевиках на вулицю.

Працівники магазину праві — якісний товар, який не підійшов за розміром, можна поміняти протягом 14 днів тільки у тому випадку, якщо він не використовувався.

Ситуація 3

Готуючись до нового навчального року, споживач купив для сина книжку, де наводяться відповіді і розв'язки з основних предметів для кожного класу до певних підручників. Коли у школі видали підручники, виявилось, що придбана книжка не підходить дитині. Чи можна обміняти її на іншу?

Книжку, що не підійшла за змістом, обміняти не можна. Книжка є товаром особливого характеру, що є її основною споживчою цінністю.

УРОК 18. Права споживачів у випадку придбання неякісного товару.

Права споживачів у разі придбання товарів, які мають несуттєві недоліки

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *відрізнати* суттєві недоліки, фальсифіковані товари;
- *уміти* діяти як грамотний споживач у разі придбання неякісного товару.

Основні поняття: обмін товарів, повернення товарів, неякісні товари, відповідальність продавця, виробника (виконавця).

Обладнання: Закон України «Про захист прав споживачів».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

До товарів неналежної якості (згідно зі ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів») відносять:

- *товари з недоліком*, тобто з будь-якою невідповідністю вимогам нормативних документів, умовам договорів, що пред'являють до нього, а також інформації, наданій виробником чи продавцем. Наприклад, монітор із пошкодженим екраном чи хустка із плямою, яку не можна вивести, тощо;
- *товари з істотним недоліком* (книжка зі склеєними сторінками, розпароване взуття тощо). Істотним вважають недолік, який робить неможливим або неприпустимим використання товару за його цільовим призначенням, який виник з вини виробника або продавця, а після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин. Крім цього, такий недолік повинен мати хоча б одну з таких ознак:
 - його взагалі не можна усунути;
 - усунення потребує понад 14 календарних днів;
 - робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором;
- *фальсифікований товар*, а саме виготовлений з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи (п. 27 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»). Наприклад, підроблені джинси відомої марки, які лише зовні схожі на оригінал.

Таким чином, виявивши протягом гарантійного терміну недолік у непродовольчому товарі, споживач має право вимагати (ч. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»):

- пропорційного зменшення ціни;
- безкоштовного усунення недоліків у розумні строки;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Отже, такий товар обміну чи поверненню не підлягає.

Якщо виявлено істотний недолік, що виник з вини виробника чи продавця товару, або факт фальсифікації товару, і це підтверджено висновком експертизи, у покупця є право:

- розірвати договір та отримати сплачену за товар суму;
- замінити товар на такий самий товар належної якості або на аналогічний з числа наявних у продавця чи виробника.

Споживач, як правило, самостійно визначає, яку з названих вимог обрати. Однак без згоди продавця не обійтися під час реалізації споживчих прав щодо вживаних непродовольчих товарів, придбаних через роздрібні комісійні торговельні підприємства.

Продовольчі товари з недоліком, строк придатності яких ще не пройшов, покупець зможе або обміняти в продавця на якісні, або вимагати повернення коштів. Іноді, поспішаючи або через не-

уважність чи нерозбірливу дату кінцевого споживання на упаковці, споживач придбав уже прострочений товар. Безумовно, у такій ситуації покупець може сміливо вимагати у продавця задовольнити одну з вище перелічених вимог. А оскільки реалізовувати товар після закінчення терміну споживання заборонено (ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» та п. 14 Правил роздрібної торгівлі продтоварами), то в інтересах продавця піти назустріч клієнту.

У Законі України «Про захист прав споживачів» не залишилися поза увагою й імпорتنі товари. Тут вимоги споживачів задовольняють продавці чи імпортери за свій рахунок.

Продавець чи виробник може відмовити у заміні товару (поверненні грошей, відшкодуванні витрат на ремонт тощо), якщо доведе, що недоліки виникли внаслідок порушення споживачем правил використання або зберігання товару (ч. 14 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Далі розглянемо дії споживача у разі виявлення у товару істотного недоліку.

Для заміни потрібно звернутися за місцем придбання товару до виробника або підприємства, що задовольняє ці вимоги у зручному для споживача регіоні. Про них продавець має повідомити під час продажу.

Продавець попросить пред'явити оригінал розрахункового документа, який підтверджує факт купівлі (касовий чек, квитанцію тощо). А якщо товар на гарантії — технічний паспорт або документ, який його замінює (гарантійний талон чи товарний чек із зазначенням гарантійного строку обслуговування), з позначкою про дату продажу.

Далі споживач письмово оформляє свої вимоги, подаючи продавцю заяву (п. 1.32 Правил роздрібної торгівлі). Зразок подібної заяви подається в додатку (с. 66). У нашому прикладі це заява на заміну товару, яку складають у двох примірниках. Один з них продавець залишає у себе, а другий з відміткою про дату прийняття, прізвища, імені, по-батькові та посади працівника, що прийняв заяву, — віддає покупцеві.

Потім товар замінюється. У результаті споживач отримує документ, який підтверджує цю операцію (п. 1.32 Правил роздрібної торгівлі). Третій документ — акт про повернення товару та видачу грошей, який оформляють у разі повернення товару в обмін на грошову суму у випадку розірвання договору з продавцем, якщо сума повернення більша за 100 грн. (п. 1.28 Правил роздрібної торгівлі). Його складають також у 2-х примірниках, один з яких призначений для покупця, а другий — для продавця.

Однак продавець може не повірити, що куплений у нього товар має істотний недолік, а покупець жодним чином не причетний до поломки і вимагає проведення експертизи якості товару. Тоді протягом двох тижнів (ч. 6 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів») проводиться експертиза. Витрати на проведення експертизи несе продавець. Проте споживачу доведеться відшкодувати їх, якщо доведуть, що недоліки виникли внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання, транспортування чи дій третіх осіб. У результаті цього вимоги споживача не задовольняють. Споживач має право не погодитись і оскаржити висновок експертів у судовому порядку.

Якщо в день обміну в магазині не виявиться товару для обміну, доведеться чекати щонайбільше два місяці з моменту подання заяви. Або ж заявити будь-яку іншу з вище перелічених вимог. Наприклад, безкоштовно усунути недолік протягом 14 днів. Аби споживач не відчував дискомфорту без речі, яку ремонтують, на письмову вимогу йому потрібно надати (із доставкою) аналогічну з обмінного фонду.

Оскільки ціни на товари постійно змінюються, у Законі України «Про захист прав споживачів» ідеться про те, що це не повинно зашкодити інтересам покупця.

Вартість (ціну) товару, яку беруть для розрахунків під час заміни (повернення) товару, подано у таблиці (під час її складання керувалися ч. 7 ст. 8 і ч. 2, ч. 3 ст. 9 зазначеного Закону).

Як бачимо, заміну товару якісного і неякісного на аналогічний товар тієї самої марки, моделі, артикулу, модифікації проводять без перерахунку вартості незалежно від зміни ціни.

У разі обміну товару належної якості на будь-який інший з наявного у продавця асортименту для розрахунків використовують вартість на час купівлі. Тому за дорожчу річ доведеться доплатити, а коли вибір випав на товар з меншою ціною, споживачу повернуть різницю між вартістю купленого і заміненого товару. Суму, зазначену в чеці, також застосовують у розрахунках із клієнтом у разі розірвання договору (ч. 3 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Обмінюючи неякісний товар, ціна на який зросла, споживачу не потрібно нічого додатково сплачувати. А у разі зниження ціни не варто розраховувати на відшкодування різниці.

Після розірвання договору з продавцем і повернення неякісного товару споживач отримає суму, розраховану, виходячи або з вартості на час пред'явлення вимоги (коли ціна зросла), або з купівельної вартості (у разі зниження ціни) (ч. 7 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). Якщо ціну підвищено, покупець отримує суму більшу, ніж сплатив під час купівлі товару. Для нього це дохід — відшкодування матеріальної шкоди, з якого утримують податок з доходів фізичних осіб (пп. 4.2.10 Закону України «Про доходи»).

Визначення ціни товару під час заміни (повернення)

Вимога споживача	Розрахункова вартість товару	
	неякісного	якісного
Обмін на аналогічний товар	не перераховують	
Обмін на інший товар	у разі зростання ціни — вартість на час обміну	ціна придбання
	у разі зниження ціни — вартість на час купівлі	
Розірвання договору купівлі-продажу і повернення коштів	вартість на час пред'явлення вимоги, а у разі зниження ціни — вартість на час купівлі	

Гроші, сплачені за товар, повертають у день розірвання договору, а коли з об'єктивних причин це неможливо (наприклад, у касі магазину немає потрібної суми) — в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж через 7 днів (ч. 7 ст. 8 та ч. 3 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Практична робота

«Заповнення зразка позовних заяв»

Використовуючи зразок заяви, поданої у додатку (с. 54), складіть власну заяву до керівництва торговельної точки з продажу будь-якого непродовольчого товару. Яку інформацію повинен мати споживач для складання подібної заяви?

Спитайте у батьків про ситуації, які виникали в їхньому житті через необхідність повернення чи обміну придбаного ними товару. Дізнайтесь про те, як вони поводитися у подібних ситуаціях. Охарактеризуйте правильність їхніх дій з погляду обізнаного споживача.

Запитання та завдання для обговорення

1. Охарактеризуйте права споживача у випадку придбання неякісного товару, придбання товарів, які мають несуттєві недоліки.
2. Яку відповідальність несе продавець, виробник (виконавець) за шкоду, заподіяну товарами (роботами) неналежної якості?
3. Наведіть приклади із власного життя у разі, коли вам необхідно було відстоювати права споживача. Проаналізуйте свої дії з урахуванням нових знань.

Адміністрації магазину «HELLO»
Іваненка Михайла Романовича
Паспорт МП № 157796, виданий
Комищевським РВ ЛМУ, УМВСУ
в Луганській обл. 14. 11. 96 р.

ЗАЯВА

Прошу замінити несправний відеоплеєр із записом DAEWOO DVR–1989D на аналогічний якісний товар цієї марки. Копія касового чека на цей товар № 123 від 15. 08. 07 р. додається.

17. 08. 07 р.

Підпис Іваненко М. Р.

Заяву і копію касового чека № 123 від 15. 08. 07 р. на суму 790 грн. 00 коп. прийняв: завідувач відділу магазину Кароль О. О.

17. 08. 07 р.

Підпис Кароль О. О.

Розв'яжіть ситуації

Ситуація 1

Споживачу встановили пластикові склопакети, які через три тижні деформувалися. Що робити у цій ситуації?

За Законом України «Про захист прав споживачів» при пред'явленні споживачем вимоги про безкоштовне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

Якщо ви з продавцем не домовлялися про інший строк усунення недоліків, то це є порушенням прав споживачів. За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару.

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) зобов'язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

У випадку відмови усунення недоліків або неотримання відповіді від виконавця ви маєте право звернутися зі скаргою до Департаменту в справах захисту прав споживачів про невжиття ніяких заходів чи подати позовну заяву до судових органів.

Ситуація 2

Споживачка придбала в магазині раковину, виготовлену АТ «Іван Купала», на яку був встановлений гарантійний термін 2 роки. Через 4 роки раковина тріснула через нерівномірне покриття емаллю, зроблене на заводі, і вода почала виливатися на підлогу.

Недоліки в раковині є істотними і виявлені після закінчення гарантійного терміну, але в межах 10 років. На підставі Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі потрібно звернутися до виробника і вимагати безкоштовного усунення недоліків, а також відшкодування шкоди, заподіяної в результаті протікання води.

УРОК 19. Практична робота
«Розроблення «неписаних правил»,
які б допомогли покупцю попередити порушення його прав»

Повторіть навчальний матеріал теми 9. Про що ви дізнались, вивчивши цю тему? На основі нових знань спробуйте розробити «неписані правила», які б допомогли покупцю попередити порушення його прав.

1. Захищаючи свої права, споживач повинен спиратися на законодавство України.
2. Зберігайте документи на товар, фіскальний чек тощо.

ТЕСТ*

1. Вимога споживача про усунення недоліків товару повинна бути задоволена виробником:

- А. Відразу після її пред'явлення.**
- Б. Протягом 20 днів з моменту пред'явлення вимоги.**
- В. Протягом 14 днів з моменту пред'явлення вимоги.**

2. Під правом споживача на інформацію про товари (роботи, послуги) мається на увазі:

- А. Надання інформації в обсязі, достатньому для правильного вибору товару (роботи, послуги).**
- Б. Надання інформації про товар (роботу, послугу), що має аналогічні іншому товару (роботі, послугі) властивості.**
- В. Надання необхідної та достовірної інформації, яка дозволяє зробити правильний вибір товару (роботи, послуги).**

3. На будь-який товар, призначений для тривалого використання, термін служби:

- А. Повинен бути встановлений стандартом.**
- Б. Повинен бути встановлений виробником.**
- В. Може бути встановлений виробником.**

4. У разі виникнення суперечки про причини появи недоліків товару:

- А. Споживач має право провести незалежну експертизу товару за свій рахунок.**
- Б. Продавець зобов'язаний провести незалежну експертизу товару за рахунок споживача.**
- В. Продавець зобов'язаний провести незалежну експертизу товару за свій рахунок.**

5. У разі відсутності в договорі умов про якість товару продавець зобов'язаний передати споживачеві товар:

- А. Якість якого відповідає нормативним документам.**
- Б. Якість якого відповідає вимогам, що зазвичай пред'являються.**
- В. Придатний для цілей, для яких товар такого роду зазвичай використовується.**

6. Споживач має право на безпеку товару для життя, здоров'я, навколишнього середовища:

- А. Під час його використання.**
- Б. За звичайних умов його використання, зберігання, транспортування та утилізації.**
- В. Під час його використання, зберігання, транспортування та утилізації.**

7. Споживач, якому було продано товар неналежної якості, має право вимагати заміни на такий самий товар іншої марки (моделі, артикулу) або розірвання договору купівлі-продажу тільки у разі виявлення істотних недоліків:

- А. Технічно складних товарів.**
- Б. Технічно складних і дорогих товарів.**
- В. Усіх товарів.**

*Див.: тут і далі. Правильні відповіді виділені напівжирним шрифтом.

8. Ціна товару у разі заміни товару неналежної якості на товар аналогічної марки визначається:

А. За угодою сторін.

Б. Перерахунок ціни товару не проводиться.

В. Проводиться перерахунок, виходячи з ціни товару на день заміни.

9. Товар, що не підійшов за формою, розміром, фасоном тощо, можна обміняти:

А. Протягом 30 днів.

Б. Протягом 14 днів.

В. Протягом 7 днів.

10. Коли встановлено, що продавець (виконавець) реалізує товари (виконує роботи), що представляють небезпеку для життя, здоров'я і майна споживачів, то:

А. Такі товари (роботи) підлягають вилученню у продавця (виконавця) у порядку встановленому законом.

Б. Продавець (виконавець) притягується до адміністративної відповідальності згідно з чинним законодавством.

В. Продавець (виконавець) притягується до кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством.

11. На ціннику повинні бути:

А. Підпис матеріально відповідальної особи або штамп організації.

Б. Підпис матеріально відповідальної особи і штамп організації.

В. Підпис матеріально відповідальної особи.

12. Інформація про товар (продукт) повинна містити:

А. Зведення про калорійність продуктів харчування.

Б. Термін придатності.

В. Юридичну адресу виробника.

Г. Усе перераховане вище.

13. Як продавець повинен підготувати одяг до продажу?

А. Попрати і відпрасувати.

Б. Перевірити якість і наявність необхідної інформації про товар і виробника.

В. Нічого не робити.

14. Продавець зобов'язаний мати засоби вимірювання і своєчасно проводити їх:

А. Дезінфекцію.

Б. Метрологічну перевірку.

В. Утилізацію.

15. Що повинен зробити суб'єкт господарювання після проведення переоцінки товарів?

А. Закреслити попередні ціни і позначити нові ціни на ярликах цін (цінниках), товарних ярликах, етикетках підприємства-виробника, упаковці тощо кожної одиниці товару і засвідчити підписом працівника, відповідального за формування, встановлення або застосування цін.

Б. Закреслити попередні ціни і позначити нові ціни на ярликах цін (цінниках), товарних ярликах, етикетках підприємств-виробників, упаковці тощо кожної одиниці товару.

В. Закреслити попередні ціни і позначити нові ціни на ярликах цін (цінниках), товарних ярликах, етикетках підприємств-виробників, упаковці тощо кожної одиниці товару і засвідчити підписом працівника, відповідального за формування, встановлення або застосування цін, а в разі неможливості закреслення — наклеїти нові безпосередньо на старі.

16. На чоботи, придбані літом, гарантійний термін, встановлений продавцем у 50 днів, починає відлік від:

А. Наступного дня після продажу чобіт.

Б. З моменту настання відповідного сезону.

В. З дня початку використання.

17. Інформація про товар доводиться до покупця:

А. Через різні види маркування.

Б. Знаком відповідності стандарту.

В. Зі слів продавця.

18. Чи підлягає обміну якісний шоколад?

А. Так.

Б. Ні.

В. Зі згоди продавця.

19. Харчові добавки — це:

А. Продукти в натуральному або переробленому вигляді, що вживаються людиною в їжу.

Б. Сировина рослинного, тваринного, мікробіологічного, мінерального і штучного походження і вода, що використовуються для виготовлення харчових продуктів.

В. Природні або штучні речовини і їх з'єднання, що спеціально вводяться в харчові продукти в процесі їх виготовлення в цілях додання харчовим продуктам певних властивостей і (або) збереження якості харчових продуктів.

Г. Природні (ідентичні природним) біологічно активні речовини, призначені для вживання одночасно з їжею або введення до складу харчових продуктів.

ТЕМА 10. ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС ВИКОНАННЯ РОБІТ І НАДАННЯ ПОСЛУГ

УРОК 20. Поняття про «службу побуту».

Правила побутового обслуговування населення

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *орієнтуватися* в нормативних документах, якими регулюється діяльність з надання послуг;
- *знати* установи служби побуту та перелік видів послуг;
- *користуватися* правилами побутового обслуговування населення;
- *дотримуватися* правил поведінки в установах побутового обслуговування населення.

Основні поняття: побутове обслуговування населення, побутова послуга, замовники, виконавці, види побутових послуг.

Обладнання: Цивільний кодекс України, Закони України «Про підприємництво», «Про захист прав споживачів», «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Правила побутового обслуговування населення (Постанова КМУ від 16.05.1994 р. № 313).

Замовники — особи, яким надаються побутові послуги.

Виконавці — суб'єкти підприємницької діяльності (юридичні особи незалежно від форми власності та фізичні особи), які надають побутові послуги.

Побутове обслуговування населення — організована діяльність суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язана з наданням побутових послуг.

Побутова послуга — вид діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язаної із задоволенням конкретної побутової потреби індивідуального замовника.

Види побутових послуг:

- індивідуальний пошив і ремонт швейних, хутряних виробів і головних уборів;
- індивідуальний пошив, в'язання і ремонт трикотажних виробів;
- індивідуальне виготовлення і ремонт взуття;
- ремонт побутових машин і приладів;
- ремонт годинників;
- виготовлення і ремонт ювелірних виробів;
- ремонт побутової, радіоелектронної апаратури;
- послуги з відео зйомки та звукозапису;
- виготовлення і ремонт меблів;
- послуги перукарень;
- послуги фотографій;
- послуги з хімчистки виробів;
- послуги з прання білизни;
- послуги лазень.

Діяльність з надання побутових послуг регулюється Законами України «Про підприємництво», «Про захист прав споживачів», «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», іншими нормативно-правовими актами, а також Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими Постановою КМУ від 4 червня 1999 р. № 974.

Надання побутових послуг населенню

Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір за типовою формою, затвердженою Укрсоюзсервісом, квитанція, касовий чек, товарний чек, квиток встановленої форми. Термін виконання замовлення встановлюється за погодженням сторін.

Розрахунки із замовниками за надані послуги здійснюються в готівковій, безготівковій чи в іншій формі відповідно до законодавства.

Вартість послуг і матеріалів виконавця сплачується замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами угоди.

Замовлення на послуги можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів виконавця, так і з матеріалів замовника.

Вартість речей і матеріалів замовника визначається та оформлюється документально за погодженням сторін або на основі поданих документів, що засвідчують їхню ціну.

Гарантійні зобов'язання виконавця щодо надання послуг визначаються Законом України «Про захист прав споживачів» Документами, що надають право замовникові на вимогу усунення недоліків у гарантійний термін, є касовий чек, договір, квитанція або гарантійний талон.

Обов'язки, права та відповідальність виконавця

Виконавець зобов'язаний забезпечити:

- надання послуг відповідно до вимог Правил побутового обслуговування, інших нормативно-правових актів та умов угоди;
- виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей;
- дотримання термінів виконання замовлення;
- належний рівень культури обслуговування;
- надання замовникові повної, доступної та достовірної інформації про послуги;
- відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей і матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою;
- дотримання встановленого режиму роботи;
- виплату замовникові у разі порушення умов угоди неустойки, якщо це передбачено умовами угоди;
- повернення замовникові невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненних за плату деталей і комплектуючих виробів.

Виконавець не звільняється від відповідальності у разі псування чи пошкодження речей і матеріалів внаслідок їх особливих властивостей, які він не зміг виявити під час прийняття замовлення.

Обов'язки та права замовника

Замовник зобов'язаний прийняти й оплатити вартість наданих згідно з умовами угоди послуг.

У разі неотримання замовником без поважних причин замовлення у визначений угодою термін з урахуванням обумовленого пільгового терміну він повинен відшкодувати виконавцю вартість зберігання замовлення.

Замовник має право на:

- повну, доступну та достовірну інформацію про послуги і виконавця;
- безпеку послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища;
- перевірку якості наданої йому послуги.

Правила поведінки у хімчистці

Якщо ви здаєте річ у хімчистку, то у квитанції повинен бути детальний опис речі. Не потрібно занижувати ціну на річ, яку здаєте. У випадку, якщо її зіпсують, вам повинні обов'язково повернути подвійну вартість зданої речі, тобто виплатити вдвічі більше тієї ціни, яку вказав споживач. Іноді річ не оцінюють, а вказують відсоток зносу, у випадку втрати або порчу речі компенсація буде отримана, виходячи із вказаного у квитанції відсотка зношення.

Інструкції щодо виконання практичної роботи

Завдання 1. Розгляньте ситуації і спробуйте їх пояснити.

Ситуація 1

Денис здав у майстерню мобільний телефон. Однак квитанцію на виконання послуги йому не оформили.

Ситуація 2

Марина Іванівна здала у хімчистку пальто. Через три дні її замовлення було виконано. Удома, примірявши пальто, вона помітила, що воно стало коротшим.

Ситуація 3

Ви здали в ремонт сумку. За умовами договору замовлення повинно бути виконано 26 березня. Які будуть ваші дії, якщо виконавець не встиг виконати замовлення в зазначений у договорі термін?

Ситуація 4

Ви віддали в ремонт холодильник. Служба побуту встановила гарантійний термін після ремонту — шість місяців. Але через місяць холодильник знову перестав працювати. Які ваші дії?

Ситуація 5

Марина перед випускним вечором вирішила пофарбувати волосся і зробити зачіску у перукарні. Під час фарбування волосся Марина відчула свербіж на голові, а на обличчі та шиї з'явилися червоні плями. Замість запланованих двох годин дівчинка провела в перукарні чотири. Настрій був зіпсований. Які права в даній ситуації має споживач?

Завдання 2. Екскурсія.

Доцільно було б провести екскурсію до Будинку побуту. Ознайомити учнів з «Куточком споживача» та послугами, які надає дана установа. Отримати договір на виконання послуг, який можна буде заповнити на наступному уроці.

Запитання та завдання для обговорення

1. Назвіть нормативно-правові акти, які регламентують права споживачів у сфері побутового обслуговування населення.
2. Які обов'язки виконавців у сфері побутового обслуговування вам відомі?
3. Чи розповсюджуються гарантійні зобов'язання на сферу побутового обслуговування?
4. Укажіть, які права має замовник.
5. Які документи надають замовнику право на усунення недоліків у гарантійний термін?

УРОК 21. Договір про виконання робіт і надання послуг.

Практична робота «Оформлення договору про виконання робіт і надання послуг»

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- знати механізм дії й уміти укладати договір;
- дотримуватися правил поведінки споживачів;
- відстоювати права споживачів.

Основні поняття: договір, договір побутового підряду, виконавець, виробник, якість товарів (послуг), звичайна якість.

Обладнання: Цивільний кодекс України (ст. 673), Закони України «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію і сертифікацію», Правила побутового обслуговування населення (Постанова КМУ від 16. 05. 1994 р. № 313), зразок договору.

Договір — взаємне зобов'язання, письмова угода про права та обов'язки між установами, підприємствами чи окремими особами.

Згідно з вимогами цивільного законодавства, якість товарів і послуг повинна відповідати умовам договору. У ст. 673 Цивільного кодексу України передбачається, що якість проданої речі повинна відповідати умовам договору, а у разі відсутності вказівок у договорі — зазвичай, пропонованим вимогам. Водночас річ, продана торговельною організацією, повинна відповідати стандартам, технічним

умовам або зразкам, установленим для речей цього роду, якщо інше не впливає з характеру даного виду купівлі-продажу.

Згідно зі ст. 9 Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» у договір повинна включатися умова про відповідність товарів і послуг, що виробляються, обов'язковим вимогам державних стандартів.

Договір на виконання робіт або послуг повинен бути письмовим, за виключенням, коли робота виконується в присутності споживача (наприклад, виготовлення ключів), але чек про сплату при цьому повинен бути виданий. Квитанція або акт заповнюється обов'язково у двох екземплярах. Один залишається на підприємстві, інший — у споживача. Якщо замість квитанції видали, наприклад, клаптик паперу з номером замовлення, ви можете отримати зовсім не те, що замовляли, і довести щось буде дуже складно. Необхідно звернути увагу на те, як у договорі сформульовано ваше замовлення. Часто буває, що замовлення формулюється так, що визначити термін закінчення роботи неможливо. Наприклад, товар приймається не для ремонту, а щоб визначити причину виникнення несправності, або майстерня проводить ремонт протягом 30 днів за наявності необхідних деталей (відповідно, якщо деталей немає, то термін ремонту не визначений).

Отже, якщо ви принесли фотоапарат для ремонту, то потурбуйтеся про те, щоб саме це і було записано в договорі, а також укажіть конкретний термін, протягом якого ремонт повинен бути закінчений. Підприємство служби побутової зобов'язане виконати послугу якісно і в термін, указаний у договорі.

Якщо ви віддаєте виконавцеві річ, щоб він виконав із нею роботу, то виконавець несе відповідальність за її збереження і якість. У цей час потурбуйтеся у квитанції описати цю річ максимально повно. Наприклад, віддавши в ремонт дорогий мобільний телефон і написавши просто «мобільний телефон SAMSUNG», не дивуйтеся, коли вам замість нього видадуть чужий — теж SAMSUNG, але абсолютно інший. Довести, що це не ваш телефон, буде складно. Якщо запис буде, наприклад, таким: «мобільний телефон SAMSUNG у чорному корпусі з відеокамерою», то таких сюрпризів можна не боятися.

Якщо ви втратили квитанцію, то можете повернути свою річ тільки за наявності паспорта або іншого документа, що засвідчує особу. Водночас, якщо у виконавця виникнуть сумніви в належності речі даному споживачеві, він може звернутися до суду. У суді йому доведеться довести, що основи для сумнівів були (наприклад, не збігаються прізвище споживача або марка товару, його характеристики, указані споживачем і записані в документах виконавця).

Якщо виконавець не може виконати роботу, не завдавши шкоди речі або матеріалу, він повинен попередити про це її власника і зробити відповідну відмітку в договорі. Наприклад, майстер попередив, що після ремонту в приладі не вдасться зберегти деякі функції, але ви наполягаєте на виконанні своїх вимог. У цьому випадку він не несе відповідальності за заподіяну шкоду.

Якщо ж виконавець під час укладення договору не попередив вас про те, що ваші вказівки можуть бути причиною неякісного виконання замовлення, то він відповідатиме за втрату і пошкодження речі, а також за інші збитки, заподіяні споживачеві.

У договорах на надання послуг споживач має більшу свободу у визначенні якості предмета договору, наприклад, під час пошиття виробів споживач сам визначає, з якого матеріалу (замовника або виконавця) повинні виготовлятися вироби, фасон, фурнітуру, обробку тощо.

Дії споживача у разі порушення його прав

Згідно із Законом України «Про захист прав споживачів» у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (послугі) споживач має право (за вибором) вимагати:

- безкоштовного усунення недоліків у виконаній роботі (послугі);
- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (послуги);
- безкоштовного виготовлення іншої речі з такого самого матеріалу і такої самої якості або ж повторного виконання роботи;
- відшкодування заподіяних йому збитків чи усунення недоліків виконаної роботи (послуги) своїми силами із залученням третьої особи.

Усі претензії і звернення до підприємця або підприємства проводяться тільки в **письмовій формі**.

Якщо адміністрація відмовилася задовольнити вимоги споживача, виникли труднощі в здійсненні його прав, порушені терміни, установлені законом для задоволення претензій споживача, можна звернутися в обласне управління у справах захисту прав споживачів, або до суду за місцем проживання, або місцезнаходженням.

Практична робота
«Оформлення договору
про виконання робіт і надання послуг»

Інструкції щодо виконання практичної роботи

Завдання 1. Заповнити бланк договору на виконання робіт (послуг), який отримали під час екскурсії до Будинку побуту.

Завдання 2. Розгляньте ситуації та спробуйте їх пояснити.

Ситуація 1

Ніна здала в хімчистку зимове пальто. Між замовником і виконавцем був укладений договір. Розрахунок вирішено зробити після виконання роботи. Але коли Ніна прийшла за пальтом, їй пояснили, що їй треба доплатити за те, що пальто пройшло антистатичну обробку і дезодорацію. Замовниця відмовилась вносити додаткову плату. Чи права Ніна?

Ситуація 2

Марія Степанівна вирішила замовити собі плаття з льону в ательє «Південний Буг». Під час оформлення замовлення вона повідомила виконавцю, як повинен розміщуватися узор на готовому виробі. У відповідь отримала попередження: ураховуючи особливі властивості тканини і ваші побажання, форма плаття під час використання може змінитися і воно, можливо, після прання втратить свій вигляд і буде непридатним для використання. Але вперта клієнтка настояла на своєму. Через два тижні вона звернулася в ательє із претензією щодо неякісно виконаної роботи, оскільки плаття втратило форму. Чи має вона право пред'являти таку претензію? Чи повинен виконавець нести відповідальність у такому випадку?

Ситуація 3

Ірина Сидорова здала в ювелірну майстерню розірваний золотий ланцюжок для ремонту. Через два дні їй повернули зовсім інший ланцюжок. Вона звернулася у майстерню із проханням поміняти ланцюжок, але їй відмовили. Які подальші дії Ірини Сидорової?

Завдання 3. Наведіть приклади подібних проблемних ситуацій, які відбувалися з вами або членами вашої родини під час отримання послуг установами служби побуту. Чи порушувались ваші права? Які були ваші дії?

Запитання та завдання для обговорення

1. З якою метою укладаються договори на виконання робіт і надання послуг?
2. Зазначте, які вимоги до якості робіт і послуг зазначаються в договорі.
3. Що таке несправедливі умови договору?
4. Як ви розумієте поняття «звичайна якість»?
5. Які договори на виконання робіт і надання послуг укладали члени вашої сім'ї?
6. Чому так говорять: «Договір дорожчий за гроші»?

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *уміти* працювати з нормативними документами щодо регулювання діяльності з надання фінансових послуг;
- *володіти* переліком послуг, що надаються фінансовими установами;
- *знати* правила споживачів під час отримання фінансових послуг;
- *уміти* укладати договір про надання фінансових послуг.

Основні поняття: фінансова установа, доходи, витрати, індекс споживчих цін, заощадження, фінансові активи, фінансова послуга, ринки фінансових послуг.

Обладнання: Цивільний кодекс України, Закони України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та державне регулювання».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Фінансова установа — юридична особа, яка відповідно до закону надає одну чи кілька фінансових послуг та яка внесена до відповідного реєстру в порядку, установленому законом. До фінансових установ належать банки, кредитні спілки, ломбарди, лізингові компанії, довірчі товариства, страхові компанії, установи накопичувального пенсійного забезпечення, інвестиційні фонди і компанії та інші юридичні особи, виключним видом діяльності яких є надання фінансових послуг.

Кредитна установа — фінансова установа, яка відповідно до закону має право за рахунок залучених коштів надавати фінансові кредити на власний ризик.

Фінансовий кредит — кошти, які надаються у позику юридичній або фізичній особі на визначений строк та під відсоток.

Фінансові активи — кошти, цінні папери, боргові зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до цінних паперів.

Фінансова послуга — операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, — і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів.

Ринки фінансових послуг — сфера діяльності учасників ринків фінансових послуг із метою надання та споживання певних фінансових послуг. До ринків фінансових послуг належать професійні послуги на ринках банківських послуг, страхових послуг, інвестиційних послуг, операцій із цінними паперами та інших видах ринків, що забезпечують обіг фінансових активів.

Учасники ринків фінансових послуг — юридичні особи та фізичні особи — суб'єкти підприємницької діяльності, які відповідно до закону мають право здійснювати діяльність із надання фінансових послуг на території України, та споживачі таких послуг.

Державне регулювання ринків фінансових послуг — здійснення державою комплексу заходів щодо регулювання та нагляду за ринками фінансових послуг з метою захисту інтересів споживачів фінансових послуг та запобігання кризовим явищам.

Професійна таємниця — матеріали, документи, інші відомості, якими користуються в процесі та у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків посадові особи державних органів, що здійснюють регулювання ринків фінансових послуг, і які забороняється розголошувати у будь-якій формі до моменту прийняття рішення відповідним уповноваженим державним органом.

Уповноважений орган — спеціальний уповноважений орган виконавчої влади у сфері регулювання ринків фінансових послуг.

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» регулює відносини, що виникають між учасниками ринків фінансових послуг під час здійснення операцій із надання фінансових послуг.

Умови надання фінансових послуг

Фінансовими вважаються такі послуги:

- випуск платіжних документів, платіжних карток, дорожніх чеків та/або їх обслуговування, кліринг, інші форми забезпечення розрахунків;
- довірче управління фінансовими активами;
- діяльність з обміну валют;
- залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення;
- фінансовий лізинг;
- надання коштів у позику, у тому числі й на умовах фінансового кредиту;
- надання гарантій і поручительств;
- переказ грошей;
- послуги у сфері страхування та накопичувального пенсійного забезпечення;
- торгівля цінними паперами.

Право на здійснення операцій із надання фінансових послуг

Фінансові послуги надаються фінансовими установами, а також, якщо це прямо передбачено законом, фізичними особами — суб'єктами підприємницької діяльності (далі — суб'єкти підприємницької діяльності).

Надавати фінансові кредити за рахунок залучених коштів має право на підставі відповідної ліцензії лише кредитна установа.

Правила укладання договору про надання фінансових послуг

Фінансові послуги надаються суб'єктами підприємницької діяльності на підставі договору.

Договір, якщо інше не передбачено законом, повинен містити:

- назву документа;
- назву, адресу та реквізити суб'єкта підприємницької діяльності;
- прізвище, ім'я і по батькові фізичної особи, яка отримує фінансові послуги, та її адресу;
- найменування, місцезнаходження юридичної особи;
- найменування фінансової операції;
- розмір фінансового активу, зазначений у грошовому виразі, строки його внесення й умови взаєморозрахунків;
- строк дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;
- права й обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

Підстави, порядок і правові наслідки припинення дії договорів про надання фінансових послуг визначаються цивільним законодавством, законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг, а також укладеними відповідно до них договорами.

Право клієнта на інформацію

Клієнт має право доступу до інформації щодо діяльності фінансової установи. Фінансові установи зобов'язані на вимогу клієнта надати таку інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

- перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;
- перелік послуг, що надаються фінансовою установою;
- ціну/тарифи фінансових послуг;
- кількість акцій фінансової установи, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи перевищують п'ять відсотків;

Фінансова установа надає відповідні фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації особи клієнтів і вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

Фінансова установа має право вимагати, а клієнт зобов'язаний надати документи та передбачені законодавством відомості, необхідні для з'ясування його особи. У разі ненадання клієнтом необхідних документів і передбачених законодавством відомостей або умисного подання неправдивих відомостей про себе фінансова установа відмовляє клієнту у його обслуговуванні та наданні фінансових послуг або не відкриває рахунок, а в разі наявності раніше відкритих рахунків фінансова установа відмовляє в здійсненні обслуговування та не укладає договір про надання фінансових послуг.

У випадку, якщо виникає сумнів стосовно того, що особа виступає не від власного імені, фінансова установа повинна ідентифікувати також особу, від імені якої здійснюється фінансова операція.

Ідентифікація не є обов'язковою під час здійснення кожної операції, якщо клієнт був раніше ідентифікований відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

Практична робота **«Оформлення договору на отримання фінансової послуги»**

Інструкції щодо виконання практичної роботи

Бажано провести екскурсію до банківської установи з метою ознайомлення з видами фінансових послуг, які вона надає населенню, та ознайомлення з видами, умовами та правилами надання банківських послуг.

Запитання та завдання для обговорення

1. Що таке «фінансові послуги»?
2. Назвіть види фінансових послуг.
3. Які документи необхідно мати споживачу для отримання фінансової послуги?
4. Що повинен містити договір на надання фінансової послуги?
5. Як ви розумієте вислів «професійна таємниця»?

УРОК 23. Банки. Страхування вкладів. Екскурсія до банку

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *орієнтуватись* у видах банківських послуг;
- *знати* правила відкриття банківських рахунків;
- *уміти* укладати договір банківського вкладу (депозитний договір);
- *знати* процедуру нарахування банківських відсотків.

Основні поняття: банк, банк з іноземним капіталом, банківська діяльність, банківський кредит, банківська ліцензія, банківські рахунки, вклад (депозит), капітал банку, клієнт банку, неплатоспроможність банку, представництво банку, філія банку, кооперативний банк, державний банк.

Обладнання: Закон України «Про банки і банківську діяльність»; калькулятор, бланки банківського договору.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Структуру банківської системи, економічні, організаційні і правові засади створення, діяльності, реорганізації і ліквідації банків визначає Закон України «Про банки і банківську діяльність».

Метою цього Закону є правове забезпечення стабільного розвитку і діяльності банків в Україні і створення належного конкурентного середовища на фінансовому ринку, забезпечення захисту законних інтересів вкладників і клієнтів банків, створення сприятливих умов для розвитку економіки України та підтримки вітчизняного товаровиробника.

Банк — юридична особа, яка має виключне право на підставі ліцензії Національного банку України здійснювати у сукупності такі операції: залучення у вклади грошових коштів фізичних і юридичних осіб та розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних умовах і на власний ризик, відкриття і ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб.

Банківський кредит — будь-яке зобов'язання банку надати певну суму грошей.

Вклад (депозит) — це кошти в готівковій або у безготівковій формі, у валюті України або в іноземній валюті, які розміщені клієнтами на їх іменних рахунках у банку на договірних засадах на визначений строк зберігання і підлягають виплаті вкладнику відповідно до законодавства України та умов договору.

Клієнт банку — будь-яка фізична чи юридична особа, що користується послугами банку.

Філія банку — відокремлений структурний підрозділ банку, що не має статусу юридичної особи і здійснює банківську діяльність від імені банку.

Банки в Україні можуть функціонувати як універсальні або як спеціалізовані. За спеціалізацією банки можуть бути ощадними, інвестиційними, іпотечними, розрахунковими (кліринговими).

Банківські операції

На підставі банківської ліцензії банки мають право здійснювати такі банківські операції:

- приймання вкладів (депозитів) від юридичних і фізичних осіб;
- відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів і банків-кореспондентів, у тому числі переказ грошових коштів;
- розміщення залучених коштів від свого імені, на власних умовах і на власний ризик.

Банк має право здійснювати такі операції та угоди:

- операції з валютними цінностями;
- емісію власних цінних паперів;
- організацію купівлі та продажу цінних паперів за дорученням клієнтів;
- здійснення операцій на ринку цінних паперів від свого імені;
- надання гарантій і поручительств та інших зобов'язань від третіх осіб, які передбачають їх виконання у грошовій формі;
- лізинг;
- послуги з відповідального зберігання та надання в оренду сейфів для зберігання цінностей і документів;
- випуск, купівлю, продаж і обслуговування чеків, векселів та інших оборотних платіжних інструментів;
- випуск банківських платіжних карток і здійснення операцій з використанням цих карток;
- надання консультаційних та інформаційних послуг щодо банківських операцій.

Право клієнта на інформацію

Клієнт має право доступу до інформації щодо діяльності банку. Банки зобов'язані на вимогу клієнта надати таку інформацію:

- відомості, які підлягають обов’язковій публікації про фінансові показники діяльності банку та його економічний стан;
- перелік керівників банку та його відокремлених підрозділів, а також фізичних і юридичних осіб, які мають істотну участь у банку;
- перелік послуг, що надаються банком;
- ціну банківських послуг.

Гарантування вкладів фізичних осіб

Вклади фізичних осіб комерційних банків гарантуються в порядку, передбаченому законодавством України.

Вклади фізичних осіб Державного ощадного банку України гарантуються державою.

Банк відповідає за свої зобов’язання всім своїм майном відповідно до законодавства.

Банківська таємниця

Інформація щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою банку у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним чи третіми особами під час надання послуг банку і розголошення якої може завдати матеріальної чи моральної шкоди клієнту, є банківською таємницею.

Банківською таємницею, зокрема, є:

- відомості про стан рахунків клієнтів, у тому числі стан кореспондентських рахунків банків у Національному банку України;
- операції, які були проведені на користь чи за дорученням клієнта, здійснені ним угоди;
- фінансово-економічний стан клієнтів;
- системи охорони банку та клієнтів;
- інформація про організаційно-правову структуру юридичної особи — клієнта, її керівників, на-прями діяльності;
- відомості стосовно комерційної діяльності клієнтів чи комерційної таємниці, будь-якого проєкту, винаходів, зразків продукції та інша комерційна інформація;
- інформація щодо звітності по окремому банку, за винятком тієї, що підлягає опублікуванню;
- коди, що використовуються банками для захисту інформації.

Види депозитів

Депозитна операція банку — це операція із залучення грошових засобів на вклади і розміщення зберігаючих (депозитних) сертифікатів.

За своїм економічним змістом і терміном використання засобів депозити поділяються на:

- депозити до вимоги;
- термінові депозити (на певний термін).

Депозити до вимоги — це грошові засоби, які знаходяться на поточних, бюджетних, кореспондентських рахунках комерційних банків і використовуються власниками залежно від потреби в цих засобах.

Умови сплати відсотків на цих рахунках визначаються під час укладання двосторонніх угод.

Термінові депозити — це засоби, що зберігаються на окремих депозитних рахунках у банках протягом установленого часу, який визначається під час відкриття цих рахунків.

Сума, терміни й умови прийому термінових депозитів визначаються банком відповідно до його фінансових можливостей та узгоджується з вкладником.

Залучення депозитів (вкладів) юридичних і фізичних осіб оформляється банком шляхом:

- відкриття термінового депозитного рахунку з укладенням договору банківського вкладу;
- видачею зберігаючого (депозитного) сертифікату.

Зберігаючий (депозитний) сертифікат — це письмове свідоцтво банку про депозитні засоби, які засвідчують право вкладника на отримання після закінчення встановленого терміну суми депозиту і його відсотків.

Відсотки по банківському вкладу

Банк виплачує вкладнику відсотки на суму вкладу в розмірі, установленому договором банківського вкладу. Якщо договором не встановлено розмір відсотків, банк зобов'язаний виплачувати відсотки в розмірі облікової ставки Національного банку України.

Банк має право змінити розмір відсотків, які виплачуються за вкладом до вимоги, якщо інші не встановлені договором.

Відсотки по вкладу можуть бути простими або складними.

Прості відсотки — це відсотки, які нараховуються на суму вкладу, але не приймають подальшої участі в нарахуванні.

Складні відсотки — це відсотки, які нараховуються на суму вкладу і в подальшому додаються до неї, приймаючим таким чином участь у нарахуванні відсотків.

Виплата відсотків за договором банківського вкладу може відбуватися:

- щомісячно (раз у місяць) після закінчення календарного місяця з моменту надходження грошей на рахунок;
- через кожних три місяці, починаючи з моменту надходження грошей на рахунок;
- у кінці терміну дії договору разом з поверненням суми вкладу.

У випадку повернення вкладу виплачуються всі нараховані відсотки.

Екскурсія до банку

Інструкції щодо виконання практичної роботи

Завдання 1. Відвідайте найближчий банк і дізнайтесь, які фінансові послуги населенню він надає.

Завдання 2. Поясніть, як можна відкрити рахунок у банку. Заповніть форми договору й ордера на вклад.

Завдання 3. Напишіть міні-твір на тему «Куди б я вклав гроші?». Спробуйте обґрунтувати свій вибір.

Завдання 4. Розрахуйте прості та складні відсотки по вкладах і визначте вигідніший варіант.

Ситуація 1

Клієнт поклав гроші на терміновий вклад (під 12 % річних) на три місяці 10 000 грн., нарахування відсотків по цьому вкладу здійснюється методом простих відсотків. Яку суму отримає клієнт через три місяці?

Відповідь:

- 1) $12 : 4 = 3\%$ (нарачує банк по вашому вкладу у квартал, у році — чотири квартали);
- 2) $10\,000 \times 0,03 = 300$ грн. (дохід до суми вкладу в кінці кварталу);
- 3) $10\,000 + 300 = 10\,300$ грн. (буде всього на рахунку).

У даному випадку відсотки нараховуються один раз у кінці кварталу.

Ситуація 2

Клієнт поклав на терміновий вклад під 12 % річних на два місяці 10 000 грн., але нарахування по депозитному проценту здійснюється за методом складних відсотків. Яку суму отримає клієнт через два місяці?

Відповідь:

У цьому випадку банк буде нараховувати процент щомісячно по 1 % ($12\% : 12$ місяців = 1 %). Це означає, що через два місяці клієнт отримає дохід у розмірі:

- 1) $10\,000 \times 0,01 = 100$ грн. (дохід до суми вкладу в кінці першого місяця);
 - 2) $10\,000 + 100 = 10\,100$ грн. (на рахунку в кінці першого місяця);
- Проценти за другий місяць будуть нараховуватися вже не на суму 10 000 грн., як за простими процентами, а на суму 10 100 грн.
- 3) $10\,100 \times 0,01 = 101$ грн. (дохід до суми вкладу в кінці другого місяця);
 - 4) $10\,100 + 101 = 10\,201$ грн. (сума в кінці другого місяця).

Запитання та завдання для обговорення

1. Чи є споживачем вкладник банку? Чому?
2. Які види вкладів ви знаєте?
3. Яку інформацію зобов'язаний банк надати клієнту?
4. Що таке депозитний відсоток? Кому він виплачується?
5. З якою метою люди відкривають рахунки в банках?
6. Чи користується ваша сім'я послугами банку?
7. Які види банків вам відомі?
8. Що таке терміновий вклад?
9. Зазначте, які банківські операції здійснюють банки.

УРОК 24. Кредитні відносини.

Практична робота

«Оформлення договору споживчого кредиту»

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *володіти* інформацією про кредитні відносини;
- *уміти* укладати договір споживчого кредиту;
- *розраховувати* вартість кредиту на придбання товарів;
- *відстоювати* права споживача у разі не дотримання умов споживчого договору.

Основні поняття: кредит, кредитодавець, споживчий договір, споживчий кредит, кредитний процент.

Обладнання: Постанова Правління Національного банку України від 10 травня 2007 року № 168 «Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту»; Закон України «Про Національний банк України» (ст. 47, 49 та 56); Закон України «Про банки і банківську діяльність» (ст. 11); Закон України «Про захист прав споживачів»; бланк договору споживчого кредиту, калькулятор.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Банківський кредит — надання грошей у борг.

Споживчий кредит — кошти, що надаються банком або іншою фінансовою установою споживачеві на придбання продукції.

Кредитний процент — плата, яку банк бере за те, що дає гроші у борг на деякий час.

Правила надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту розроблено відповідно до пункту 4 статті 7 Закону України «Про Національний банк України», статей 47, 49 та 56 Закону України «Про банки і банківську діяльність», статті 11 Закону України «Про захист прав споживачів», з метою захисту прав споживачів під час укладення договорів про

надання споживчих кредитів (далі — кредитні договори), запобігання завданню споживачам моральної чи матеріальної шкоди через надання свідомо недостовірної чи неповної інформації.

Правила регулюють порядок надання банками споживачу повної, необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про сукупну вартість споживчого кредиту (кредиту на поточні потреби, кредиту в інвестиційну діяльність, іпотечного кредиту) з урахуванням відсоткової ставки за ним, вартості всіх супутніх послуг, а також інших фінансових зобов'язань споживача, які пов'язані з отриманням, обслуговуванням і погашенням кредиту (у тому числі наданого у формі кредитної лінії, овердрафту за картковим рахунком тощо) і мають бути оплачені споживачем згідно з вимогами законодавства України та/або кредитного договору про надання споживчого кредиту.

Вимоги щодо надання споживачу попередньої інформації про умови кредитування й орієнтовну сукупну вартість кредиту

Банки зобов'язані перед укладенням кредитного договору надати споживачу в письмовій формі інформацію про умови кредитування, а також орієнтовну сукупну вартість кредиту, зазначивши таке:

- найменування та місцезнаходження банку — юридичної особи та його структурного підрозділу;
- умови кредитування, зокрема: можливу суму кредиту; строк, на який кредит може бути одержаний; мету, для якої кредит може бути використаний; форми та види його забезпечення; необхідність здійснення оцінки майна та, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється; наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, у тому числі між зобов'язаннями споживача; тип відсоткової ставки (фіксована, плаваюча тощо); переваги та недоліки пропонувананих схем кредитування;
- орієнтовну сукупну вартість кредиту з урахуванням: відсоткової ставки за кредитом, вартості всіх супутніх послуг, а також інших фінансових зобов'язань споживача, які пов'язані з отриманням, обслуговуванням і погашенням кредиту; варіантів погашення кредиту, включаючи кількість платежів, їх періодичність та обсяги; можливості та умов дострокового повернення кредиту.

Види кредитів

Залежно від типу позичальників розрізняють кредити, що видаються юридичним особам (підприємствам, банкам, приватним підприємцям і т. д.), державним органам (зокрема уряду) і громадянам (фізичним особам).

Позики фізичним особам видаються у формі споживчого кредиту і персональних позик. Споживчий кредит виступає у вигляді кредиту на придбання квартир, товарів тривалого користування в розстрочку. До персональних позик можна віднести кредитні картки, що дозволяють отримувати товари і послуги в кредит у межах наперед обумовленої суми.

Залежно від порядку надання розрізняють позики *одноразові*, що надаються, на підставі заявки клієнта, і так звані *кредитні лінії*.

Кредитна лінія — це згода банку-кредитора надати кредит у майбутньому в розмірах, що не перевищують наперед обумовлені розміри, за певний відрізок часу без проведення додаткових спеціальних переговорів. У разі відкриття кредитної лінії клієнт може користуватися кредитом у межах певного ліміту в міру необхідності за допомогою виписування на банк чеків (або інших документів), не погоджуючи з банком кожного разу умови надання позики.

За характером відсоткової ставки позики бувають:

- з фіксованою відсотковою ставкою;
- з плаваючою відсотковою ставкою.

Залежно від способу сплати відсотків розрізняють звичайні і дисконтні позики. На відміну від звичайних позик, надання дисконтних позик передбачає утримання позикового відсотка дисконту безпосередньо під час видачі кредиту.

Позики можуть надаватися в національній, іноземній валюті або в кількох валютах одночасно.

Залежно від термінів повернення банківські кредити ділять на термінові і безстрокові. До термінових позик відносяться кредити, що надаються банком на термін, зафіксований угодою між ним і клієнтом. Термінові позики, згідно з вітчизняним законодавством, бувають трьох типів:

- короткострокові — до 1 року;
- середньострокові — від 1 до 3 років;
- довгострокові — понад 3 роки.

Кредитний договір

Порядок кредитування, оформлення і погашення кредитів регулюється кредитним договором. За кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитор) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові в розмірі й на умовах, установлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит і сплатити відсотки.

Для отримання кредиту позичальник подає в банк (кредиторові) заявку та інші потрібні документи. У заявці вказуються мета отримання кредиту, сума і термін, на який береться кредит. Кількість і види інших документів установлюються конкретним банком-кредитором.

Розміри кредитів, які сьогодні можна отримати в банку, обмежені тільки платоспроможністю позичальника і вартістю майна, яке може бути передане в заставу.

Відсоткові ставки встановлюються залежно від вартості ресурсів, кредитного ризику, терміну, на який надається кредит, і можуть істотно відрізнятися в різних банках.

Кредит погашається за згодою між двома сторонами за графіком погашення кредиту, який є невід'ємною частиною кредитного договору. Відсотки погашаються, як правило, щомісячно.

Забезпечення кредиту

Забезпечення кредиту — це цінності, що служать для кредитора запорукою повного і своєчасного повернення боржником отриманої позики і сплати відсотків, які належить йому сплатити. Забезпечення кредиту надається позичальником під час оформлення кредитного договору і знаходиться у розпорядженні кредитора (банку) повністю або частково до погашення кредиту.

Основними видами забезпечення кредиту є:

- застава майна позичальника;
- запорука і гарантія;
- страхування відповідальності позичальника за непогашення кредиту;
- забезпечення цінними паперами та іншими документами (депозитний договір і т. п.).

Позики під заставу майна — найбільш поширена форма кредиту. Застава дає право банку (заставодержателеві) утримувати майно, що належить позичальникові (заставникові), до тих пір, поки не буде виконано забезпечене заставою зобов'язання (погашена позика). У разі невиконання цього зобов'язання в терміни, визначені в договорі застави, банк має право реалізувати закладене майно й отримати за нього гроші.

Об'єктом застави може бути будь-яке рухоме і нерухоме майно, яке є ліквідним, тобто може бути швидко продано за оцінною вартістю.

Поручительство — це договір з односторонніми зобов'язаннями, за допомогою якого поручитель бере зобов'язання перед кредитором сплатити у разі необхідності заборгованість позичальника. Договір поручительства є доповненням до кредитної угоди.

Гарантія — це зобов'язання гаранта виплатити певну суму у разі настання гарантійного випадку. Гарантія на відміну від поручительства не є актом, який доповнює кредитну угоду. Вона оформляється гарантійним листом.

Позики без забезпечення називаються також довірчими або бланковими і надаються тільки під зобов'язання позичальника повернути позику. Такі кредити видаються, як правило, постійним клієнтам, які користуються надійною репутацією, довірою банку і мають хорошу кредитоспроможність.

Цілі, на які видаються кредити

Цільовий характер використання кредиту передбачає вкладення кредитних засобів на конкретні цілі, передбачені кредитним договором.

Населенню, як правило, кредити видаються на споживчі цілі, а саме:

- покупки, будівництво, ремонт житла, придбання дачних ділянок, гаражів;
- придбання товарів, автотранспортних засобів і т. д.;
- невідкладні потреби (лікування, весілля, навчання тощо);
- придбання санаторних путівок та на інші цілі, пов'язані з особистим споживанням.

Іпотечний кредит

Позики, що надаються для будівництва, реконструкції або придбання житла та інших об'єктів нерухомості, отримали назву **іпотечних кредитів**.

Іпотечний кредит дає можливість стати власником квартири (дачі, гаража) уже сьогодні, сплативши лише частину її вартості.

Іпотечні кредити для придбання житла надаються фізичним особам (громадянам України) для оплати частини нерухомості, яку вони купують через фірми, що здійснюють операції з нерухомістю.

Термін кредитування — до 5 років. Сума надання кредиту, як правило, не перевищує еквівалент 20 000 доларів США.

Максимальний розмір видаваного кредиту не перевищує 50 % від ринкової вартості нерухомості, яку купує покупець.

Основним забезпеченням кредиту є застава придбаного на цей кредит житла. Обов'язково також страхування придбаної нерухомості.

Інструкції щодо виконання практичної роботи

Практична робота

«Оформлення договору споживчого кредиту»

Завдання 1. Заповнення договору споживчого кредиту (бланк договору споживчого кредиту, який отримали в банку під час екскурсії).

Завдання 2. Розгляньте ситуацію і спробуйте її пояснити.

Ситуація

Працівник одного з територіальних підприємств управління залізниці Хмельницької області звернувся з проханням до адміністрації управління про надання цільового кредиту на внесок у ЖБК для придбання квартири для його сім'ї в сумі 15 000 грн. Було укладено кредитний договір, за умови якого:

- погашення кредиту має початися з 1 січня наступного року після надання кредиту і погашається протягом трьох років рівними щомісячними сумами;
- за користування кредитом працівник брав на себе зобов'язання сплачувати 12 % річних;
- до повного погашення кредиту працівник не має права звільнитися з роботи за власним бажанням, а у випадку звільнення з ініціативи власника або уповноваженого ним органу розмір відсотка збільшується з 12 до 20 % річних.

Проаналізуйте кожний пункт укладеного кредитного договору. Які правові наслідки укладення такого кредитного договору?

Завдання 3. Заповнення банківської відомості видачі кредитів.

№ з/п	Застава	Призначення кредиту	Сума кредиту, грн.	Кредитний відсоток	Сума повернення, грн.	Термін повернення	Підпис клієнта	Підпис банкіра

Учні заповнюють відомість за допомогою вчителя, моделюючи подану нижче реальну ситуацію.

Ситуація

Клієнт бере позику в банку 10 000 грн. на купівлю меблів під заставу акції на термін шість місяців під 30 % річних. Це означає, що сума повернення грошей через шість місяців має становити 11 500 грн.

Розрахунок:

- 1) $10\,000 \times 0,3 = 3000$ грн. (клієнт повинен заплатити за позичку за рік).
- 2) $3000 : 2 = 1500$ грн. (кредитний відсоток за півроку).
- 3) $10\,000 + 1500 = 11\,500$ грн. (сума повернення боргу через шість місяців).

Учні заповнюють відповідні графи кредитної відомості. Можна з учнями обговорити такі питання:

- Чи вигідна така покупка?

Звичайно, переплата за товар суттєва, але ж він стає одразу вашим. Крім того, у разі інфляції меблі через півроку стануть дорожчими. Можливо, без кредиту ви їх просто би не придбали.

- Чи ризикує клієнт, який бере кредит?

Запитання та завдання для обговорення

1. Що розуміють під споживчим кредитом?
2. Що повинно бути в договорі споживчого кредиту?
3. Чи ризикує кредитор, надаючи кредит?
4. Чи може споживач достроково повернути кредит?
5. Назвіть плюси і мінуси покупки квартири в кредит.
6. Яку інформацію треба повідомити споживачеві під час укладання договору про надання споживчого кредиту?

УРОК 25. Порядок користування комунальними послугами.

Практична робота

«Оплата комунальних послуг»

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *орієнтуватись* в основних видах комунальних послуг;
- *складати* акт-претензію з приводу якості надання комунальних послуг;
- *цивілізовано розв'язувати* конфліктні ситуації;
- *грамотно відстоювати* права споживача комунальних послуг.

Основні поняття: житлово-комунальне господарство, акт-претензія, несанкціонований доступ.

Обладнання: Цивільний кодекс України, Закони України «Про житлово-комунальні послуги», «Про захист прав споживачів», Правила утримання житлових будинків і прибудинкових територій (наказ Держжитлокомунгоспу України від 17. 05. 2005 р. № 76), Правила надання населенню послуг з газопостачання, затверджених Постановою КМУ від 09. 12. 1995 р. № 2246; зразки бланків оплати комунальних послуг.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Житлово-комунальне господарство — це важлива соціальна галузь, яка забезпечує населення, підприємства й організації необхідними житлово-комунальними послугами, суттєво впливає на розвиток економічних взаємовідносин у державі.

Житлово-комунальне господарство є найбільш технічно відсталою галуззю економіки України з багатьма проблемами, які останнім часом особливо загострилися.

До основних видів комунальних послуг відносяться:

- теплопостачання;
- холодне та гаряче водопостачання;
- електропостачання;
- каналізація;
- додаткові послуги з благоустрою (ліфт, газопостачання, сміттезбирання).

Законом України «Про житлово-комунальні послуги» встановлено, що комунальні послуги надаються споживачу безперебійно. Випадки, за яких припиняється надання житлово-комунальних послуг, здійснюється під час:

- проведення ремонтних і профілактичних робіт виконавцем;
- міжопалювального періоду для систем опалення;
- ліквідації наслідків, пов'язаних із дією непереборної сили.

Проблема надання неякісних житлово-комунальних послуг в Україні, незважаючи на чисельні заходи, що вживаються державою для її вирішення, залишається однією з найактуальніших соціально-економічних проблем.

Споживач має право одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг.

У разі ненадання або надання не в повному обсязі житлово-комунальних послуг, зниження їх якості в порядку, визначеному договором або законодавством, споживач має право на несплату вартості цих послуг або на зменшення розміру плати за надані послуги.

Згідно із Законами «Про житлово-комунальні послуги» та «Про захист прав споживачів» особа, яка регулярно сплачує за житлово-комунальні послуги, але не отримує їх, має право звернутися до виробника з вимогою поновити надання послуг.

Для того, щоб засвідчити факт ненадання послуг, потрібно скласти відповідний акт. Без таких актів у кожному конкретному випадку всі звинувачення абсолютно безпідставні.

Так, у разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, у якому зазначаються строки, види, показники порушень тощо. Представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше строку, визначеного договором.

Акт-претензія складається споживачем і представником виконавця та скріплюється їхніми підписами. Акт-претензія споживача подається виконавцю, який протягом трьох робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або письмово видає споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій.

Виконавець зобов'язаний розглядати у визначений законодавством термін претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості.

Одним зі шляхів вирішення проблем у сфері житлово-комунального господарства є знання споживачем своїх прав і обов'язків. Особливу увагу слід звернути на такі права споживача.

Статтею 26 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» встановлено, що у разі зникнення потреби в отриманні послуги або відмови споживача від користування послугою виконавця/виробника, споживач має право розірвати договір у порядку, установленому законом.

Відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води у квартирах багатоквартирних будинків з ініціативи споживача регулюється Правилами надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. № 630.

Так, споживач може відмовитися від отримання послуг із централізованого опалення та постачання гарячої води.

Так, згідно з пунктом 32 Правил надання послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. № 630, споживач має право на несплату вартості ненаданих послуг з холодного і гарячого водопостачання за період тимчасової відсутності споживача та членів його сім'ї за умови відключення виконавцем послуг холодної та гарячої води й опломбування запірних вентилів на вході у квартиру (приватний будинок) та зняття пломб і відновлення надання послуг згідно з письмовою заявою споживача.

Доказами відсутності споживача або членів його сім'ї можуть слугувати будь-які довідки з іншого місця перебування (роботи, лікування, навчання, довготривалого відрядження тощо), видані установами й організаціями та завірені у встановленому порядку печаткою.

Практична робота «Складання акту-претензії щодо якості наданих послуг»

Інструкції щодо виконання практичних робіт

Завдання 1. Складання акту-претензії з приводу якості надання послуг з водо- та теплопостачання і водовідведення.

АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ

з приводу якості надання послуг з водо- та теплопостачання і водовідведення

(Назва населеного пункту)	20__ р. (Дата складання)
Згідно договору(ів) №	
Споживач(і)	
виражає(ють) претензію Виконавцю з приводу якості надання послуг	
за відхилення (види, показники порушень згідно умов договору)	
термін порушення 20__ р. до 20__ р.	
У зв'язку з вище перерахованим Виконавець повинен забезпечити відповідний рівень надання послуг, зробити перерахунок розміру оплати за надані чи неякісні послуги й оплатити неустойку Споживачу згідно умов Договору.	
Інші умови:	
Акт склали:	
з боку виконавця	з боку споживача
 (підпис, П.І.П.)	 (підпис, П.І.П.)
Адреса	Адреса
Споживач, що проживає в будинку № , № кв.	

Якщо виконавець відмовиться прийняти акт претензії і розписатися в її одержанні на екземплярі споживача, акт-претензію слід відправити рекомендованим листом поштою з повідомленням про вручення.

Практична робота «Оплата комунальних послуг»

Завдання. Самостійно дізнайтесь, які комунальні послуги сплачує ваша сім'я та за якими тарифами. У якій установі приймають плату за комунальні послуги?

Рекомендувати учням разом із батьками сплатити комунальні послуги, заповнити розрахункові книжки.

Учителю доречно на уроці заповнити разом з учнями зразки бланків розрахункових книжок.

Запитання та завдання для обговорення

Завдання 1. Розгляньте подані ситуації та спробуйте їх пояснити.

Ситуація 1

Я живу в приватному будинку. У дворі є ще літній будиночок, у якому стоїть газова плита, але немає трубопроводних систем. Чи входить площа літнього будиночка до складу опалювальної площі?

■ Не входить, тому що в ньому відсутні теплонесучі елементи.

Ситуація 2

Іван Петрович тривалий час не сплачував за комунальні послуги. За який період з Івана Петровича можуть стягнути борг за комунальні послуги?

■ Стаття 257 Цивільного кодексу України — не більше ніж за трирічний період, що передує моменту звернення до суду.

Ситуація 3

У зв'язку з хворобою матері Ганна Василівна повинна з родиною виїхати до іншого міста на 5–6 місяців. Що треба зробити для того, щоб вона не сплачувала за холодну та гарячу воду?

Завдання 2. Дайте відповіді на запитання та виконайте завдання.

1. Що повинно бути вказано в договорі на користування комунальними послугами?
2. У які терміни вноситься плата за комунальні послуги?
3. Що входить до квартплати, яка сплачується в ЖКГ?
4. Якими видами комунальних послуг користуєтесь ви? Спитайте у батьків про тарифи на ці послуги.
5. Придумайте ситуацію, у якій споживачу надаються неякісні комунальні послуги або порушуються терміни усунення недоліків. Спробуйте відстояти свої права перед класом.

УРОК 26. Споживач на ринку телекомунікаційних послуг

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- орієнтуватись у видах телекомунікаційних послуг;
- відстоювати свої права споживача на ринку телекомунікаційних послуг;
- використовувати здобуті знання у типових ситуаціях;
- пояснювати власні рішення і дії.

Основні поняття: абонент, абонентна плата, Інтернет, голосова телефонія, універсальні телекомунікаційні послуги, провайдер, суб'єкти ринку телекомунікацій, споживач телекомунікаційних послуг, телекомунікаційна послуга.

Обладнання: Цивільний кодекс України, Закони України «Про захист прав споживачів» та «Про телекомунікації».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Закон України «Про телекомунікації» встановлює правову основу діяльності у сфері телекомунікацій.

Закон визначає повноваження держави щодо управління та регулювання зазначеної діяльності, а також права, обов'язки та засади відповідальності фізичних і юридичних осіб, які беруть участь у даній діяльності або користуються телекомунікаційними послугами.

Абонент — споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору.

Абонентна плата — фіксований платіж, який може встановлювати оператор телекомунікацій для абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі.

Безпроводовий доступ до телекомунікаційної мережі (безпроводовий доступ) — електрозв'язок з використанням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного зі споживачів може вільно переміщатися зі збереженням унікального ідентифікаційного номера в межах пунктів закінчення телекомунікаційної мережі, які під'єднані до одного комутаційного центру.

Голосова телефонія — обмін інформацією голосом у реальному часі з використанням телекомунікаційних мереж.

Інтернет — всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Розрахункова такса — сума, що визначає розмір оплати за доступ до технічних і технологічних ресурсів мереж операторів телекомунікацій (здійснення доступу) для пропуску одиниці трафіка і застосовується для операторів, які є суб'єктами господарської діяльності на території України.

Споживач телекомунікаційних послуг (споживач) — юридична або фізична особа, яка потребує, замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

Телекомунікації (електрозв'язок) — передавання, випромінювання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень і звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних або інших електромагнітних системах.

Телекомунікаційна послуга (послуга) — продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

Метою цього Закону є забезпечення повсюдного надання телекомунікаційних послуг достатнього асортименту, обсягу та якості шляхом обмеженого регулювання ринкових відносин для сприяння ефективному функціонуванню відкритого і справедливого конкурентного ринку. Закон визначає засади захисту прав споживачів і контролю за ринком телекомунікацій з боку держави.

Принципи діяльності у сфері телекомунікацій

Основними принципами діяльності у сфері телекомунікацій є:

- доступ споживачів до загальнодоступних телекомунікаційних послуг, які необхідні їм для задоволення власних потреб, участі в політичному, економічному та громадському житті;
- взаємодія та взаємозв'язок телекомунікаційних мереж для забезпечення можливості зв'язку між споживачами всіх мереж;
- державна підтримка розвитку вітчизняного виробництва технічних засобів телекомунікацій;
- заохочення конкуренції в інтересах споживачів телекомунікаційних послуг;
- упровадження світових досягнень у сфері телекомунікацій, залучення, використання вітчизняних та іноземних матеріальних і фінансових ресурсів, новітніх технологій, управлінського досвіду;

- забезпечення доступу споживачів до інформації про порядок отримання та якість телекомунікаційних послуг.

Надання телекомунікаційних послуг на території України є виключним правом юридичних осіб з місцезнаходженням на території України, які зареєстровані відповідно до законодавства України, та/або фізичних осіб — суб'єктів підприємницької діяльності з постійним місцем проживання на території України.

Права споживачів телекомунікаційних послуг

Споживачі під час замовлення та/або отримання телекомунікаційних послуг мають право на:

- державний захист своїх прав;
- вільний доступ до телекомунікаційних послуг;
- безпеку телекомунікаційних послуг;
- вибір оператора, провайдера телекомунікацій;
- вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг;
- безкоштовне отримання від оператора, провайдера телекомунікацій вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;
- своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних послуг;
- обмеження оператором, провайдером телекомунікацій доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його власної письмової заяви;
- відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, установленому договором про надання телекомунікаційних послуг;
- відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків, передбачених договором зі споживачем чи законодавством;
- оскарження неправомірних дій операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яку вони не замовляли.

Обов'язки споживачів телекомунікаційних послуг

Споживачі телекомунікаційних послуг зобов'язані дотримуватися Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, що затверджує Кабінет Міністрів України, зокрема:

- використовувати обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;
- не допускати використання обладнання споживача для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони й охорони правопорядку;
- не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим споживачам;
- не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання й абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- виконувати умови договору про надання телекомунікаційних послуг у разі його укладення, у тому числі своєчасно сплачувати отримані телекомунікаційні послуги.

Запитання та завдання для обговорення

1. Що таке «телекомунікаційні послуги»?
2. Назвіть умови надання телекомунікаційних послуг.
3. Хто має право на першочергове отримання телекомунікаційних послуг?
4. Яку відповідальність несе провайдер у разі настання непереборної сили?
5. Розгляньте ситуації та обговоріть їх.

Ситуація 1

У квартирі Катерини під час ремонту була пошкоджена телекомунікаційна лінія. Вона, не розібравшись, пред'явила претензії до провайдера. Поясніть, за чий рахунок буде відновлено лінію.

Ситуація 2

Провайдер, який обслуговував кілька будинків, раптово припинив свою роботу та вимагає від споживачів своїх послуг оплати за останній період. Деякі споживачі вирішили не сплачувати гроші за надані послуги. Чи мали вони рацію?

УРОК 27. Послуги мобільного зв'язку

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *володіти* інформацією про види мобільного зв'язку;
- *знати* правила оплати послуг мобільного зв'язку;
- *орієнтуватися* у тарифних планах;
- *дотримуватися* правил мобільного етикету.

Основні поняття: послуги мобільного зв'язку, сотовий зв'язок, тарифний план, роумінг, оператор, клієнт, абонент, користувач, договір, абонентна плата.

Обладнання: Закони України «Про зв'язок», «Про захист прав споживача», Меморандум про співробітництво між Міністерством освіти і науки України та компанією «Київстар» — наступний крок до цивілізованого спілкування.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Послуги мобільного зв'язку — це послуги з передавання мережею зв'язку загального користування голосу, сигналів, звуків, зображень, друкованих або письмових матеріалів чи символів, призначених для конкретного абонента у випадку, коли для їх прийому і передачі використовується обладнання радіозв'язку.

Оператор — підприємство, що надає послуги мобільного зв'язку, власник мережі мобільного зв'язку.

Клієнт — юридична або фізична особа, яка бажає стати Абонентом або Користувачем мобільного зв'язку.

Абонент — юридична або фізична особа, з якою компанія мобільного зв'язку уклала Договір про надання послуг, який набрав чинності. Умови надання послуг Абонентам регулюються також додатковими внутрішніми інструкціями компанії та інструкціями з використання цих послуг.

Користувач — особа, яка користується послугами мережі без укладення письмового Договору. Окрім цих Умов користування, інші умови надання послуг Користувачам регулюються додатковими довідниками та інструкціями з використання цих послуг.

Абонентна плата/щомісячна вартість пакета — фіксований платіж, який може визначати компанія мобільного зв'язку для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі та/чи до мереж роумінг-операторів незалежно від факту отримання послуг.

Мобільний телефон — мобільний термінал, який має сертифікат відповідності, виданий у встановленому законом порядку, та який має функції здійснення й отримання сеансів зв'язку без підключення до іншого обладнання та може вільно переміщуватися в межах дії покриття мережі.

SIM-картка — модуль ідентифікації Абонента у телефонних мережах.

До мобільного зв'язку відносяться: пейджинговий, транкінговий і сотовий.

Транкінговий зв'язок вважається професійним, оскільки характеризується максимальним рівнем конфіденційності, дозволяє оперативно зв'язатися з абонентом напряму і вести розмову одночасно з

кількома співрозмовниками. Його недолік — висока вартість апаратури і відсутність численних сервісів, необхідних сучасному користувачу.

Послуги мобільного зв'язку надаються Абоненту на підставі Договору. Договір є основним документом, який визначає правовідносини між компанією мобільного зв'язку та Абонентом.

Для укладення Договору Клієнт (фізична особа) надає компанії такі документи та відомості:

- діючий паспорт громадянина України з відміткою про реєстрацію особи в Україні;
- відомості про своє місце проживання (поштову адресу);
- копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера. У разі, якщо особа не отримала ідентифікаційний номер через релігійні або інші переконання, перевіряється наявність у паспорті особи відмітки про це;
- відомості про контактний телефон в Україні.

Права абонента

Абонент має право:

- замовляти та користуватися на свій вибір послугами, які пропонує компанія мобільного зв'язку, згідно з установленими нею тарифами, ураховуючи при цьому технічні можливості мобільного телефону Абонента;
- відмовитись від Договору у разі незгоди зі зміною тарифів на послуги, звернувшись до компанії особисто або через уповноваженого представника з письмовою заявою про відмову від послуг протягом 6 днів з дня оприлюднення інформації про підвищення тарифів;
- отримувати таку інформацію від компанії:
 - про свої рахунки, залишок авансу;
 - про послуги, зони дії мережі та роумінгу, порядок користування наданим йому телефонним номером, тарифи;
 - про можливі перешкоди та зміни у функціонуванні мережі мобільного зв'язку;
 - іншу інформацію, пов'язану з наданням послуг;
- відмовитись від послуг і припинити дію Договору, письмово попередивши про це компанію за 7 календарних днів до припинення користування послугами, а за наявності Додаткової угоди — на умовах, визначених Додатковою угодою. У цьому разі Абонент має право на повернення невикористаного авансу;
- змінювати тарифний пакет, якщо інше не передбачено Додатковою угодою.

Зміна тарифного пакета відбувається за бажанням абонента у будь-який робочий день місяця, за винятком останнього календарного дня місяця. Вартість послуги зміни тарифного пакета визначається чинними тарифами.

Обов'язки абонента

Абонент зобов'язаний:

- виконувати укладені між сторонами Договір, Додаткову угоду до нього та ці Умови користування;
- своєчасно сплачувати рахунки за надані послуги згідно з визначеним у Договорі та/або Умовах користування порядком розрахунків, сплачувати авансові внески до моменту фактичного використання раніше внесеного авансу;
- особисто перевіряти залишок авансу, вносити у разі необхідності черговий аванс;
- використовувати й зберігати мобільний телефон та/або SIM-картку відповідно до інструкції з експлуатації, залишаючись особисто відповідальним за всі наслідки невиконання цієї вимоги;
- не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання й абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

Права компанії мобільного зв'язку

Компанія має право:

- вимагати від Абонента виконання всіх визначених у Договорі та Умовах користування зобов'язань;

- визначати та змінювати тарифи на послуги, зони покриття мережею мобільного зв'язку та перелік роумінг-операторів;
- установлювати та змінювати умови надання та перелік послуг, що надаються в мережі;
- змінювати телефонний номер із технічних причин, попередньо повідомивши про це Абонента;
- відмовити надалі в наданні послуг, на які не нараховується щомісячна абонентська плата (чи які не входять до щомісячної вартості пакета) та що потребують додаткових мережевих ресурсів (такі, як Голосова Пошта, Передача даних, факсів тощо), якщо Абонент не користується цими послугами протягом трьох місяців, попередивши його про це за два тижні;
- відключати кінцеве обладнання Абонента та призупиняти обслуговування у випадках, установлених Договором та Умовами користування.

Обов'язки компанії мобільного зв'язку

Компанія зобов'язана:

- виконувати укладений між учасниками сторін Договір та ці Умови користування;
- надавати Абоненту послуги згідно з умовами укладеного Договору;
- надавати Абоненту інформацію про діючі тарифи, Умови користування, інформувати про використання внесеного авансу, надавати іншу, пов'язану з наданими послугами інформацію;
- на підставі заяви Абонента призупинити (закрити) надання послуг мобільного зв'язку або припинити дію Договору (також у разі викрадення телефону);
- інформувати Абонента про зміну реквізитів;
- надсилати рахунки поштою;
- розглядати письмові заяви Абонента, пропозиції та скарги в термін, передбачений чинним законодавством України.

Порядок розрахунків і платежів

Абонент сплачує за надані послуги та за утримання номера в мережі мобільного зв'язку щомісячну абонентську плату або вартість пакета залежно від обраного тарифу.

Кожному Абоненту надається один особовий рахунок, за яким проводяться розрахунки за надані послуги за всіма зареєстрованими номерами Абонента.

Вартість наданих послуг залежить від відповідного тарифу та обсягу наданих послуг. За користування послугами зв'язку за кордоном компанія здійснює розрахунки згідно з визначеними роумінг-оператором тарифами та існуючими на даний момент тарифами на послуги зв'язку. Діючі тарифи роумінг-операторів є поза сферою відповідальності компанії.

ПОРАДИ

користувачам мобільного телефону

Якщо ви придбали мобільний телефон, зробіть повну зарядку і розрядку батареї для її «тренування». Виконайте це кілька разів

Користуючись телефоном, намагайтесь повністю заряджати батарею та використовувати телефон до її повної розрядки. Це дозволить збільшити термін працездатності батареї вашого телефону. Виняток складають літєво-іонні та літєво-полімерні батареї.

Послуги зв'язку надаються, коли мобільний телефон включений.

Телефон працюватиме при низьких температурах, але на морозі значно падає ємність акумуляторних батарей. Це приблизно в 2-3 рази скорочує час роботи телефону на повністю зарядженій батареї. Перекладіть ваш мобільний телефон із сумки у теплу кишеню, і ви знову розмовлятимете так само довго, як і влітку.

На працездатність мобільного телефону також впливають:

- механічні дії (падіння, вібрація);
- волога.

Закінчивши телефонну розмову, обов'язково натисніть клавішу «відбій» відповідно до інструкції з використання вашого мобільного телефону. Інакше ваше з'єднання не буде розірвано, і вам необхідно буде сплатити за цей час відповідно до вашого тарифного пакету. Особливо неприємно, якщо це відбудеться в роумінгу.

Якщо ви тримаєте мобільний телефон у кишені, попередньо заблокуйте його клавіатуру для запобігання випадкових дзвінків.

Правила користування мобільним зв'язком

Користувачам мобільного зв'язку важливо розуміти, що будь-який телефон стандарту GSM — це приймач і передавач радіосигналів малої потужності.

Незважаючи на очевидну необхідність і корисність мобільного зв'язку в житті сучасної людини, є певний перелік місць, де необхідно обмежити себе у користуванні мобільним зв'язком, зокрема у лікарнях та інших лікувальних закладах, де встановлене і діє обладнання життєзабезпечення.

Мобільний телефон потенційно може впливати на роботу чутливого медичного обладнання, тому ми рекомендуємо виключати свій мобільний телефон у лікарнях та інших лікувальних закладах, де навіть таке незначне випромінювання може викликати небажані збої в роботі медичної техніки.

У більшості інструкцій до мобільних телефонів є пункт про недопустимість використання мобільного телефону одночасно з особистими медичними приладами.

Якщо ви використовуєте який-небудь особистий медичний прилад (наприклад, кардіостимулятор, слуховий апарат тощо), необхідно проконсультуватися з питань безпеки з його виробником.

Випромінювання мобільного телефону потенційно може викликати збої в роботі навігаційних приладів. Тому користуватися мобільним телефоном на борту літака категорично заборонено. Варто розуміти, що знак з перекресленим мобільним телефоном означає саме відключення телефону, а не відмову від розмов по мобільному.

Не рекомендується використання мобільних телефонів у місцях з потенційно вибухонебезпечною атмосферою. До них відносяться нижні палуби кораблів; заправні станції; місця, де в повітрі містяться дрібні хімічні частки або металічний пил.

ПРАВИЛА мобільного етикету

Намагайтеся вимикати мобільний телефон там, де є застереження «Будь ласка, вимкніть свій мобільний телефон» — наприклад, у літаках чи у медичних закладах.

Пам'ятайте, що треба переводити свій мобільний телефон у режим **«без звуку»** або користуватися послугою **«Голосова пошта»** у театрах, музеях, на виставках, у кінотеатрах. Ваш мобільний телефон не порушить дійство несподіваним гучним сигналом (рінгтоном).

Оберіть такі рінгтони, які будуть приємні вам, і в той самий час не турбуватимуть оточуючих.

Установіть мінімальну гучність сигналу мобільного телефону, коли ви відпочиваєте разом з іншими людьми, наприклад, у ресторані чи кафе.

Сідаючи за кермо, вимкніть гучність телефону і не відволікайтеся на дзвінки та телефонні розмови — це робить поїздку безпечнішою. Використовуйте функцію **hands free** («вільні руки») під час мобільного спілкування за кермом.

Пам'ятайте про переведення вашого мобільного телефону у режим **«без звуку»** або використовуйте послугу **«Голосова пошта»** на ділових зустрічах і переговорах, якщо немає інших домовленостей.

Якщо під час вистави або в бібліотеці вам терміново необхідно написати текстове повідомлення, вимкніть сигнали клавіатури.

Знаходячись в офісі, не забувайте брати із собою мобільний телефон, навіть коли ненадовго залишаєте своє робоче місце.

У громадських місцях: магазинах, транспорті, ліфті тощо намагайтеся розмовляти по мобільному телефону максимально тихо та коротко, щоб не заважати оточуючим своїми розмовами.

Перебуваючи в бібліотеці, переведіть свій мобільний телефон у режим «без звуку», а у разі необхідності відповісти на дзвінок розмовляйте неголосно і по суті справи.

Уникайте встановлення таких рінгтонів на свій мобільний телефон, які можуть образити чи збентежити оточуючих (нецензурні вислови, грубі вирази та неприємні звуки).

Некоректно використовувати чужі мобільні телефони у своїх цілях і повідомляти їх мобільні номери третім особам без дозволу.

Тестування власного телефону на рівень гучності рінгтонів краще здійснювати вдома, а не в громадських місцях.

Фотографуючи або знімаючи відео на свій мобільний, поважайте приватне життя інших людей. Запитайте дозволу, перш ніж когось фотографувати або знімати.

Розкажіть про мобільний етикет друзям.

Запитання та завдання для обговорення

1. Що таке мобільний зв'язок? Які ви знаєте види мобільного зв'язку?
2. Що таке роумінг? Від чого залежить вартість цієї послуги?
3. Як вибрати тарифний план?
4. Якими додатковими послугами мобільного зв'язку ви користуєтесь?
5. Перерахуйте правила користування мобільним телефоном у громадських місцях (медичний заклад, бібліотека, навчальний заклад).
6. Розробіть правила користування мобільним телефоном у своєму навчальному закладі.
7. Дізнайтеся про акції провідних компаній, що надають послуги мобільного зв'язку. Чи вигідні вони? Послугами яких операторів мобільного зв'язку користуються ваші друзі?

УРОК 28. Страхові послуги, страхові компанії, страхування

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати*, що таке страхові послуги;
- *визначати* форми та види страхування відповідно до чинного законодавства;
- *уміти* укласти та оформляти договір страхування;
- *відстоювати* свої права споживача на ринку страхових послуг;
- *використовувати* отримані знання у типових ситуаціях.

Основні поняття: страхування, страховики, страховий ризик, страховий випадок, страхова сума, франшиза, страхове відшкодування, страховий агент, страховий платіж, страховий тариф.

Обладнання: Закон України «Про страхування».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Закон України «Про страхування» регулює відносини у сфері страхування і спрямований на створення ринку страхових послуг, посилення страхового захисту майнових інтересів підприємств, установ, організацій і громадян.

Дія цього Закону не поширюється на державне соціальне страхування.

Страхування — це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян і юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій).

Страховиками визнаються юридичні особи, які одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності.

Страхувальниками визнаються юридичні особи та дієздатні громадяни, які уклали зі страховиками договори страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства України.

Форми страхування

Страхування може бути *добровільним* або *обов'язковим*.

Добровільне страхування здійснюється на основі договору між страхувальником і страховиком. Загальні умови і порядок проведення добровільного страхування визначаються правилами страхування, що встановлюються страховиком самостійно відповідно до вимог Закону України «Про страхування». Конкретні умови страхування визначаються під час укладення договору страхування.

Добровільне страхування у конкретного страховика не може бути обов'язковою передумовою у разі реалізації інших правовідносин.

Обов'язкове страхування встановлюється законами України шляхом внесення змін до цього Закону.

Страховий ризик — певна подія, на випадок якої проводиться страхування і яка має ознаки ймовірності та випадковості настання.

Страховий випадок — подія, передбачувана договором страхування або законодавством, яка відбулась і з настанням якої виникає обов'язок страховика здійснити виплату страхової суми (страхового відшкодування) страхувальнику, застрахованій або іншій третій особі.

Страхова сума — грошова сума, у межах якої страховик відповідно до умов страхування зобов'язаний провести виплату у разі настання страхового випадку.

Страхове відшкодування — грошова сума, яка виплачується страховиком за умовами майнового страхування і страхування відповідальності за настання страхового випадку.

Франшиза — частина збитків, що не відшкодовується страховиком згідно з договором страхування.

Страховий платіж (страховий внесок, страхова премія) — плата за страхування, яку страхувальник зобов'язаний внести страховику згідно з договором страхування.

Страхові агенти — громадяни або юридичні особи, які діють від імені та за дорученням страховика і виконують частину його страхової діяльності (укладання договорів страхування, одержання страхових платежів, виконання робіт, пов'язаних із виплатами страхових сум і страхового відшкодування).

Договір страхування — це письмова угода між страхувальником і страховиком, згідно з якою страховик бере на себе зобов'язання у разі настання страхового випадку виплатити страхову суму або відшкодувати завданий збиток у межах страхової суми страхувальнику чи іншій особі, визначеній страхувальником, чи на користь якої укладено договір страхування (подати допомогу, виконати послугу тощо), а страхувальник зобов'язується сплачувати страхові платежі у визначені терміни та виконувати інші умови договору.

Для укладення договору страхування страхувальник подає страховику письмову заяву за формою, установлену страховиком, або іншим чином заявляє про свій намір укласти договір страхування. Під час укладення договору страхування страховик має право запросити у страхувальника баланс або довідку про фінансовий стан, підтверджені аудитором (аудиторською фірмою). Факт укладення договору страхування може посвідчуватися страховим свідоцтвом (полісом, сертифікатом), що є формою договору страхування.

Договір страхування набирає чинності з моменту внесення першого страхового платежу, якщо інше не передбачено договором страхування.

Обов'язки страховика

Страховик зобов'язаний:

- ознайомити страхувальника з умовами та правилами страхування;
- протягом двох робочих днів, як тільки стане відомо про настання страхового випадку, ужити заходів щодо оформлення всіх необхідних документів для своєчасної виплати страхової суми або страхового відшкодування страхувальнику;
- у разі настання страхового випадку здійснити виплату страхової суми або страхового відшкодування у передбачений договором термін. Страховик несе майнову відповідальність за несвоєчасну виплату страхової суми (страхового відшкодування) шляхом сплати страхувальнику неустойки (штрафу, пені), розмір якої визначається умовами договору страхування;
- відшкодувати витрати, понесені страхувальником після настання страхового випадку щодо запобігання або зменшення збитків, якщо це передбачено умовами договору;
- за заявою страхувальника у разі здійснення ним заходів, що зменшили страховий ризик, або збільшення вартості майна переукласти з ним договір страхування;
- тримати в таємниці відомості про страхувальника і його майновий стан, за винятком випадків, передбачених законодавством України.

Обов'язки страхувальника

Страхувальник зобов'язаний:

- своєчасно вносити страхові платежі;
- під час укладення договору страхування надати інформацію страховикові про всі відомі йому обставини, що мають істотне значення для оцінки страхового ризику, і надалі інформувати його про будь-яку зміну страхового ризику;
- повідомити страховика про інші діючі договори страхування щодо цього об'єкта страхування;
- уживати заходів щодо запобігання та зменшення збитків, завданих внаслідок настання страхового випадку;
- повідомити страховика про настання страхового випадку в термін, передбачений умовами страхування.

Умовами договору страхування можуть бути передбачені також інші обов'язки страхувальника.

Запитання та завдання для обговорення

1. Що відносять до страхових послуг? Які ви знаєте види страхових послуг?
2. Що таке страховий ризик?
3. Коли вступає в силу договір страхування?
4. Зазначте основні обов'язки страховика і страхувальника.
5. Які види страхування найбільш популярні в нашій країні?
6. Якщо у вашій квартирі відбулася пожежа через необережну поведінку з вогнем, тобто з вашої вини, чи відшкодують вам збитки?
7. Придумайте нові види страхування. Чи будуть вони користуватися попитом у населення?
8. Розгляньте ситуації і спробуйте їх пояснити.

Ситуація 1

Громадянин М. застрахував життя і здоров'я дружини. 14 грудня 2006 року внаслідок дорожньо-транспортної пригоди дружина загинула, а громадянин М. отримав значні тілесні ушкодження. За фактом ДТП була порушена кримінальна справа, вироком суду у скоєнні ДТП встановлена вина чоловіка. Страховик відмовив у виплаті страхового відшкодування, оскільки смерть дружини сталася з вини чоловіка. Проаналізуйте ситуацію.

Ситуація 2

Пасажир Н. придбав проїзний квиток на поїзд Одеса — Київ. Проходячи до перону, він послизнувся, упав і злавав ногу. Машиною швидкої допомоги громадянин Н. був доставлений у лікарню і госпіталізований. Витрати на лікування за 14 днів становили 720 грн.

Проаналізуйте Правила обов'язкового страхування пасажирів на транспорті. Кому слід пред'явити вимогу про відшкодування шкоди: залізниці чи страховій компанії?

Ситуація 3

Громадянин К. уклав договір страхування зі страховою фірмою і справно виплачував усі внески. Після закінчення терміну договору йому було відмовлено у виплаті грошей з причини їх відсутності. Хоча за умовами договору страхувальник зобов'язувався виплатити обумовлену суму після закінчення терміну договору. Працівники страхової фірми забрали у клієнта оригінал договору страхування, квитанції про оплату страхових внесків і стали залякувати його тим, що, якщо він звернеться до суду, то грошей зовсім не отримає.

Чи правомірна поведінка представників страхової компанії?

УРОК 29. Нотаріальні послуги

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати*, хто такий нотаріус;
- *орієнтуватись* у видах нотаріальних послуг і найбільш поширених нотаріальних угодах;
- *уміти* користуватися послугами нотаріуса.

Основні поняття: нотаріат, нотаріус, види нотаріальних послуг.

Обладнання: Закон України «Про нотаріат».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Нотаріат в Україні — це система органів і посадових осіб, на які покладено обов'язок посвідчувати права, а також факти, що мають юридичне значення, та вчиняти інші нотаріальні дії, передбачені цим Законом, з метою надання їм юридичної вірогідності.

Вчинення нотаріальних дій в Україні покладається на нотаріусів, які працюють у державних нотаріальних конторах, державних нотаріальних архівах (державні нотаріуси) або займаються приватною нотаріальною діяльністю (приватні нотаріуси).

Документи, оформлені державними і приватними нотаріусами, мають однакову юридичну силу.

У населених пунктах, де немає нотаріусів, нотаріальні дії, передбачені статтею 38 Закону України «Про нотаріат», проводяться уповноваженими на це посадовими особами виконавчих комітетів сільських, селищних, міських Рад народних депутатів.

Учинення нотаріальних дій за кордоном покладається на консульські установи України, а у випадках, передбачених чинним законодавством, — на дипломатичні представництва України.

Правовою основою діяльності нотаріату є Конституція України, Закон України «Про нотаріат», інші законодавчі акти України.

Нотаріус (від *латин.* — писець, секретар) — це юридична спеціальність. До обов'язків нотаріуса входить оформлення різних документів, свідчення достовірності підписів і копій документів. Нотаріус зобов'язаний зберігати таємницю своїх клієнтів і зберігати їхні законні інтереси.

Нотаріусом може бути громадянин України, який має вищу юридичну освіту (університет, академія, інститут) і пройшов стажування протягом шести місяців у державній нотаріальній конторі або у нотаріуса, що займається приватною нотаріальною практикою, склав кваліфікаційний іспит та одержав свідоцтво про право займатися нотаріальною діяльністю. Не може бути нотаріусом особа, яка має судимість.

Нотаріус має право:

- вимагати від підприємств, установ і організацій відомості та документи, необхідні для вчинення нотаріальних дій;
- складати проекти угод і заяв, виготовляти копії документів і виписки з них, а також давати роз'яснення з питань вчинення нотаріальних дій і консультації правового характеру.

Чинним законодавством нотаріусу можуть бути надані й інші права.

Нотаріус зобов'язаний:

- здійснювати свої професійні обов'язки відповідно до Закону України «Про нотаріат» і принесеної присяги;
- сприяти громадянам, підприємствам, установам і організаціям у здійсненні їхніх прав та захисті законних інтересів, роз'яснювати права й обов'язки, попереджати про наслідки вчинюваних нотаріальних дій для того, щоб юридична необізнаність не могла бути використана їм на шкоду;
- зберігати в таємниці відомості, одержані у зв'язку з учиненням нотаріальних дій;
- відмовити у вчиненні нотаріальної дії в разі її невідповідності законодавству України або міжнародним договорам.

Довідки про вчинені нотаріальні дії та документи видаються тільки громадянам і юридичним особам, за дорученням яких або щодо яких учинялися нотаріальні дії.

На письмову вимогу суду, арбітражного суду, прокуратури, органів дізнання і слідства довідки про вчинені нотаріальні дії та документи видаються у зв'язку з кримінальними, цивільними або господарськими справами, що знаходяться у їх провадженні.

На письмову вимогу державної податкової інспекції видаються довідки, документи і копії з них, необхідні для визначення правильності стягнення державного мита та цілей оподаткування.

Довідки про заповіти видаються тільки після смерті заповідача.

Обов'язок додержання таємниці вчинюваних нотаріальних дій поширюється також на осіб, яким про вчинені нотаріальні дії стало відомо у зв'язку з виконанням ними службових обов'язків.

Приватні нотаріуси за вчинення нотаріальних дій беруть плату, розмір якої визначається за домовленістю між нотаріусом і громадянином або юридичною особою.

Оплата додаткових послуг правового характеру, що надаються приватними нотаріусами і не належать до вчинюваної нотаріальної дії, провадиться за домовленістю сторін.

У державних нотаріальних конторах проводяться такі нотаріальні дії:

- посвідчуються угоди (договори, заповіти, доручення, шлюбні контракти та ін.);
- уживаються заходи до охорони спадкового майна;
- видаються свідоцтва про право на спадщину;
- видаються свідоцтва про право власності на частку в спільному майні подружжя;
- видаються свідоцтва про придбання жилих будинків з прилюдних торгів;
- видаються дублікати документів, що зберігаються у справах нотаріальної контори;
- накладається заборона відчуження жилого будинку, квартири, дачі, садового будинку, гаража, земельної ділянки, іншого нерухомого майна;
- засвідчується правильність копій документів і виписок з них;
- засвідчується справжність підпису на документах;
- засвідчується правильність перекладу документів з однієї мови на іншу;
- посвідчується факт, що громадянин є живим;
- посвідчується факт перебування громадянина в певному місці;
- посвідчується тотожність громадянина з особою, зображеною на фотокартці;
- посвідчується час пред'явлення документів;

- передаються заяви фізичних і юридичних осіб іншим фізичним і юридичним особам;
- приймаються у депозит грошові суми та цінні папери;
- вчиняються виконавчі написи;
- вчиняються протести векселів;
- пред'являються чеки до платежу і посвідчується несплата чеків;
- вчиняються морські протести;
- приймаються на зберігання документи.

Державні нотаріуси в державних нотаріальних архівах видають дублікати і засвідчують правильність копій і виписок з документів, які зберігаються у справах цих архівів.

Приватний нотаріус вчиняє нотаріальні дії, передбачені Законом України «Про нотаріат», за винятком:

- накладання і зняття заборони відчуження житлового будинку, квартири, дачі, садового будинку, гаража, земельної ділянки, іншого нерухомого майна;
- видачі свідоцтва про право власності на частку в спільному майні подружжя у разі смерті одного з подружжя;
- видачі свідоцтва про право на спадщину;
- ужиття заходів до охорони спадкового майна;
- посвідчення договорів довічного утримання;
- засвідчення справжності підпису на документах, призначених для дії за кордоном, та посвідчення доручень для цієї мети, а також засвідчення справжності підпису батьків або опікуна (піклувальника) на згоді про усиновлення дитини.

Засвідчення правильності копій документів

Нотаріуси, посадові особи виконавчих комітетів сільських, селищних, міських Рад народних депутатів, які вчиняють нотаріальні дії, засвідчують правильність копій документів, виданих підприємствами, установами й організаціями за умови, що ці документи не суперечать законові, мають юридичне значення і засвідчення правильності їх копій не заборонено законом.

Запитання та завдання для обговорення

Завдання (для самостійної роботи). Під час підготовки до вступу у вищі навчальні заклади вам необхідно мати копії документів. Спробуйте самостійно завірити у нотаріуса копію свідоцтва про народження.

1. Хто такий нотаріус? Які документи повинен мати нотаріус для підтвердження своїх повноважень?
2. Які дії може виконувати нотаріус? Які з них для вас є найбільш важливими?
3. Як засвідчується правильність копій документів?
4. Хто вчиняє нотаріальні дії в місцевості, у якій відсутні нотаріуси?
5. Які нотаріуси, приватні чи державні, мають більшу юридичну силу?
6. Як дізнатися, чи справжній нотаріус, у якого ви отримуєте послугу?
7. Які з нотаріальних дій на даний час особисто для вас є найбільш значимі?

УРОК 30. Послуги установ охорони здоров'я.

Платні медичні послуги

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *знати*, які установи надають медичні послуги;
- *володіти* інформацією про види медичних послуг і медичне страхування;
- *знати* права й обов'язки споживача платних медичних послуг;
- цивілізовано *вирішувати* спірні ситуації.

Основні поняття: здоров'я, охорона здоров'я, заклади охорони здоров'я, медико-санітарна допомога.

Обладнання: Конституція України (ст. 49), Закони України «Про захист прав споживачів», «Про охорону здоров'я», Постанова Кабінету Міністрів України від 11. 09. 1996 р. № 1138 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Здоров'я — стан повного фізичного, душевного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів.

Охорона здоров'я — система заходів, спрямованих на забезпечення збереження і розвитку фізіологічних і психологічних функцій, оптимальної працездатності та соціальної активності людини за максимальної біологічно можливої індивідуальної тривалості життя.

Заклади охорони здоров'я — підприємства, установи й організації, завданням яких є забезпечення різноманітних потреб населення в галузі охорони здоров'я шляхом надання медико-санітарної допомоги, включаючи широкий спектр профілактичних і лікувальних заходів або послуг медичного характеру, а також виконання інших функцій на основі професійної діяльності медичних працівників.

Основними принципами охорони здоров'я в нашій державі є дотримання основних прав та свобод людини та громадянина в галузі охорони здоров'я, рівноправність, забезпечення пріоритету загальнолюдських цінностей, орієнтація на сучасні стандарти медичної допомоги тощо.

ПРАВА Й ОБОВ'ЯЗКИ ГРОМАДЯН У ГАЛУЗІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Право на охорону здоров'я

Кожен громадянин України має право на охорону здоров'я, що передбачає:

- життєвий рівень, включаючи їжу, одяг, житло, медичний догляд та соціальне обслуговування і забезпечення, який є необхідним для підтримання здоров'я людини;
- безпечне для життя і здоров'я навколишнє природне середовище;
- санітарно-епідемічне благополуччя території і населеного пункту, де він проживає;
- безпечні і здорові умови праці, навчання, побуту та відпочинку;
- кваліфіковану медико-санітарну допомогу, включаючи вільний вибір лікаря і закладу охорони здоров'я;
- достовірну та своєчасну інформацію про стан свого здоров'я і здоров'я населення, включаючи існуючі і можливі фактори ризику та їх ступінь;
- участь в обговоренні проектів законодавчих актів і внесення пропозицій щодо формування державної політики в галузі охорони здоров'я;
- участь в управлінні охороною здоров'я та проведенні громадської експертизи з цих питань у порядку, передбаченому законодавством;

- можливість об'єднання в громадські організації з метою сприяння охороні здоров'я;
- правовий захист від будь-яких незаконних форм дискримінації, пов'язаних зі станом здоров'я;
- відшкодування заподіяної здоров'ю шкоди;
- оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я;
- можливість проведення незалежної медичної експертизи у разі незгоди громадянина з висновками державної медичної експертизи, застосування до нього заходів примусового лікування та в інших випадках, коли діями працівників охорони здоров'я можуть бути ущемлені загально-визнані права людини і громадянина.

Державний захист права на охорону здоров'я

Держава визнає право кожного громадянина України на охорону здоров'я і забезпечує його захист.

У разі порушення законних прав і інтересів громадян у галузі охорони здоров'я відповідні державні, громадські або інші органи, підприємства, установи й організації, їхні посадові особи і громадяни зобов'язані вжити заходів щодо поновлення порушених прав, захисту законних інтересів і відшкодування заподіяної шкоди.

Судовий захист права на охорону здоров'я здійснюється у порядку, установленому законодавством.

Обов'язки громадян у галузі охорони здоров'я

Громадяни України зобов'язані:

- піклуватись про своє здоров'я та здоров'я дітей, не шкодити здоров'ю інших громадян;
- у передбачених законодавством випадках проходити профілактичні медичні огляди і робити щеплення;
- подавати невідкладну допомогу іншим громадянам, які знаходяться у загрозовому для їхнього життя і здоров'я стані;
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством про охорону здоров'я.

Громадянам України надається лікувально-профілактична допомога поліклініками, лікарнями, диспансерами, клініками науково-дослідних інститутів та іншими акредитованими закладами охорони здоров'я, службою швидкої медичної допомоги, а також окремими медичними працівниками, які мають відповідний дозвіл (ліцензію).

Для забезпечення лікувально-профілактичною допомогою громадян України, які мають відповідні пільги, установлені законодавством, створюються спеціальні лікувально-профілактичні заклади.

Лікуючий лікар може обиратися безпосередньо пацієнтом або призначатися керівником закладу охорони здоров'я чи його підрозділу. Обов'язками лікуючого лікаря є своєчасне і кваліфіковане обстеження і лікування пацієнта. Пацієнт може вимагати заміни лікаря.

Подання медичної допомоги в невідкладних та екстремальних ситуаціях

Медичні працівники зобов'язані подавати першу невідкладну допомогу в нещасних випадках і гострих захворюваннях. Медична допомога забезпечується службою швидкої медичної допомоги або найближчими лікувально-профілактичними закладами незалежно від відомчої підпорядкованості та форм власності з подальшим відшкодуванням витрат.

У невідкладних випадках, коли надання медичної допомоги через відсутність медичних працівників на місці неможливе, підприємства, установи, організації та громадяни зобов'язані надавати транспорт для перевезення хворого до лікувально-профілактичного закладу. У цих випадках першу невідкладну допомогу також повинні надавати співробітники міліції, пожежної охорони, аварійних служб, водії транспортних засобів і представники інших професій, на яких цей обов'язок покладено законодавством і службовими інструкціями.

Вибір лікаря і лікувального закладу

Кожен пацієнт має право вільного вибору лікаря, якщо останній може запропонувати свої послуги.

Кожен пацієнт має право, коли це виправдано його станом, бути прийнятим у будь-якому державному лікувально-профілактичному закладі за своїм вибором, якщо цей заклад має можливість забезпечити відповідне лікування.

Обов'язок надання медичної інформації

Лікар зобов'язаний пояснити пацієнтові в доступній формі стан його здоров'я, мету запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, у тому числі наявності ризику для життя і здоров'я.

Пацієнт має право знайомитися з історією своєї хвороби та іншими документами, що можуть слугувати для подальшого лікування.

В особливих випадках, коли повна інформація може завдати шкоди здоров'ю пацієнта, лікар може її обмежити. У цьому разі він інформує членів сім'ї або законного представника пацієнта, ураховуючи особисті інтереси хворого. Таким самим чином лікар діє, коли пацієнт перебуває в непритомному стані.

Лікарська таємниця

Медичні працівники та інші особи, яким у зв'язку з виконанням професійних або службових обов'язків стало відомо про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторону життя громадянина, не мають права розголошувати ці відомості, крім передбачених законодавчими актами випадків.

У разі використання інформації, що становить лікарську таємницю, у навчальному процесі, науково-дослідній роботі, у тому числі у випадках її публікації у спеціальній літературі, повинна бути забезпечена анонімність пацієнта.

Звільнення від роботи на період хвороби

На період хвороби з тимчасовою втратою працездатності громадянам надається звільнення від роботи з виплатою в установленому законодавством України порядку допомоги по соціальному страхуванню.

Медичне втручання, пов'язане з ризиком для здоров'я пацієнта, допускається як виняток в умовах гострої потреби, коли можлива шкода від застосування методів діагностики, профілактики або лікування є меншою, ніж та, що очікується в разі відмови від втручання, а усунення небезпеки для здоров'я пацієнта іншими методами неможливе.

Запитання та завдання для обговорення

Завдання 1. Розгляньте ситуацію та поясніть її.

Ситуація 1

Громадянка С. звернулася з приводу лікування зуба до платної стоматологічної поліклініки. Після лікування пацієнтці було видано договір і квитанцію про оплату послуг. Через день громадянка С. знову звернулася в поліклініку, оскільки зуб продовжував її турбувати. Лікар запевнив, що це іноді буває після лікування і скоро пройде. Але ситуація не покращилась і через тиждень. Коли громадянка С. звернулася до іншого лікаря, виявилось, що канал зуба був неякісно запломбований. Як повинна вести себе громадянка С., щоб відновити порушені права?

Завдання 2. Запропонуйте ситуацію, у якій би порушувалися права споживача медичних послуг. Поясніть її. Запропонуйте шляхи розв'язання.

Завдання 3. Дізнайтеся, які платні послуги надає медичний заклад, розміщений у вашому мікрорайоні.

1. Якими документами визначається порядок і умови надання платних медичних послуг?
2. Які послуги можуть бути платними? Які з них, на ваш погляд, користуються найбільшим попитом?
3. Які права й обов'язки має споживач платних медичних послуг?
4. Яку відповідальність перед споживачами і за що несуть медичні заклади?
5. Укажіть, якими видами медичних послуг користувалися ви або члени вашої родини.
6. Чим відрізняється послуга, отримана в державному закладі, від послуги, отриманої в приватному закладі?
7. Що ви знаєте про медичне страхування? Які його переваги? Чи існує в Україні медичне страхування?

УРОК 31. Права пасажирів. Купівля квитків, перевезення багажу

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *користуватися* правами споживача транспортних послуг;
- *уміти* купувати квитки, оформляти та переоформляти проїзні документи, перевозити багажі;
- *знати* терміни дії проїзних документів;
- *відстоювати* права споживачів;
- *використовувати* отримані знання в типових ситуаціях;
- *пояснювати* власні дії і рішення;
- *аналізувати* ситуації, пов'язані з претензіями споживачів транспортних послуг;
- *знати* процедуру встановлення тарифів на перевезення.

Основні поняття: перевезення на замовлення, вантажопасажирські перевезення, туристичні перевезення, тарифи на перевезення.

Обладнання: Закони України «Про автомобільний транспорт» та «Про залізничний транспорт».

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Послуги автостанцій та автовокзалів

Автостанції та автовокзали надають пасажиром послуги, пов'язані з їх проїздом автобусними маршрутами загального користування. Перелік обов'язкових послуг автостанцій та автовокзалів визначається правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.

Автобусні перевезення — це переміщення людей і багажу за допомогою автобусів. Внутрішні перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування поділяються на: міські, приміські, міжміські внутрішньообласні, міжміські міжобласні.

До **міських** належать перевезення за маршрутами в межах території населеного пункту. До приміських належать перевезення за маршрутами завдовжки до 50 кілометрів незалежно від адміністративно-територіального поділу, крім міських маршрутів.

До **міжміських** внутрішньообласних належать перевезення за маршрутами, довжина яких перевищує 50 кілометрів і які проходять у межах території Автономної Республіки Крим, області. До міжміських міжобласних належать перевезення за маршрутами, довжина яких перевищує 50 кілометрів і які виходять за межі території Автономної Республіки Крим, області.

Перевезення на замовлення — це перевезення на погоджених перевізником і замовником умовах за визначеним ними маршрутом.

Туристичні перевезення — це нерегулярні перевезення пасажирів за заздалегідь визначеними маршрутами з туристичною метою.

Перевезення таксі — це перевезення пасажирів та їхнього багажу на таксі.

Вантажопасажирські перевезення — це перевезення пасажирів з вантажем вантажопасажирськими автомобілями. Вантажопасажирські перевезення можуть виконуватися на замовлення або за встановленими маршрутами.

Населенню можуть надаватися додаткові транспортні послуги з:

- попереднього продажу квитків;
- бронювання місць;
- замовлення квитка по телефону;
- замовлення таксі (звичайного, термінового, нічного);
- замовлення автобуса;
- переоформлення квитка та інші послуги.

Пільгові перевезення осіб, які відповідно до законодавства користуються такими правами, здійснюються пасажирськими перевізниками всіх форм власності та підпорядкування. Пасажирському перевізнику забороняється відмовлятися від пільгового перевезення, крім випадків, передбачених законом. Безпідставна відмова від пільгового перевезення тягне за собою відповідальність згідно із законом.

Окремі категорії пасажирів мають право на додаткові зручності під час перевезень автомобільним транспортом загального користування.

Право позачергового входу в автобус, користування таксі мають: інваліди, громадяни похилого віку, вагітні жінки, пасажирів з дітьми дошкільного віку. Для зазначених категорій пасажирів у передній частині салону автобуса міського і приміського маршрутів відводяться місця. Інші пасажирів можуть користуватися цими місцями лише за відсутності в салоні пасажирів зазначених категорій.

Основні права та обов'язки водія автобуса, таксі під час перевезення пасажирів

Водій автобуса під час перевезення пасажирів автомобільним транспортом загального користування має право:

- вимагати від пасажирів виконання їхніх обов'язків;
- не допускати до поїздки пасажирів, який не має квитка, порушує громадський порядок у салоні автобуса, забруднює його, пасажирів або їхні речі;
- під час посадки в автобус пасажирів на приміському, міжміському або міжнародному маршруті перевіряти наявність квитків на проїзд та перевезення багажу;
- не видавати багаж, якщо пасажир не пред'явив квитка.

Водій автобуса зобов'язаний:

- виконувати правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту загального користування і технічної експлуатації автобуса;
- мати із собою і пред'являти для перевірки уповноваженим посадовим особам документи на перевезення;
- дотримуватися визначеного маршруту та розкладу руху автобуса;
- приймати, розміщати та видавати багаж пасажирів на зупинках, передбачених розкладом руху;
- стежити за виконанням пасажирів своїх обов'язків та безпечним розміщенням ними багажу і ручної поклажі в автобусі;
- оголошувати назви зупинок і час стоянки на них;
- здійснювати висадку пасажирів у відведеному для цього місці у разі заправлення автобуса паливом під час виконання перевезень;

- уживати необхідних заходів для безпеки пасажирів у разі виникнення перешкод для руху на маршруті (туман, ожеледь тощо), які не дають змоги продовжити поїздку, а також у разі вимушеної зупинки автомобільного транспортного засобу на залізничному переїзді;
- зупиняти автобус за сигналом контролера, виконувати його вказівки та сприяти у здійсненні контролю.

Водію автобуса забороняється:

- змінювати маршрут і розклад руху;
- продавати пасажиром квитки під час керування автобусом.

Водій таксі має право відмовляти в наданні послуги пасажиру, якщо:

- пасажир має явні ознаки сп'яніння;
- кількість осіб, які потребують обслуговування, перевищує кількість місць у легковому автомобілі;
- багаж пасажиром не може бути вільно розміщений у багажнику чи салоні легкового автомобіля або може забруднити чи пошкодити його.

Водій таксі зобов'язаний:

- виконувати правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту і технічної експлуатації легкового автомобіля;
- здійснювати посадку пасажирів на стоянці у порядку черги, а також надавати право позачергового користування таксі згідно із законодавством;
- відчиняти двері таксі і відкривати багажник та перевіряти їх закриття під час посадки пасажирів;
- називати пасажиром розмір оплати проїзду, показники таксометра на початку і в кінці поїздки та роз'яснювати порядок користування таксі;
- здійснювати перевезення до пункту призначення за визначеним пасажиром маршрутом або найкоротшим шляхом за згодою пасажиром.

Водію таксі забороняється:

- відмовляти пасажиром у перевезенні;
- обирати пасажирів за вигідністю напрямків їх прямування;
- пропонувати громадянам поїздку без згоди пасажирів, які знаходяться в таксі;
- здійснювати перевезення пасажирів, якщо в таксі відсутній або не працює таксометр.

Основні права й обов'язки пасажиром

Пасажир має право:

- одержувати від перевізника, водія, на зупинках автобусних маршрутів загального користування, автостанціях та автовокзалах інформацію про послуги автомобільного транспорту загального користування;
- безкоштовно перевозити із собою на автобусних маршрутах загального користування одну дитину дошкільного віку без надання їй окремого місця;
- безкоштовно перевозити із собою на автобусних маршрутах загального користування ручну поклажу, а також відповідно до законодавства про захист прав споживачів і правил перевезень користуватися іншими правами.

Пасажир зобов'язаний:

- мати при собі квиток на проїзд, на перевезення багажу, а за наявності права пільгового проїзду — відповідне посвідчення;
- виконувати вимоги правил користування автомобільним транспортом.

Закон України «Про залізничний транспорт» визначає основні правові, економічні й організаційні засади діяльності залізничного транспорту загального користування, його роль в економіці і соціальній сфері України, регламентує його відносини з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими видами транспорту, пасажиром, відправниками й

одержувачами вантажів, багажу, вантажобагажу і пошти з урахуванням специфіки функціонування цього виду транспорту як єдиного виробничо-технологічного комплексу.

Перевізники також несуть відповідальність за зберігання вантажу, багажу, вантажобагажу з моменту його прийняття і до видачі одержувачу, а також за дотримання терміну їх доставки в межах, визначених Статутом залізниць України. За незбереження (втрату, нестачу, псування, пошкодження) прийнятого до перевезень вантажу, багажу, вантажобагажу перевізники несуть відповідальність у розмірі фактично заподіяної шкоди, якщо не доведуть, що втрата, нестача, псування, пошкодження виникли з не залежних від них причин.

Запитання та завдання для обговорення

1. Зазначте, що відносять до транспортних послуг.
2. Назвіть права й обов'язки пасажирів.
3. Які особливості перевезення пасажирів таксі?
4. Назвіть ситуації, які відбувалися з вами під час користування пасажирським транспортом. Які права споживача при цьому були порушені?
5. Розгляньте подані ситуації, запропонуйте спосіб їх вирішення.

Ситуація 1

Троє студентів їхали на гірськолижну базу автобусом Львів — Славськ. Під час посадки в автобус із дозволу водія вони помістили у багажне відділення автобуса 3 пари гірських лиж і 3 спортивні сумки. Прибувши у Славськ, студенти не знайшли дві сумки і заявили претензію водію про пропажу гірськолижного спорядження. З їхніх слів спорядження знаходилося у цих двох сумках, а в третій сумці були продукти харчування. Водій відмовився зафіксувати факт пропажі, оскільки вміст сумок був йому невідомий. Студенти звернулися з позовом до АТП-1314 про відшкодування вартості спорядження (3 пари гірськолижних чобіт, 3 спортивних костюми та інші речі) на загальну суму 2500 грн. та 1000 грн. моральної шкоди.

Ситуація 2

Громадянин Б. згідно проїзного квитка зайняв місце в купе вагону поїзда Львів — Київ. Роздягнувшись у купе і залишивши свої речі, Б. пішов до ресторану повечеряти. Повернувшись у купе, він не виявив своїх речей. Б. пред'явив претензії провіднику та начальнику поїзда. Останні відмовилися зафіксувати факт пропажі і відхилили будь-які вимоги про відшкодування. Повернувшись до Львова, Б. пред'явив позов до управління залізниці про відшкодування вартості багажу на суму 820 грн. і моральної шкоди на 1000 грн. У позовній заяві вказано, що пропажа стала можливою через невиконання провідником своїх обов'язків.

УРОК 32. Туристичні послуги та права туристів. Екскурсія до турагенства

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *володіти* інформацією про види туристичних послуг;
- *дотримуватись* правил туриста;
- *відстоювати* свої права як споживача туристичних послуг.

Основні поняття: туризм, турист, туристичні послуги, туристичний продукт, туроператор, турагент, ваучер.

Обладнання: Закон України «Про туризм».

Закон України «Про туризм» визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав під час здійснення туристичних подорожей. Він встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів і регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України.

Туризм — тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

Турист — особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Туристичний продукт — попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги й реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) та документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань.

Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод зі страховиками. Туристи вправі самостійно укласти договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних зі здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних із передчасним поверненням до місця постійного проживання у разі настання нещасного випадку або хвороби.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними, а також Законом «Про туризм».

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність туроператора.

За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщення.

До послуг, пов'язаних із тимчасовим розміщенням, належать послуги з обслуговування житлового приміщення (номера), харчування (ресторанного обслуговування), зі збереження майна і багажу проживаючого, а також інші послуги, надані залежно від категорії готелю.

Ваучер — форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону «Про туризм».

У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані:

- найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії (дозволу) на відповідний вид діяльності, юридична адреса;
 - прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздці прізвища, імена (по батькові) членів групи);
 - строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;
 - назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип і категорія, режим харчування;
 - розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування;
 - інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо; дата видачі ваучера.
- Ваучер є документом суворого обліку.

Права й обов'язки туристів і екскурсантів

Туристи й екскурсанти мають право на:

- реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;
- необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури й інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору;
- отримання туристичних послуг, передбачених договором;
- особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;
- одержання відповідної медичної допомоги;
- відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;
- сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;
- реалізацію інших прав.

Туристи й екскурсанти зобов'язані:

- не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;
- виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;
- поважати політичний і соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;
- зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;
- дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;
- надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;
- дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки; відшкодовувати збитки, завдані їх неправомірними діями.

Екскурсія до турагенства

Інструкції щодо виконання практичної роботи

Завдання 1. Здійснити екскурсію до найближчого туристичного агентства з метою ознайомлення з видами туристичних послуг, які вони надають, та отримати бланк договору.

Завдання 2. Ознайомитися з типовим договором туристичного агентства про надання туристичних послуг. Заповнити договір. Дати відповіді на запитання:

- З якого часу даний договір набирає чинності?
- Які втрати ви понесете після укладання договору в разі відмови від поїздки у зв'язку з хворобою?

*Вчитель може використати для роботи типові договори

Запитання та завдання для обговорення

1. Яку інформацію повинен отримати турист до отримання туристичних послуг?
2. Назвіть права й обов'язки туристів.
3. У яких випадках можлива зміна ціни туристичного продукту?

УРОК 33. Готельні послуги

Мотивація

Після опрацювання цієї теми учні будуть:

- *володіти* інформацією про види готельних послуг;
- *розрізняти* категорії готелів, їх особливості;
- *знати* порядок надання готельних послуг;
- *уміти* відстоювати права споживача готельних послуг.

Основні поняття: готель, споживач, замовник, готельні послуги, дата заїзду, дата виїзду, ранній заїзд, пізній заїзд, розрахункова година.

Обладнання: Цивільний кодекс України; Правила № 37 — Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, затверджені наказом Держстандарту України від 27.01.99 р. № 37; Правила № 77/44 — Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні, затверджені наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству, Держкомтуризму від 10.09.96 р. № 77/44.

БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Готель — підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що забезпечує короткочасне проживання людей та надає відповідні побутові послуги.

Споживач — фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб.

Замовник — фізична або юридична особа, у тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

Готельна послуга — дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу під час розміщення та проживання в готелі.

Номер — окреме приміщення з меблями, що складається з однієї або кількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

Бронювання — процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Дата заїзду — дата прибуття споживача до готелю.

Дата виїзду — дата виїзду споживача з готелю.

Розрахункова година — година, встановлена у готелі, при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду, і після якої здійснюється заселення у готель.

16 березня 2004 року Наказом Державної туристичної адміністрації України № 19 затверджені Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг.

Ці Правила регламентують діяльність готелів усіх форм власності, розташованих на території України, у сфері надання споживачам готельних послуг, а також регулюють відносини між споживачами (замовниками) і готелями.

Вимоги до готелів

Відповідно до п. 4.2 Правил готельні послуги, що надаються суб'єктами туристичної діяльності (готелі, мотелі, туристичні бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади відпочинку, місця для короткострокового проживання в інших приміщеннях), є об'єктами обов'язкової сертифікації.

Під час проведення сертифікації готелю привласнюється категорія, що відзначається символом «*» (зірка). Кількість зірок збільшується відповідно до підвищення рівня якості обслуговування. Готелі класифікуються за п'ятьма категоріями. Вищу категорію готелю відзначають як «*****», нижчу — «*». Матеріально-технічне оснащення і мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами й іншими нормативно-правовими документами для категорії одна «зірка».

Інформація про послуги

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі й розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- правила користування готелями, аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг;
- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);
- копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- ціну номера (місця в номері);
- перелік основних послуг, що входять до ціни номера (місця в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються під час надання послуг відповідно до законодавства;
- відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності — дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки й інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг і прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування й інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.

Порядок надання послуг

Номер (місце) в готелі надається споживачу після пред'явлення паспорта або іншого документа, який засвідчує особу і заповнення анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка.

Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають і вибувають із готелю.

Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг

Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства.

За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних із наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки. Готель повинен вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше ніж протягом 7 днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з втратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

Запитання та завдання для обговорення

1. Що таке готельні послуги?
2. Які ви знаєте категорії готелів? Які з них є у вашому місті?
3. Які документи свідчать про укладання договору зі споживачем?
4. Зазначте процедуру бронювання готельних послуг.
5. Розгляньте подані ситуації та спробуйте їх пояснити.

Ситуація 1

Сергій Петрович, перебуваючи у відрядженні в м. Харкові, оселився в готелі. Заплатив за проживання за весь термін (5 днів). У зв'язку із сімейними обставинами він змушений був виїхати з готелю вже на третій день. Чи будуть повернені йому кошти за два дні?

Ситуація 2

Віктор Олександрович, проживаючи в готелі, уночі декілька разів прокидався від шуму води, яка текла з крану, що не закручувався. Чи може він розраховувати на компенсацію за надання готелем неякісних послуг?

1. За який період можуть стягнути заборгованість за спожиті комунальні послуги?
А. Не більше ніж за 2 роки.
Б. За 1 рік.
В. Не більше ніж за 3 роки.
Г. За 5 років.

2. У яких випадках можлива зміна ціни туристичного продукту, яка погоджена сторонами?
- А. Різка зміна курсу національних валют.**
 - Б. Непередбачене збільшення транспортних тарифів.**
 - В.** Збільшення попиту на туристичні послуги.
 - Г.** Підвищення діючих ставок податків і зборів.
3. Виокремте послуги, які готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати?
- А. Виклик швидкої медичної допомоги.**
 - Б. Доставка в номер кореспонденції.**
 - В.** Виклик таксі.
 - Г. Побудка у визначений час.**
4. Як можна повернути парасольку, яку ви здали в ремонт, якщо загублена квитанція?
- А.** Прийти зі свідком, який підтвердить, що це ваша парасоля.
 - Б. Пред'явити паспорт.**
 - В.** Попросити виконавця послуги видати зонт без квитанції.
 - Г.** Пред'явити будь-який документ, що засвідчує особу.
5. Коли вступає в силу договір страхування:
- А.** З моменту укладання договору.
 - Б.** Через 10 днів після укладання договору.
 - В. З моменту внесення першого страхового платежу.**
 - Г.** На наступний день після укладання договору.
6. Які документи необхідно мати споживачу для отримання фінансової послуги?
- А. Документ, що засвідчує особу.**
 - Б. Передбачені законодавством відомості.**
 - В.** Відомості про членів сім'ї.
 - Г.** Довідки про доходи з місця роботи.
7. Назвіть умови надання телекомунікаційних послуг.
- А. Здійснена оплата замовленої споживачем телекомунікаційної послуги.**
 - Б. Укладено договір між оператором, провайдером телекомунікаційної послуги.**
 - В.** Оформлена заява споживача на надання телекомунікаційних послуг.
 - Г.** Усе вище вказане.
8. За яких умов може бути відкладено вчинення нотаріальної дії?
- А.** У разі вимагання додаткових документів.
 - Б.** У разі направлення документів на експертизу.
 - В.** Якщо нотаріус повинен впевнитись у відсутності у зацікавлених осіб заперечень проти вчинення цієї дії.
 - Г. Усі відповіді правильні.**
9. Зазначте основні обов'язки пасажирів автомобільного транспорту.
- А. Мати при собі квиток.**
 - Б.** Мати при собі документ, що засвідчує особу.
 - В. Мати квиток на перевезення багажу.**
 - Г.** Дотримуватися правил користування транспортним засобом.

10. Чи мають право банки змінювати відсоткову ставку за кредитом у зв'язку з волевиявленням однієї зі сторін?

А. Мають право.

Б. Не мають право.

В. Мають право лише у разі настання події, незалежної від волі сторін договору, яка має безпосередній вплив на вартість кредитних ресурсів банку.

Г. Мають право за умови повідомлення про це іншої сторони.

11. Назвіть основні види комунальних послуг.

А. Електропостачання.

Б. Охорона.

В. Каналізація.

Г. Кабельне телебачення.

12. Що входить до складу квартплати, яка сплачується ЖЕКу?

А. Обслуговування ліфтів.

Б. Прибирання прибудинкової території.

В. Вивезення снігу.

Г. Ремонтні роботи у під'їзді.